

RELATÓRIO DE CONSULTA PÚBLICA
RELATIVA AO
PROJETO DE REGULAMENTO DE ALTERAÇÃO DO REGULAMENTO
N.º 255/2017, DE 16 DE MAIO, SOBRE A PRESTAÇÃO DE
INFORMAÇÃO DE NATUREZA ESTATÍSTICA

Índice

I.1	Introdução	2
PARTE A – Comentários de natureza genérica		4
I.2	Pronúncia da Vodafone Portugal - Comunicações Pessoais, S.A.....	4
I.3	Pronúncia da MEO-Serviços de comunicações e multimédia, S.A.	14
I.4	Pronúncia do Grupo NOS	18
I.5	Pronuncia da Onitelecom – Infocomunicações, S.A.....	22
PARTE B – Comentários sobre indicadores específicos.....		23
I.6	Anexo 2 - Questionário trimestral sobre redes e serviços de comunicações eletrónicas	24
I.6.1	Tráfego por segmento residencial / por geografia NUTSI	24
I.6.2	A - Acessos, Clientes e Subscritores	25
I.6.3	E - Serviços móveis.....	28
I.6.4	2F - M2M e eCall.....	30
I.6.5	G – SAI.....	32
I.6.6	H - Serviço de distribuição do sinal de TV por subscrição	32
I.7	Anexo 3 – Questionário trimestral sobre redes de comunicações eletrónicas de alta velocidade em local fixo por freguesia	35
I.8	Anexo 4 - Questionário trimestral dirigido aos titulares de direitos de utilização de números das gamas 761 e 762.....	36
I.9	Anexo 5 - Questionário Trimestral sobre Roaming Internacional	36
I.10	Anexo 6 – Questionário Anual de Comunicações eletrónicas	40
I.11	Anexo 7 - Questionário Anual de serviços e tarifários de comunicações eletrónicas.....	42
PARTE C – Principais conclusões e opções tomadas pela ANACOM.....		43

I.1 Introdução

- 1) Por deliberação de 17/01/2023, a ANACOM aprovou o projeto de alteração do Regulamento n.º 255/2017, de 16 de maio, sobre a prestação de informação de natureza estatística (adiante designada “alteração do Projeto de Regulamento”), nos termos e para os efeitos previstos na alínea e) do n.º 1 do artigo 171.º da Lei das Comunicações Eletrónicas, aprovada em anexo à Lei n.º 16/2022, de 16 de agosto.
- 2) O projeto de alteração do regulamento foi publicitado através do Aviso n.º 2409/2023 a 3 de fevereiro de 2023, na Série II do Diário da República n.º 25/2023.
- 3) Foi ainda decidido submeter o referido projeto ao adequado procedimento de consulta regulamentar, previsto no artigo 10.º dos Estatutos da ANACOM e nos termos e para os efeitos previstos nos artigos 99.º e seguintes do Código do Procedimento Administrativo, fixando um prazo de pronúncia de 30 dias úteis.
- 4) Por decisão de 7 de março de 2023, a ANACOM aprovou a prorrogação do prazo da audiência prévia e da consulta pública, por um período adicional de 5 dias úteis. O período de consulta pública terminou no dia 24/03/2023.
- 5) Até ao termo do prazo para a receção de comentários, foram recebidos os contributos de Cinco entidades: Vodafone Portugal - Comunicações Pessoais, S.A., MEO - Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A., Grupo NOS (NOS Comunicações, S.A., NOS Açores Comunicações, S.A., NOS Madeira Comunicações, S.A., e NOS Wholesale, S.A.), ONITELECOM - Infocomunicações, S.A. e Instituto Nacional de Estatística - INE (Anexo I).
- 6) O presente relatório inclui uma síntese dos comentários sobre o Projeto de Regulamento, bem como o entendimento desta Autoridade sobre os mesmos. Salienta-se que os contributos que extravasaram o âmbito deste procedimento não são objeto de análise.
- 7) Atendendo ao caráter sintético deste documento, a sua análise não dispensa a consulta das referidas pronúncias, as quais serão disponibilizadas no sítio da ANACOM na internet em simultâneo com o presente relatório.
- 8) Na Parte A são apresentados os comentários de natureza genérica ou que não estão diretamente associados a indicadores específicos. Estes comentários dizem respeito a temas como proporcionalidade, finalidade, complexidade, fundamentação, exequibilidade, Extranet, publicação de informação, prazos de implementação e prazos de envio de informação.

