

Exmo. Senhor
Dr. João Cadete de Matos
Presidente do Conselho de
Administração da ANACOM
Av. José Malhoa, nº 12
1099-017 Lisboa

N/Ref.ºS0131

Lisboa, 08 de maio de 2018

Assunto: Projeto de decisão sobre a transmissão de direitos de utilização de números resultante da fusão por incorporação da MEO (anteriormente denominada TMN) na PT Comunicações, S.A. (redenominada de MEO - Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A.)

Exmo. Senhor,

Na sequência do Projeto de Decisão em epígrafe (doravante "SPD"), rececionado a 9 de abril de 2018 através do ofício com a referência ANACOM-S007550/2018, vem a MEO - Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. (doravante "MEO") apresentar a sua pronúncia.

A MEO considera, para todos os efeitos, como CONFIDENCIAIS as passagens deste documento devidamente assinaladas como tal, com a indicação de [IIC] - Início de Informação Confidencial e [FIC] - Fim de Informação Confidencial, uma vez que as mesmas constituem segredo comercial e de negócio, sendo suscetíveis de revelar questões inerentes às atividades e vida interna da MEO.



1. Transmissão de Direitos

A MEO concorda com a decisão da ANACOM de reconhecer, com efeitos a 29 de dezembro de 2014, que, na sequência do respetivo processo de fusão por incorporação, foram transmitidos da então MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. (anteriormente denominada TMN – Telecomunicações Móveis Nacionais, S.A.) para a então PT Comunicações, S.A. (redenominada de MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A.), os direitos de utilização dos recursos do Plano Nacional de Numeração enumerados no ponto 4.1 do SPD.

2. Números usados para identificar pontos de terminação de rede de serviços não geográficos (gamas “707”, “800” e “808”)

A MEO concorda em não atribuir aos seus clientes números livres de um bloco adicional de cada um dos serviços de Acesso Universal (707xx), de Chamadas Grátis para o Chamador (800x) e de Chamadas com Custos Partilhados (808xx), nomeadamente o que tiver menor utilização à data da notificação da decisão final da ANACOM, bem como os números que entretanto deixem de estar ativos naqueles blocos.

Em conformidade com o ponto 4.3 do SPD, a MEO concorda em reportar anualmente à ANACOM, até ao último dia do mês de janeiro do ano seguinte, o estado de ocupação dos blocos “congelados”.

3. Códigos de prestador de Acesso Direto

A MEO concorda em devolver à ANACOM um código de prestador de acesso indireto (1020 ou 1096), no prazo de um ano após a notificação da decisão final dessa Autoridade.



4. Códigos destinados à prestação de serviços informativos – outras listas

A MEO concorda em devolver à ANACOM um código destinado à prestação de serviços informativos – outras listas (1820 ou 1896), no prazo de um ano após a notificação da decisão final dessa Autoridade.

5. Códigos destinados à prestação do serviço de apoio a clientes

A MEO concorda com o referido pela ANACOM no SPD sobre o facto de que “a proliferação, cada vez maior, de ofertas de serviços em pacote (4P e 5P), faz com que a diferenciação de pontos de atendimento de apoio ao cliente em função do serviço telefónico que esteja em causa (fixo e móvel) tenha vindo a esbater-se e se perspetive que se venha a esbater cada vez mais.”

Não obstante, atento o parque instalado de ofertas fixas, ofertas móveis e ofertas convergentes (que conjugam serviços fixos e móveis), os hábitos enraizados nos clientes ao longo de décadas de utilização dos serviços de atendimento e a disrupção que seria passar a utilizar apenas um único número 16xy(z), a MEO pretende manter a atribuição e utilização dos dois códigos 16xy(z) que detém (1696 e 1620) para a prestação do serviço de apoio a clientes, por forma a minimizar impactos na utilização do serviço por parte dos utilizadores finais.

De facto, a MEO faz notar que:

- Os clientes do serviço móvel estão há longos anos habituados a ligar para o 1696 quando pretendem contactar o apoio a clientes e continuam a fazê-lo, apesar de terem também disponível o 16200, mesmo quando estão em causa ofertas convergentes;
- Tal é constatável pelo elevado número de chamadas recebidas no 1696 [IIC] [FIC];
- Os cartões SIM da MEO vêm de origem com o código 1696 associado ao serviço

de apoio a clientes, não sendo viável alterar tal configuração no curto prazo; mesmo após tal eventual alteração, os cartões anteriores à respetiva implementação que não sejam passíveis de ser programados através de comandos OTA (“over the air”), manterão a numeração 1696 configurada para o serviço de apoio a clientes. Note-se, também, que caso um utilizador tenha copiado o número de Apoio ao Cliente 1696 para a área do SIM que é por si controlada ou para a própria memória do telemóvel, estas não serão alterados por OTA.

Por estas razões, não é expectável nem viável conseguir que os clientes mudem o seu comportamento de utilização do código 1696 no curto/médio prazo, mesmo com divulgação de informação clara sobre uma eventual substituição pelo 1620.

Pelos motivos acima expostos, a MEO considera que se justifica a utilização dos dois códigos do serviço de apoio a clientes 1620 e 1696, por forma a poder continuar a prestar um serviço adequado e de qualidade aos seus clientes.

6. Blocos sem números ativos

A MEO concorda com a devolução à ANACOM, após a notificação da decisão final dessa Autoridade, dos blocos de números geográficos e não geográficos sem qualquer número ativo após o período de quarentena ou portado para outro operador (port-out).

7. Network Routing Number (NRN)

A MEO reitera¹, no que concerne aos recursos associados ao Network Routing Number (NRN) para efeitos de encaminhamento de comunicações para números portados, a

¹ Conforme referido na carta remetida em 18 de dezembro de 2014, sobre a fusão, por incorporação da MEO - Serviços de Comunicações e Multimédia na PT Comunicações, S.A. - transmissão de direitos de utilização de frequências e de recursos de numeração.

sua pretensão de manter a coexistência dos códigos NRN que atualmente acumula (D020 e D096), pelas seguintes razões:

- por forma a permitir o correto encaminhamento de chamadas para efeitos de portabilidade, dado estarem em causa duas redes diferentes e com arquiteturas distintas: fixa e móvel;
- migrar um dos NRN implicaria alterações substanciais na configuração das plataformas de rede e nos sistemas informáticos, bem como redesenhar processos, com impactos operacionais e económicos relevantes;
- o volume de números envolvidos numa eventual migração traduzir-se-ia numa complexidade acrescida para todos os intervenientes, face a situações já experienciadas, com impactos que se consideram não justificáveis.

Pelas razões expostas, a MEO considera que deve poder continuar a utilizar os dois códigos NRN que lhe estão atualmente atribuídos.

A MEO mantém-se disponível para prestar eventuais esclarecimentos adicionais que a ANACOM considere necessários.

Com os melhores cumprimentos,



Sofia Aguiar
Direção de Regulação, Concorrência e Jurídica
Diretora