



Consulta sobre os preços máximos de retalho para as chamadas destinadas a números das gamas "707", "708", "808" e "809"

Contributos NOS

31 de julho de 2019



Consulta sobre os preços máximos de retalho para as chamadas destinadas a números das gamas "707", "708", "808" e "809"

1. Nota Prévia

No presente documento apresentam-se os contributos da NOS, SGPS, S.A., em nome das suas participadas NOS Comunicações, S.A., NOS Açores Comunicações S.A. e NOS Madeira Comunicações, S.A., doravante conjuntamente designadas por "NOS", à consulta sobre os preços máximos de retalho para as chamadas destinadas a números das gamas "707", "708", "808" e "809"

2. Comentário Geral

No seu comunicado de imprensa de 18.06, sobre a revisão dos preços máximos de retalho para as chamadas destinadas a números "707" e "708" (números 70x) e "808" e "809" (números 80x), a ANACOM voltou a divulgar um projeto de decisão em termos e num registo que permitem a confusão com a apresentação de uma decisão final.

De facto, um olhar menos atento - e menos familiarizado com o Código do Procedimento Administrativo - à nota publicada pela ANACOM, poderá naturalmente assumir que a informação veiculada nessa nota se tratará de um facto consumado.

O título da nota é apresentado nos seguintes termos: *ANACOM vai baixar até 48% os preços das chamadas para números começados por 707 e 708.*

Esta mensagem é reiterada no primeiro parágrafo do detalhe (sublinhado nosso): *ANACOM vai reduzir, entre 10% e 48%, os preços máximos de retalho das chamadas efetuadas para os números iniciados por "707" e "708", consoante as chamadas para esses números sejam feitas a partir de um telefone fixo ou móvel, respetivamente. Estão em causa números através dos quais se contactam empresas ou outras entidades para obter informações diversas, ou entregar donativos.*

Apenas no sexto parágrafo da nota é feita alusão ao facto de se tratar de um projeto de decisão submetido a consulta pública.

No entendimento da NOS, esta abordagem não é benéfica para os procedimentos que estas notas divulgam, ao aparentar desconsiderar o contributo que os diferentes *stakeholders* possam apresentar para a tomada de decisão do regulador.



Consulta sobre os preços máximos de retalho para as chamadas destinadas a números das gamas "707", "708", "808" e "809"

Sem prejuízo do atrás exposto, a NOS subscreve, na íntegra, os subsídios apresentados pela APRITEL no âmbito da consulta em apreço, na expectativa de que essa contribuição seja determinante para o desenho de uma decisão final mais equilibrada e melhor enquadrada do que o documento atualmente em consulta.

Em complemento e confirmação dos elementos remetidos pela APRITEL, nos parágrafos seguintes apresentam-se comentários específicos respeitantes à informação estatística disponível e aos impactos contratuais e operacionais associados a uma intervenção regulatória nos termos previstos neste projeto de decisão.

Evolução recente dos serviços

No caso concreto da NOS, e atendendo à informação estatística disponível, afigura-se pertinente referir o seguinte: *[Início de Informação Confidencial – Segredo de negócio]*



*[Fim de
Informação Confidencial – FIC]*

Ora, sem que, em termos globais, se registem variações muito acentuadas ou disruptivas nos respetivos indicadores, ainda assim os números disponíveis



Consulta sobre os preços máximos de retalho para as chamadas destinadas a números das gamas "707", "708", "808" e "809"

mostram que se operou uma transição natural e progressiva na utilização dos números não geográficos para soluções gratuitas (números 800).

Na verdade, entre 2014 e 2018, os números 800 passaram a ser a gama preferencial de contacto dentro do universo em análise.

Por outro lado, verifica-se um equilíbrio na utilização das diferentes gamas de numeração, reflexo da multiplicidade de modelos de contacto implícitos na utilização destas gamas, representando hoje os números 707, menos de um terço do total de chamadas destinados aos números não geográficos analisados.

- A preponderância dos números 800 é também evidente se olharmos para o parque dos números ativos da NOS. Em 2019, o parque de números 800 corresponde a 58% do total de números não geográficos 707, 800 e 808 ativos na NOS e os números 707 não atingem os 25%.

Atentos estes dados, não se vislumbra qualquer falha de mercado que seja irreparável ou uma tendência na evolução do mercado que seja contrária à preconizada pelo regulador, que resulte da ausência de soluções alternativas ou de um recurso excessivo à numeração 707 e que obrigue uma intervenção regulatória disruptiva e repentina, nos termos previstos no projeto de decisão.

Sobre os impactos da revisão projetada

No final do primeiro semestre de 2019, a NOS apresenta cerca de 400 clientes com números 70x.