Na Parte B apresentam-se os comentários específicos sobre indicadores.

Na Parte C apresentam-se as opções tomadas pela ANACOM na sequência da análise dos contributos recebidos.

PARTE A – Comentários de natureza genérica

I.2 Pronúncia da Vodafone Portugal - Comunicações Pessoais, S.A.

9) A Vodafone Portugal - Comunicações Pessoais, S.A. (adiante designada por Vodafone) saúda a iniciativa da ANACOM pelo facto de a mesma visar sistematizar e agregar os questionários solicitados de forma regular e elencar os procedimentos associados e sublinha a relevância do tema, “*dado que a divulgação da informação recolhida pelo Regulador permite acompanhar a evolução e o desenvolvimento do sector e analisar como a adoção e a utilização dos diversos serviços vai-se alterando decorrente do investimento que os operadores efetuam no alargamento da cobertura das suas redes, no reforço da qualidade dos serviços, na introdução de inovações tecnológicas e no desenvolvimento de ofertas tarifárias inovadoras, entre outros*”. Simultaneamente, a Vodafone apresenta os seguintes comentários/críticas gerais:

- a) A Vodafone destaca a importância de dados rigorosos e objetivos, assentes “*na harmonização da informação a apurar, de modo a promover um enquadramento que se quer estável e comparável entre os diversos operadores*” atendendo “*à proliferação de critérios nos dados que são divulgados pelas diversas entidades participantes no mercado nas suas apresentações de resultados, donde resultam indicadores variados e díspares (...)*”.
- b) A Vodafone considera fundamental que a discussão sobre a proposta de alteração do regulamento seja aberta e participativa, num “*processo [que] deve também ser dinâmico e iterativo*”, sugerindo a realização de um *workshop* prévio, com a participação de todos os operadores, antes da tomada de decisão final sobre a alteração do Regulamento.

Entendimento da ANACOM: Entende a ANACOM não ser necessária a realização de um *workshop* para debater e analisar a evolução dos questionários estatísticos, tal como proposto pela Vodafone, atendendo a que já foi dada aos interessados ampla oportunidade para se pronunciarem sobre o objeto do procedimento regulamentar em curso, incluindo sobre o projeto de alteração do regulamento.

A este respeito, refira-se que os interessados tiveram oportunidade, aquando da publicitação do início do procedimento regulamentar em curso, para, durante um período de 20 dias úteis, remeterem contributos e sugestões que entendessem dever ser considerados¹.

Posteriormente, os interessados dispuseram de um prazo de 30+5 dias úteis² para se pronunciarem sobre o Projeto de Regulamento.

Consequentemente, considera esta Autoridade que já foi dada aos interessados oportunidade para se pronunciarem sobre o objeto do procedimento regulamentar em curso, incluindo sobre o projeto de alteração do regulamento, pelo que não se afigura necessário ou adequado organizar o *workshop* requerido.

E mesmo que assim não fosse, considera a ANACOM que a natureza e o grau de pormenor associados a este tema não são compagináveis com o formato *workshop*, tal como sugerido pela Vodafone.

Também a nível internacional, o único exemplo recorrente que existia nesta área (*workshop* para definição de perfis de utilização), foi abandonado na medida em que os contributos recebidos se limitavam à forma escrita. O *workshop* organizado pela OCDE para definir um conjunto restrito de indicadores de banda larga móvel, resultou também em comentários escritos³.

