



# **Consulta Pública relativa às Orientações Estratégicas para o Plano Plurianual de Atividades da ANACOM 2017-2019**

## **Comentários da NOS**

06-06-2016



## Índice

1. Introdução .....	3
2. Comentários Gerais .....	3
2.1. Âmbito e abrangência do documento.....	3
2.2. Calendário e prazo de atuação da ANACOM.....	4
2.3. Descrição dos eixos de atuação.....	4
3. Comentários específicos.....	5
3.1. Prioridades estratégicas .....	5
3.2. Eixos de atuação.....	5
3.3. Ações concretas .....	5



## **1. Introdução**

A NOS Comunicações, S.A., NOS Açores, S.A. e NOS Madeira, S.A., doravante conjuntamente designadas por "NOS", vêm pelo presente documento apresentar os seus comentários à consulta pública sobre as orientações estratégicas para o plano plurianual de atividades da ANACOM para o período 2017-2019.

## **2. Comentários Gerais**

### **2.1. Âmbito e abrangência do documento**

Atendendo à sua relevância e pertinência, a NOS saúda a ANACOM pelo lançamento da presente consulta, designadamente por promover a transparência e previsibilidade na intervenção regulatória e por permitir a participação ativa dos vários agentes do mercado na definição das diretrizes de atuação do regulador nos próximos três anos.

Não obstante, face ao carácter genérico do objeto da consulta, a NOS não pode deixar de reiterar o comentário apresentado anteriormente relativo ao interesse de sujeitar também a consulta pública o plano detalhado e calendarizado de atividades para o período em apreço.

Reconhece-se, ainda assim, como positiva a abertura demonstrada novamente pela ANACOM para receber comentários sobre propostas de ações concretas a desenvolver no triénio 2017-2019.

Tendo em conta que a consulta ocorre com alguma antecedência face ao início do 1º ano do plano de ações que a mesma visa informar, a NOS entende que seria adequado no documento de consulta a ANACOM apresentar as ações que planeia desenvolver ainda durante o ano em curso, isto é, antes do 1º ano do plano plurianual alvo da consulta. Por exemplo, no caso concreto do plano para o triénio 2017-2019, a ANACOM deveria informar no procedimento de consulta lançado em maio de 2016 as ações que planeia concretizar ainda durante o ano de 2016. Deste modo, a ANACOM informaria o mercado sobre as ações já agendadas para concretização no ano em curso, evitando situações em que o mercado sugere a realização de algumas ações que a ANACOM esclarece no relatório de consulta que as mesmas estão planeadas para execução no ano em que ocorre a consulta. Este objetivo pode também ser alcançado através do procedimento que se sugere no ponto seguinte relativo à atualização periódica - trimestral ou quadrimestral - do plano de ações da ANACOM.



## 2.2. Calendário e prazo de atuação da ANACOM

A defesa da concorrência e do investimento no setor exige uma intervenção rápida e atempada. Pois, num mercado dinâmico como é o do setor das comunicações uma decisão tardia, perde utilidade, podendo mesmo tornar-se irrelevante. Assim sendo, não se pode deixar de salientar a importância da celeridade do processo de decisão da Autoridade Reguladora.

Adicionalmente, importa assegurar, tanto quanto possível, a previsibilidade da atuação da ANACOM. Sucede que, com alguma frequência, os prazos inseridos nos planos de atividades não se concretizam, sendo que a ANACOM não dá nota prévia de alteração dos prazos anteriormente transmitidos ao mercado, nem explica à *posteriori* os motivos para o não cumprimento dos prazos previamente anunciados. Realçando-se a importância de o mercado conhecer antecipadamente a calendarização das ações a desenvolver pela ANACOM, apela-se a que exista um esforço adicional para atuar nos prazos anunciados e, nas situações em que tal não é exequível, informar o mais rapidamente possível o mercado do reagendamento das ações e respetivos motivos.

Para o efeito, a NOS considera que seria útil a revisão/atualização periódica do calendário de ações concretas a desenvolver pela ANACOM. Para o efeito, a NOS partilha da sugestão apresentada por outra entidade em consulta anterior relativa à revisão e divulgação trimestral (ou, no máximo, quadrimestral) da "Lista de ações" da ANACOM que tem sido publicada apenas uma vez por ano como Anexo I do Plano Plurianual e Orçamento da ANACOM.

## 2.3. Descrição dos eixos de atuação

Alguns eixos de atuação são apresentados de forma genérica, não permitindo alcançar o âmbito de atuação e propósito do eixo estratégico em causa o que dificulta a análise e comentário do mesmo. Por exemplo, no âmbito da proteção dos direitos dos utilizadores a ANACOM refere que irá avaliar a adequação dos níveis de qualidade dos serviços prestados. Porém, nada é especificado sobre o procedimento a seguir, nem sobre a extensão dos serviços a analisar.