Os clientes servidos por números 70x são clientes empresariais e, no caso da NOS, pelo menos 9 em cada 10 são disponibilizados a empresas de grande dimensão. Atendendo à dimensão e características destes clientes, a negociação e contratualização da numeração 70x é integrada na negociação do restante portefólio de serviços e os respetivos termos são negociados caso a caso, com durações variáveis que podem ultrapassar os 3 anos.

Esta heterogeneidade é refletida nos modelos de tarifação do 70x, nos moldes de remuneração das partes, em termos fixos (e.g.: mensalidades) e em termos variáveis (custos e/ou receitas por chamada/minutos realizados).



Consulta sobre os preços máximos de retalho para as chamadas destinadas a números das gamas "707", "708", "808" e "809"

Naturalmente, qualquer revisão de fundo, em moldes equivalentes aos equacionados no projeto de decisão, obrigaria a visitar e reavaliar todos os contratos e os planos de negócio associados aos mesmos, os quais foram desenhados e integrados em orçamentos anuais, tendo presente janelas temporais de previsível estabilidade regulatória ao longo da sua duração.

Contratos estes que incluem portefólios complexos de serviços, que se alargam muito para além dos serviços de números não geográficos e condicionam de inescapavelmente qualquer iniciativa de revisão.

Assim, ao confrontarem-se com uma imposição de implementação de 30 dias úteis, os operadores e os seus clientes empresariais ver-se-iam perante uma situação em muitos casos ingerível, com impactos sérios nas suas operações e com prazos de adaptação irrealistas.

Na verdade, a combinação de uma intervenção desta dimensão com a definição de um prazo de implementação irrazoável, indicia que a elaboração deste projeto de decisão foi maculada por alguma precipitação, insensibilidade ao funcionamento do mercado e às ramificações das decisões regulatórias, bem como pela secundarização do papel do regulador como garante da previsibilidade regulatória.

Por outro lado, ao avaliar-se os impactos deste projeto de decisão como uma simples transferência de receitas entre os operadores e os utilizadores e ignorar-se os impactos sobre as empresas que disponibilizam os números aos seus clientes finais, torna-se aparente uma superficialidade de análise incomum em decisões do regulador, aguardando-se a sua densificação na redação final do documento.

Com efeito, os números 70x desempenham um papel importante na organização do negócio em múltiplos setores, permitindo, por exemplo, a disponibilização de serviços de assistência técnica remota especializada, que exigem uma remuneração distinta de serviços de chat ou outros serviços gratuitos, mas evitam custos superiores de deslocações, envio de equipamentos e/ou intervenção física presencial por técnicos. Os números 70x viabilizam ainda outros modelos de assistência, como a telemedicina, que de outra forma não existiriam.



Consulta sobre os preços máximos de retalho para as chamadas destinadas a números das gamas "707", "708", "808" e "809"

Ao intervir disruptivamente em serviços a um nível intersectorial, a ANACOM está a condicionar a operacionalização de diferentes mercados, sem atender devidamente a heterogeneidade dos efeitos da sua intervenção.

Na verdade, uma consequência natural da concretização deste projeto de decisão seria a degradação da qualidade de serviços de assistência técnica, com impactos na satisfação e valor percebido dos serviços disponibilizados ou mesmo a inviabilização de serviços atuais e novos e inovadores serviços. Esse impacto seria tanto maior, quanto maior a dependência do modelo de negócio relativamente aos serviços de assistência prestados.

Outro reflexo previsível desta evolução seria ainda a diminuição de lugares de trabalho dos centros de atendimento, efeito com impacto negativo na economia que não pode ser ignorado.

Em suma, ao intervir de forma abrupta e radical nos serviços de números não geográficos, a ANACOM estará a afetar um ecossistema de serviços que transcende a mera relação entre operadores de comunicações eletrónicas e os utilizadores finais, pelo que as consequências dessa intervenção em toda a sua amplitude deverão necessariamente ser devidamente acauteladas.

Considerações finais

As medidas plasmadas no presente projeto de decisão carecem de devida fundamentação, são desproporcionais e apresentam um calendário de implementação impraticável.

De facto, a ausência de interações prévias com os agentes de mercado afetados pelas medidas agora propostas e a construção de um caso com base em elementos frágeis (n.º de visitas a páginas de Internet, indicadores de reclamações não quantificados, comentários informais e não enquadrados de entidades ligadas à defesa do consumidor, etc.), repercutem-se num projeto de decisão que faz transparecer um conhecimento do ecossistema destes serviços com margem considerável para solidificação.

Afigura-se, por isso, necessária uma revisitação profunda do tema, no sentido do seu adequado enquadramento.



Consulta sobre os preços máximos de retalho para as chamadas destinadas a números das gamas "707", "708", "808" e "809"

Essa revisão deve ser sensível ao ecossistema dos serviços de números não geográficos e estender-se às alternativas à disposição do regulador já enumeradas pela APRI TEL.