Reitere-se que, tal como explicitado, este procedimento foi iterativo, participado e esclarecido. De facto, foi dada ampla oportunidade de participação aos interessados, tendo esta Autoridade identificado detalhadamente os fins a que se destina a informação a recolher (cf. Nota Justificativa que acompanhou o projeto de regulamento disponível nos termos da lei para acesso dos interessados – vd. igualmente Anexo II). Fez também o possível para identificar no projeto de alteração do regulamento, de forma clara, os objetivos, a necessidade e a proporcionalidade das medidas propostas. A ANACOM continuará disponível para esclarecer quaisquer dúvidas que possam surgir ou proceder às alterações que se venham a revelar necessárias tendo em conta a evolução ocorrida nos mercados dos serviços de comunicações eletrónicas.

¹ A ANACOM aprovou o início do procedimento de elaboração de um Regulamento sobre prestação de informação de natureza estatística por decisão de 23.08.3022, com publicitação do anúncio respetivo a 25 de agosto de 2022.

² Decisão da ANACOM, de 17.01.2022, acessível em <https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1737822> e decisão da ANACOM de 07.03.2023, acessível em <https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1739711>.

³ OECD Workshop on Measuring Mobile/Wireless Service Data, 19th-20th February 2009, Culturgest, Lisbon.

Não obstante, a ANACOM disponibiliza-se para reunir com cada prestador após a aprovação do regulamento de forma a garantir a sua adequada implementação e prestar as informações e os esclarecimentos que se revelem necessários (sendo que os mesmos serão sempre confirmados por escrito).

- 10) A Vodafone considera que a proposta avançada pela ANACOM no SPD *“não pondera as principais preocupações que os operadores têm vindo a manifestar, uma vez que as alterações introduzidas vêm onerar significativamente os operadores com exigências de informação, aumentando expressivamente o número de indicadores solicitados, bem como incrementando a complexidade associada ao apuramento da informação a reportar.”* A Vodafone acrescenta que, neste momento, não lhe é possível assegurar a exequibilidade da recolha da informação solicitada, mesmo com a execução desenvolvimentos nos seus sistemas de informação, *“por limitações estruturais dos sistemas de rede e de suporte que habilitam a recolha de dados para alimentar os sistemas de informação”*.
- 11) A Vodafone considera que a proposta se releva *“de uma enorme complexidade e extravasa a proporcionalidade exigida e necessária”* devendo ser *“revista na decisão final e drasticamente reduzida.”*

Entendimento da ANACOM: As preocupações manifestadas pelos prestadores no início deste procedimento regulamentar foram, em geral, a redução do volume de informação solicitada pela ANACOM e a clarificação e harmonização dos conceitos utilizados. Foram igualmente apresentadas sugestões sobre a calendarização e coordenação dos pedidos de informação e sobre o método de recolha de informação (migração para extranet). Em comparação com a situação atual, o projeto de regulamento procurou ir ao encontro das preocupações manifestadas, salvaguardando sempre as necessidades de informação da ANACOM.

Em primeiro lugar, reforça-se que *“o novo conjunto de indicadores será composto de forma equitativa por novos indicadores, indicadores já existentes no Regulamento n.º255/2017 e outros indicadores de pedidos ad-hoc.”*

Mais se informa que foram eliminados indicadores com baixa taxa de resposta, com um peso relativo reduzido ou associados a serviços cujo desenvolvimento não correspondeu às expectativas iniciais ou que chegaram ao fim do seu ciclo de vida, o que totaliza cerca de **230**

indicadores. Assim, dos cerca de **450 indicadores** do Regulamento n.º255/2017, de 16 de maio, manteve-se cerca de metade.

Adicionalmente, e em parte relacionado com a necessidade de coordenação dos pedidos de informação manifestada pelos interessados, entendeu a ANACOM integrar os pedidos de informação estatística efetuados pela ANACOM fora do âmbito do Regulamento n.º255/2017, de 16 de maio, na proposta de alteração ao regulamento, como seja, o “pedido de informação sobre ofertas/tarifários de serviços de comunicações eletrónicas; o “pedido de informação sobre canais premium”; o “pedido de informação estatística complementar” e o “pedido de informação estatísticas sobre serviços retalhistas 5G”, **totalizando cerca de 160 indicadores.** A integração dos pedidos *ad-hoc* num único pedido de informação, conforme agora proposto no âmbito da revisão do Regulamento n.º255/2017, poderá levar, de forma errónea, à perceção de um acréscimo avultado de indicadores.

