

RELATÓRIO DA AUDIÊNCIA PRÉVIA

**REFERENTE AO PROJETO DE DECISÃO SOBRE A TRANSMISSÃO DE DIREITOS
DE UTILIZAÇÃO DE NÚMEROS RESULTANTE DA FUSÃO POR INCORPORAÇÃO
DA MEO - SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES E MULTIMÉDIA, S.A. (ANTERIORMENTE
DENOMINADA TMN - TELECOMUNICAÇÕES MÓVEIS NACIONAIS, S.A.) NA PT
COMUNICAÇÕES, S.A. (REDENOMINADA DE MEO - SERVIÇOS DE
COMUNICAÇÕES E MULTIMÉDIA, S.A.)**

Índice

1. Introdução	1
2. Pronúncia da MEO	1
3. Análise e entendimento da ANACOM	3
4. Conclusão	3

1. Introdução

Por decisão do Conselho de Administração da Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM), de 5 de abril de 2018, foi aprovado o projeto de decisão sobre a transmissão de direitos de utilização de números resultante da fusão por incorporação da MEO - Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. (anteriormente denominada TMN - Telecomunicações Móveis Nacionais, S.A.) na PT Comunicações, S.A. (redenominada MEO - Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A.).

O referido projeto de decisão foi submetido à audiência prévia da MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. (anteriormente denominada de PT Comunicações, S.A. – de ora em diante MEO), nos termos e para os efeitos do disposto nos artigos 121.º e seguintes do Código do Procedimento Administrativo, tendo sido fixado um prazo de 20 (vinte) dias úteis para que a empresa, querendo, se pronunciasse.

A pronúncia da MEO foi recebida, a 8 de maio de 2018, dentro do prazo estabelecido para o efeito.

O presente relatório apresenta a posição manifestada pela MEO, em sede de audiência prévia, bem como a análise e o entendimento da ANACOM sobre a mesma, não dispensando a consulta integral da resposta para melhor compreensão da posição da interessada.

2. Pronúncia da MEO

A MEO concorda com a maioria das determinações constantes no projeto de decisão e manifesta as suas opções relativamente à manutenção dos seus atuais direitos de utilização dos números 16xy(z) destinados à prestação do serviço de apoio a clientes (1696 e 1620) e dos *Network Routing Number* (NRN) - D020 e D096 - que asseguram o encaminhamento de comunicações para números portados.

No que se refere aos números 16xy(z) (1696 e 1620), a MEO informa que pretende manter os dois números destinados à prestação do serviço de apoio a clientes (1696 e 1620), por forma a minimizar impactos na utilização do serviço por parte dos utilizadores finais.

A empresa justifica esta pretensão com base no parque já instalado de ofertas fixas, ofertas móveis e ofertas convergentes, nos hábitos enraizados nos seus clientes ao longo dos anos e na disrupção que seria passar a utilizar apenas um único número 16xy(z). Realça que os clientes do serviço telefónico móvel estão muito habituados ao número 1696 e que quando pretendem contactar a linha de apoio a clientes, mesmo para assuntos relacionados com ofertas convergentes, usam esse número apesar de o número “16200” estar disponível há já bastante tempo e de ser o ponto de contacto mais indicado.

Outro aspecto destacado pela MEO é o facto de os cartões SIM estarem configurados, de origem, com o número 1696. A MEO menciona que não é viável alterar esta configuração a curto prazo, e que, 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.

Mesmo nos cartões que sejam passíveis de serem reconfigurados remotamente via OTA, segundo a MEO, há sempre o risco de alguns clientes terem guardado o número 1696 na agenda do seu equipamento, situação que a MEO não consegue controlar nem tem a capacidade de alterar.

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

No que diz respeito aos NRN, a MEO refere que pretende manter os dois códigos (D020 e D096). O enfoque da MEO assenta no facto de o processo de migração de NRN implicar alterações substanciais na configuração das plataformas de rede, bem como nos sistemas associados e, ainda, por implicar a necessidade de se redesenhar os processos, com impactos operacionais e económicos relevantes. Refere a MEO que o volume de números envolvidos numa eventual migração traduzir-se-ia numa complexidade acrescida para todos os intervenientes no processo de portabilidade, cujos impactos, na sua opinião, não se justificam face à experiência de casos semelhantes que ocorreram no passado. Por estas razões a MEO manifestou que é sua pretensão continuar a usar os dois NRN que lhe estão atualmente atribuídos.

3. Análise e entendimento da ANACOM

No que se refere aos códigos destinados à prestação do serviço de apoio a clientes (1696 e 1620), a ANACOM considera que os argumentos apresentados pela MEO justificam a opção de manter ambos os códigos. Assim, em defesa dos interesses dos utilizadores a MEO poderá manter os direitos de utilização dos dois números afetos à prestação do serviço de apoio a clientes (1696 e 1620). No entanto, deve a MEO assegurar a correta separação dos dois números, por serviço, de modo a não desvirtuar os argumentos e fundamentação apresentados pela empresa na sua pronúncia, designadamente não defraudando as expectativas e hábitos enraizados nos seus clientes. A decisão final será ajustada no sentido de acomodar esta opção.

Quanto aos NRN, a ANACOM acolhe também os argumentos apresentados pela MEO no sentido de manter os dois códigos (D020 e D096) por forma a obviar alterações nos atuais processos de portabilidade, nas configurações das redes e sistemas e ainda a minimizar-se os impactos que tais alterações teriam nos restantes prestadores que atuam no mercado. Tendo em consideração que no projeto de decisão se admite a possibilidade de a MEO manter os direitos de utilização dos dois NRN e que a empresa em sede de pronúncia manifestou optar pela sua manutenção (sem prejuízo da possibilidade que lhe assiste de devolução voluntária de um dos NRN) não é necessário proceder a qualquer alteração na decisão relativamente a esta matéria.

4. Conclusão

A ANACOM mantém no essencial o sentido de decisão projetado e, em conformidade com a posição de concordância manifestada pela MEO, clarificará na decisão que a MEO mantém, na atual conjuntura, os dois números destinados à prestação do serviço de apoio a clientes (1696 e 1620).

Assim, o n.º 5 da decisão passa a ter a seguinte redação:

“Manter à MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. (anteriormente denominada de PT Comunicações, S.A.) o direito de utilização dos números 1696 e 1620 para a prestação do serviço de apoio a clientes, ficando esta empresa obrigada divulgar e publicar informação clara, adequada e transparente de modo a

salvaguardar os direitos dos utilizadores finais e a minimizar eventuais impactos na utilização do serviço de apoio a clientes prestado em cada um dos números 16xy(z)".