Outros exemplos de ambiguidade sobre os procedimentos e objetivos concretos perseguidos respeitam aos eixos "Supervisionar e considerar a revisão da aplicação das condições de prestação do serviço universal (comunicações eletrónicas e serviços postais)", "Concretizar ações associadas à prestação do serviço universal com impacto no mercado" e "Monitorizar e supervisionar o desenvolvimento das



redes de acesso de próxima geração (RNG)", incluídos na prioridade estratégica "Promover mercados abertos e concorrenciais".

### **3. Comentários específicos**

#### **3.1. Prioridades estratégicas**

As prioridades estratégicas apresentadas no documento de consulta para o período 2017-2019 estão alinhadas com as atribuições da ANACOM que lhe foram cometidas quer por via dos seus Estatutos, quer pela Lei das Comunicações Eletrónicas. Assim sendo, a NOS concorda com as mesmas.

#### **3.2. Eixos de atuação**

Com a ressalva de que a descrição de alguns dos eixos de atuação é insuficiente para alcançar plenamente as ações e objetivos concretos a perseguir pela ANACOM, a NOS considera que os eixos propostos são adequados. Sem prejuízo, a NOS entende que é imperativa a manutenção do eixo incluído no plano 2016-2019 referente à melhoria dos processos técnicos de mudança de operador, incentivando o adequado estabelecimento de códigos de conduta entre os operadores.

Apresentam no ponto seguinte comentários específicos sobre alguns eixos de atuação incluídos no documento de consulta da ANACOM, destacando ações concretas a desenvolver no âmbito dos mesmos.

#### **3.3. Ações concretas**

No âmbito do eixo relativo à melhoria dos processos de mudança de operador, a NOS reitera a necessidade de proceder, com a máxima brevidade possível, à revisão do regulamento de portabilidade, a qual deverá incidir sobre as seguintes matérias:

- Remoção do anúncio de número portado;
- Simplificação dos procedimentos de validação de pedidos eletrónicos;
- Simplificação dos procedimentos de troca de documentação de denúncia entre operadores;
- Revisão de prazos de portabilidade para números incluídos em *bundles* de serviços;
- Remoção do regime de compensações a pagar pelo prestador recetor ao prestador detentor por atraso no envio de documentação e portabilidades indevidas.



É imperativo que a conclusão deste processo que, realça-se, inclui o lançamento de uma consulta, a publicação da decisão final e a implementação de uma nova especificação, ocorra, o mais tardar no início de 2017. Urge, por este motivo, o lançamento de consulta pública sobre as alterações ao regulamento ainda no 1.º semestre de 2016 ou logo no início do 2º semestre de 2016.

### *Monitorizar e divulgar a evolução dos preços retalhistas praticados*

Desde há algum tempo a esta parte a ANACOM tem recorrentemente divulgado informação sobre a evolução dos preços retalhistas dos serviços de comunicações a nível nacional e, em termos comparativos, a nível internacional.

A divulgação de informação sobre a evolução dos preços a nível nacional assenta em informação do sub-índice do IPC relativo a “serviços telefónicos e de telecópia”. Este sub-índice mede a variação nominal de preços segundo uma metodologia específica, para efeitos do IPC, mas não é adequado para refletir a evolução do setor. Com efeito, i) não internaliza o aumento do consumo, a crescente importância e adesão às ofertas em pacotes, nem o aumento da qualidade intrínseca das ofertas; ii) não reflete a erosão das receitas que caracterizou o setor durante vários anos; nem iii) a consequente diminuição dos preços médios unitários.

As comparações internacionais têm igualmente que ser devidamente contextualizadas porquanto os países apresentam diferenças a nível da oferta e da procura. Importa por isso garantir que são comparadas ofertas efetivamente comparáveis e eliminados custos de contexto. Em geral, Portugal é penalizado devido à forte adesão aos serviços em pacotes com “tudo incluído”, penetração dos serviços de TV por subscrição e abrangência destas ofertas. Adicionalmente, a utilização de fatores exógenos ao setor – PPP e IVA – não permite retirar conclusões sobre a eficiência das empresas ou do nível de concorrência no mercado, sendo que também a consideração destes fatores tende a prejudicar Portugal.

Dado este enquadramento, a NOS entende que, a ANACOM deverá rever o modo como apura e procede à divulgação da informação sobre a evolução de preços do setor.

Com efeito, caso a ANACOM decida manter a divulgação de informação sobre a evolução de preços do setor com base no sub índice do IPC, deverá em simultâneo fazer a devida contextualização dos valores apresentados, designadamente relevando o aumento de consumo, evolução da qualidade e aumento de funcionalidades dos serviços consumidos. No que respeita às análises comparativas internacionais, a ANACOM deve pugnar pela máxima comparabilidade das ofertas,



devendo ter como referência as ofertas nacionais, e publicar os resultados sem influência de fatores exógenos à indústria, como é o caso do IVA e PPP.