Por fim, foram incluídos cerca de **190 novos indicadores** com vista a identificar as novas realidades tecnológicas e de mercado e as necessidades de informação não satisfeitas e a adequar a informação recolhida às atuais necessidades, incluindo os pedidos de informação de entidades nacionais e internacionais, às quais a ANACOM se encontra obrigada a responder.

Assim, o novo conjunto de indicadores agora proposto, que resulta da soma dos novos indicadores propostos, dos indicadores mantidos do Regulamento n.º n.º255/2017 e dos indicadores resultantes de pedidos *ad-hoc* que já vinham a ser solicitados, totaliza cerca de **570 indicadores**, inferior aos cerca de 610 indicadores atualmente recolhidos no Regulamento n.º 255/2017 e pedidos *ad-hoc*.

Será ainda de referir que, na sequência dos comentários apresentados pelos prestadores durante o processo de consulta, procedeu-se à reformulação e substituição de indicadores, bem como à eliminação de 22 indicadores, tal como se indica em detalhe na parte C deste relatório. Estas alterações traduziram-se numa diminuição da complexidade e detalhe da informação recolhida. Assim, após estas alterações, a alteração do Regulamento n.º 255/2017 resulta numa redução de 10% no número de indicadores.

Em segundo lugar, a ANACOM reconhece que a implementação deste novo conjunto de indicadores poderá, no caso de alguns indicadores, numa fase inicial, e somente para os novos indicadores, exigir às empresas adaptações a nível dos seus sistemas de informação. Considera-se, no entanto, as vantagens resultantes dos novos questionários mais que que ultrapassam os recursos adicionais exigidos na fase de implementação dos novos

indicadores, não só devido à necessária adaptação dos pedidos de informação às necessidades da ANACOM e às novas realidades tecnológicas e de mercado, como também devido ao aumento da fiabilidade, comparabilidade e qualidade da informação recolhida, ao aumento da eficiência que resulta da unificação de questionários e da acrescida coordenação dos vários pedidos de informação e à redução do número de indicadores.

- 12) *“a Vodafone considera que o Regulamento deverá, desde já, estabelecer um mecanismo de submissão paralelo ou integrado na Extranet que permita a disponibilização de templates em formato Excel estabelecidos e mantidos pela ANACOM.”*

Entendimento da ANACOM: A propósito desta sugestão, a ANACOM informa que integrará este requisito no projeto de Extranet a desenvolver, permitindo assim reduzir os custos de implementação e operação dos prestadores face à situação atual.

- 13) *“A Vodafone concorda que a informação que seja recolhida seja alvo de publicação (...) e reitera a relevância desta divulgação”,* devendo ser estendida aos diversos indicadores reportados. A Vodafone também refere que *“é determinante assegurar que a publicação dos dados ocorra de forma mais regular e com um calendário de publicação o mais célere possível.”*

Entendimento da ANACOM: A ANACOM tem disponibilizado a informação que considera necessária para garantir a transparência nestes mercados e para permitir a monitorização da evolução dos mesmos.

Neste contexto, as principais preocupações da ANACOM são a fiabilidade da informação e a proteção da confidencialidade, sempre que justificável.

Quanto à regularidade e calendarização antecipada das publicações, a ANACOM publica anualmente, no início de cada ano, o Calendário de divulgação de informação (disponível para o ano de 2023 em <https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1736135>), onde é possível conhecer as datas das diversas publicações periódicas da ANACOM.

- 14) A Vodafone considera que as alterações propostas resultam num acréscimo significativo de indicadores a apurar e acrescenta que, *“para muitos dos novos indicadores, o apuramento*

revela-se de enorme complexidade, podendo mesmo vir a concluir-se pela impossibilidade objetiva da sua recolha.”

Entendimento da ANACOM: A ANACOM está ciente de que implementação deste novo conjunto de indicadores poderá, em alguns indicadores e numa fase inicial, exigir às empresas adaptações a nível dos seus sistemas de informação.

Considera-se, no entanto, que as vantagens resultantes dos novos questionários mais que ultrapassam os recursos adicionais exigidos na fase de implementação dos novos indicadores, não só devido à necessária adaptação dos pedidos de informação às necessidades da ANACOM, às novas realidades tecnológicas e de mercado, e aos pedidos de informação de entidades internacionais, como também devido ao aumento da fiabilidade, comparabilidade e qualidade da informação recolhida, ao aumento da eficiência que resulta da unificação de questionários e da acrescida coordenação dos vários pedidos de informação e à redução do número de indicadores.

Por último, será de referir que, na sequência dos comentários apresentados pelos prestadores durante o processo de consulta, procedeu-se à reformulação e eliminação de indicadores, tal como se indica em detalhe na parte C deste relatório. Estas alterações traduziram-se numa diminuição da complexidade e detalhe da informação recolhida, resultando assim numa diminuição dos custos associados. Procedeu-se ainda a uma alteração do prazo de implementação dos indicadores constantes do Anexo 5 - Questionário trimestral sobre Roaming Internacional por freguesia – para 12 meses (360 dias), atendendo ao solicitado pelos operadores no processo de consulta.

- 15) A Vodafone entende que a inclusão dos novos indicadores *“não surge devidamente fundamentada no que respeita à identificação das razões e da essencialidade da recolha dos mesmos”*. A empresa aponta que a maioria dos 340 novos indicadores são justificados apenas por uma consideração genérica, sem detalhar sua essencialidade e relevância.
- 16) A Vodafone refere que a Lei das Comunicações Eletrónicas (LCE) habilita a ANACOM a efetuar pedidos de informações adicionais em casos específicos, como análises de mercado, relatórios ou estudos, e argumenta que a ANACOM poderia utilizar essa premissa para solicitar informações adicionais quando necessário, em vez de incluí-las no SPD.
- 17) A Vodafone refere que *“houve diversos indicadores semelhantes ou iguais aos constantes no SPD que foram objeto de pedidos ad-hoc aos quais não foi possível dar resposta (...)*.

Sem prejuízo da impossibilidade da produção da informação de acordo com as definições solicitadas então pela ANACOM, a Vodafone procurou fornecer estimativas, embora entenda que tais estimativas não são suficientemente robustas e rigorosas para fazer um acompanhamento efetivo, rigoroso e evolutivo dos indicadores conforme a sua definição. Tal é particularmente pertinente para indicadores como sejam o tráfego por segmento de mercado (residencial ou não residencial) ou o tráfego móvel por zona geográfica em que foi originado. “

- 18) Portanto, a Vodafone questiona *“finalidade e a proporcionalidade de recolha sistemática proposta no SPD”*, considerando o esforço exigido aos recursos dos operadores e os custos envolvidos. A Vodafone reitera que a informação estatística regular no SPD deve se limitar ao essencial para acompanhar o mercado, *“e não visar recolher dados para toda e qualquer necessidade que possa surgir, reservando-se este procedimento a pedidos ad-hoc e pedidos de outra natureza para a recolha de informação”*, reservando-se pedidos adicionais de informação para quando necessário e eficiente, conforme previsto na LCE.
- 19) A Vodafone identificou diversos indicadores relativamente aos quais não estão devidamente conformados aos princípios da finalidade e da proporcionalidade, *“ora por via do detalhe solicitado, da complexidade de apuramento, ou da periodicidade requerida do apuramento do indicador, ora por via da capacidade dos operadores em justificar aos valores apurados”*.