A NOS manifesta desde já a sua disponibilidade para (continuar a) trabalhar com a ANACOM no sentido de definir uma metodologia de análise e divulgação da informação sobre os preços dos serviços de comunicações que reflita de forma integral e (mais) fidedigna a evolução da realidade do setor, incluindo dos preços dos serviços disponibilizados pelos operadores nacionais.

*Supervisionar e considerar a revisão da aplicação das condições de prestação do serviço universal (comunicações eletrónicas e serviço postais)*

No que respeita à revisão da aplicação das condições de prestação do serviço universal de comunicações eletrónicas assume-se que o objetivo da ANACOM é analisar a possível revisão das condições de prestação dos serviços apenas após o termo do prazo dos contratos atualmente em execução. Pois, as condições atuais de prestação estão previstas contratualmente e resultaram de concursos públicos que definiram com detalhe as condições de prestação do serviço universal durante o prazo de vigência dos contratos resultantes desses mesmos concursos.

*Supervisionar e Analisar/rever os mercados relevantes de comunicações eletrónicas*

No seguimento do comentário geral sobre os prazos e calendário de intervenção da ANACOM, importa que as decisões ao nível dos processos de reanálise dos mercados relevantes sejam céleres e atempadas, acompanhando a forte dinâmica que caracteriza o setor, sob pena de perda de eficácia da atuação regulatória.

Em particular, importa uma rápida conclusão das consultas pendentes de decisão final no âmbito de análises de mercado, desejavelmente ainda durante o ano de 2016, as quais incluem:

- Mercado de terminação fixa;
- Mercados de acesso local grossista num local fixo e de acesso central grossista num local fixo para produtos de grande consumo (mercado 3a e 3b);
- Mercados de comunicações eletrónicas de elevada qualidade num local fixo – segmento empresarial;





*Rever, à luz das necessidades, as ofertas grossistas que decorrem de obrigações impostas a empresas com poder de mercado significativo nos diversos mercados relevantes*

Para além das alterações às ofertas associadas aos mercados 3a e 3b e mercado 4, decorrentes da reanálise destes mercados, reitera-se a necessidade de revisão das condições de utilização da oferta Oferta de Realuguer da Linha de Assinante (ORLA),

Esta oferta não sofre alterações de relevo desde o seu lançamento, sendo que há muito que estão identificados os aspetos da oferta em que urge intervenção:

- Processos de aprovisionamento e de alteração de serviços (como a adesão a novos serviços, mudanças de morada, etc.), estes últimos encontram-se ainda sem processos automatizados e níveis de serviço associados;
- Âmbito dos serviços cobertos pela ORLA: atualmente existem serviços telefónicos que não se encontram abrangidos pela oferta, dando origem a duas faturas, uma da Meo e outra do operador beneficiário da ORLA, com impactos muito negativos na experiência do cliente final;
- Preços dos diferentes serviços.

*Gerir o plano nacional de numeração (PNN), estabelecendo condições adequadas no âmbito da atribuição e utilização de recursos numeração*

Neste âmbito, a NOS reitera a premência da publicação de uma decisão final sobre a flexibilização da utilização da numeração geográfica, nos moldes apresentados ao regulador nas diferentes comunicações remetidas neste âmbito. Este processo, desejavelmente deverá ser incluído antes do final de 2016.

Importa também que a intervenção do regulador no âmbito da gestão do PNN incida sobre os seguintes temas:

- as condições de utilização de numeração no que respeita a serviços Internet of things (por exemplo: os serviços machine to machine);
- as condições de revenda de numeração.
- as condições de utilização das gamas de numeração tradicionais (2xy, 9xy) num contexto de convergência de serviços.





*Consolidar mecanismos eficazes de gestão de reclamações e promover a resolução extrajudicial de conflitos em cooperação com as entidades relevantes*

Considerando a atribuição da ANACOM de promoção da resolução extrajudicial de conflitos em termos processuais simples, expeditos e tendencialmente gratuitos e enquanto entidade fiscalizadora do dever de informação previsto no artigo 18º da Lei 144/2015, de 8 de setembro, e atendendo ao disposto no n.º 1 e na alínea g) do n.º 2 do artigo 47º e na alínea i) do n.º 1 do artigo 48º, ambos da LCE e relativos à disponibilização de informação relativa aos mecanismos de resolução de conflitos, a NOS entende que a ANACOM deverá, como ação concreta nestes eixos, promover a sensibilização das entidades de resolução de litígios para a harmonização dos procedimentos adotados pelos Centros de Arbitragem.