Entendimento da ANACOM: Conforme referido na Nota Justificativa que acompanhou o projeto de alteração do regulamento, do correspondente processo administrativo consta documento no qual a ANACOM, de forma exaustiva e detalhada, identifica os fins a que se destina cada indicador (novos, provenientes de pedidos *ad-hoc* e mantidos do Regulamento n.º 255/2017), o qual, naturalmente, estava disponível nos termos da lei para acesso dos interessados.

Atentos à posição da Vodafone, é de referir que, tendo em conta a dinâmica de desenvolvimento do sector das comunicações eletrónicas, do mercado e tecnologias disponíveis ocorrida desde a entrada em vigor do Regulamento em 2017, a ANACOM decidiu passar a monitorizar um conjunto de redes e serviços de forma recorrente. As novas realidades tecnológicas e de mercado resultam em necessidades de informação não satisfeitas e que carecem de adaptações aos indicadores existentes e criação de novos indicadores que permitam uma monitorização mais rigorosa.

Adicionalmente, note-se um dos objetivos da proposta de alteração do regulamento prende-se com o aumento de eficiência de todo o processo de recolha de informação através da

unificação de pedidos de informação regulares e ad-hoc. Reforça-se novamente que quase um terço dos indicadores agora propostos resultam de anteriores pedidos *ad-hoc*.

Por último, e na sequência do processo de consulta, a ANACOM optou desde já por remover alguns dos novos indicadores propostos (22 indicadores), entre os quais os indicadores relativos ao tráfego móvel por zona geográfica (NUTSI), assim como o tráfego residencial para algumas rubricas (designadamente número de chamadas de telefone fixo, número de chamadas de serviços móveis, dados móveis no acesso à Internet e dados móveis de acesso à Internet através de PC/tablet/pen/router), o número de subscritores de serviços em pacotes suspensos por falta de pagamento, o tráfego terminado na rede móvel do prestador de prestadores internacionais com origem nacional e o investimento estrangeiro.

Naturalmente, caso se verifique que a informação em causa deixou de ser necessária para o cumprimento das suas atribuições, a ANACOM ponderará a melhor forma de alterar a sua recolha, como aliás já ocorreu em anos anteriores, e como resulta das alterações agora introduzidas no atual SPD.

- 20) A Vodafone argumenta que o SPD, sujeito à consulta pública, menciona que as vantagens dos novos questionários superam os custos inerentes à sua introdução. No entanto, a Vodafone questiona a base dessa avaliação, uma vez que os operadores só tiveram conhecimento dos novos indicadores durante o processo de consulta e não foram consultados previamente sobre os custos necessários para atender a esses indicadores específicos.
- 21) A empresa acredita que a análise de custos e benefícios dessas alterações pode não estar devidamente quantificada e pode não refletir todas as exigências de adaptação requeridas aos operadores, “*pelo que o entendimento expresso não será de todo consensual nem fidedigno*”.

Entendimento da ANACOM: A frase em causa resultou da ponderação qualitativa dos custos e benefícios do impacto e das consequências (positivas e negativas) do projeto de alteração do regulamento.

Os benefícios do projeto de alteração do regulamento face ao regulamento em vigor e demais questionários *ad-hoc* em vigor são inúmeros e já expostos, detalhando-se de forma mais pormenorizada os seguintes:

- Aumento da qualidade dos indicadores que a ANACOM utiliza para monitorizar e analisar os mercados de comunicações eletrónicas e cumprir as suas funções legais e estatutárias. Este aumento da qualidade resulta da adaptação da informação recolhida às alterações de natureza regulatória (p.ex. mercados relevantes, TSI), tecnológica (p.ex. redes 5G) e de mercado (p.ex. pacotes convergentes, OTT, dispersão geográfica) ocorridas desde a entrada em vigor do anterior regulamento (em 2018);
- Cumprimento das obrigações de reporte de informação da ANACOM a entidades nacionais e internacionais (p.ex. CE, UIT, OCDE). De facto, os indicadores recolhidos foram adaptados aos novos indicadores dos questionários mencionados;
- Redução do volume da informação solicitada aos prestadores em 10% em virtude da eliminação de indicadores com reduzido peso relativo ou que se tornaram obsoletos; bem como da eliminação de indicadores na sequência dos comentários dos interessados ao projeto de alteração do regulamento;
- Aumento de eficiência do processo de recolha de informação através: da unificação de todos os pedidos de informação regulares num questionário único – requisito aliás solicitado pelos prestadores; da alteração da estrutura do questionário, criando módulos autónomos e diferenciando serviços menos usuais para facilitar o reporte por parte dos prestadores; e da consolidação, integração e reformulação dos restantes pedidos de informação de acordo com a sua periodicidade. Adicionalmente, o procedimento de carregamento de informação através da extranet permitirá igualmente reduzir os recursos afetos pelos prestadores a esta operação.

Os custos desta decisão estão associados à implementação dos novos questionários (p.ex. adaptação de procedimentos internos, incluindo eventuais desenvolvimentos informáticos), e ao processamento e reporte de informação (p.ex. recursos informáticos e humanos). Estes custos são suportados, tanto pelos prestadores, como pela ANACOM.

A ANACOM considera que a adaptação da informação recolhida aos desenvolvimentos regulatórios, tecnológicos, e de mercado, e aos questionários de entidades nacionais e internacionais, é indispensável ao cumprimento da sua missão.

Além do mais, o aumento da eficiência do processo traduzir-se-á numa redução de custos para os prestadores e para a ANACOM (p.ex. tempo afeto a estas tarefas, volume de comunicações entre regulador e empresas), e permitirá à ANACOM obter a informação de que necessita de forma mais expedita e próxima do momento da tomada de decisões.

Por outro lado, verifica-se que os custos acima identificados são já parcialmente incorridos na situação atual. Por exemplo, existe já um conjunto de recursos informáticos e humanos alocados às tarefas de processamento e reporte de informação. Também ao nível da implementação dos novos questionários, vários dos indicadores são já atualmente recolhidos no atual regulamento ou em questionários *ad-hoc*, não exigindo análise adicional.

Por último, será de referir que, na sequência dos comentários apresentados pelos prestadores durante o processo de consulta, procedeu-se à reformulação e eliminação de alguns indicadores. Estas alterações traduziram-se numa diminuição da complexidade e detalhe da informação recolhida, resultando assim numa diminuição dos custos associados.

A ANACOM considerou que as vantagens de obter a informação de que necessita para cumprir as suas obrigações legais e estatutárias recorrendo a um questionário de menor dimensão e a um processo mais eficiente contrabalançam os custos incrementais associados à implementação do mesmo.

22) A Vodafone destaca que a justificação da evolução dos dados reportados é crucial, uma vez que os operadores são frequentemente questionados pela ANACOM sobre a evolução de métricas nos questionários trimestrais e/ou anuais. No entanto, devido ao nível de detalhe reportado ou por não serem essenciais para as necessidades de informação de gestão dos operadores, essas métricas podem ser difíceis de esclarecer ou resultar em esclarecimentos inconclusivos.

Entendimento da ANACOM: Uma das principais preocupações da ANACOM é a fiabilidade e o rigor da informação. No sentido de garantir que a informação apurada e divulgada pela ANACOM é fiável e que reflete a realidade do mercado, sempre que são detetadas discrepâncias nos indicadores reportados, inconsistências ou sempre que se registam variações significativas ou fora do habitual, a ANACOM solicita correções ou justificações para os valores reportados.

Independentemente de se tratar de indicadores ou métricas não essenciais para as necessidades de informação de gestão dos operadores, tratando-se de informação reportada à ANACOM, considerada relevante para o mercado, deve o operador efetuar uma análise crítica dos valores apurados e procurar respostas para as situações que não acompanham a sua evolução normal.

23) A Vodafone menciona que alguns dos múltiplos indicadores considerados nos anexos estatísticos do projeto de Regulamento sobre a prestação de informação de natureza estatística geraram questões por parte da empresa. A Vodafone considera relevante que essas questões sejam esclarecidas ou confirmadas pela ANACOM. A empresa ressalta que essas questões surgiram durante o período de pronúncia à presente consulta pública e que não se pode excluir a possibilidade de surgirem, no futuro, novas questões que requeiram esclarecimentos adicionais associados a estes ou outros indicadores.

Entendimento da ANACOM: O projeto de regulamento procura clarificar e harmonizar conceitos tendo em conta as referências internacionais, a experiência adquirida nos últimos anos e os comentários dos prestadores.

O presente relatório procurará esclarecer, na parte B - Comentários sobre indicadores específicos - todas as questões levantadas pelos operadores durante o processo de consulta, associadas aos indicadores estatísticos propostos.

Não obstante, a ANACOM continuará disponível para esclarecer quaisquer dúvidas que possam surgir ou proceder às alterações que se venham a revelar necessárias tendo em conta a evolução ocorrida nos mercados dos serviços de comunicações eletrónicas.

I.3 Pronúncia da MEO-Serviços de comunicações e multimédia, S.A.

24) A MEO-Serviços de comunicações e multimédia, S.A., (adiante designada por MEO) expressa o seu acordo quanto à integração dos pedidos de informação estatística periódicos efetuados pela ANACOM fora do âmbito do Regulamento n.º 255/2017.

25) Por outro lado, a MEO entende que *“a integração de novos indicadores e dos indicadores provenientes de pedidos ad-hoc anteriores traduz-se num acréscimo significativo do número total de indicadores periódicos a reportar”* e que *“este acréscimo não foi devidamente balanceado pelo princípio da proporcionalidade”*.

Entendimento da ANACOM: Remete-se para a resposta ao ponto 11.

26) A MEO sugere que, na decisão final sobre a revisão do Projeto de Regulamento sobre prestação de informação de natureza estatística (RINE), *“sejam identificadas claramente todas as alterações introduzidas face ao Regulamento 255/2017”* uma vez que entende que, *“refere que o Projeto de Regulamento vem “[e]liminar os indicadores com baixa taxa de*

resposta, com um peso relativo reduzido ou associados a serviços cujo desenvolvimento não correspondeu às expectativas iniciais ou que chegaram ao fim do seu ciclo de vida, mas não identifica claramente que indicadores se propõe eliminar”.

Entendimento da ANACOM: As alterações introduzidas encontram-se descritas na Nota Justificativa que acompanhou o projeto de alteração do regulamento, nomeadamente quanto aos questionário *ad-hoc* agora integrados e novos indicadores propostos, decorrentes da evolução tecnológicas e alterações regulatórias e do mercado.

Por outro lado, o ficheiro Excel disponível para consulta pública, com o conjunto de indicadores propostos no projeto de alteração do regulamento, inclui várias colunas onde é possível verificar se se trata de novos indicadores, indicadores provenientes de questionários *ad-hoc* ou se correspondem a indicadores constantes do Regulamento n.º 255/2017 de 16 de maio de 2017.

27) A MEO entende que os indicadores que a ANACOM se propõe eliminar pecam por ser insuficientes e considera que *“não é justificável a manutenção do questionário dirigido aos titulares de direitos de utilização de números das gamas 761 e 762 (...) quando não se conhece o tratamento e a avaliação que a ANACOM faz da informação que recolhe, nem são publicados dados agregados do sector a este respeito.”*

Entendimento da ANACOM: Sobre o número de indicadores eliminados remete-se para a resposta ao ponto 11.

Por outro lado, no que se refere aos indicadores em causa, estes mantêm-se face ao Regulamento atualmente em vigor. Importa referir que a informação pretendida se insere no âmbito do estabelecido no ponto 3 alínea c) da deliberação sobre a criação dos códigos “761” e “762”.

28) MEO identifica casos em que o Projeto de RINE exige indicadores e níveis de detalhe que as empresas não possuem, e sugere a reponderação quanto à sua efetiva necessidade, periodicidade e grau de detalhe. A MEO exemplifica com *“o detalhe da informação a reportar por tecnologia 4G/5G no Anexo 2E – Serviços Móveis ou o indicador III.3 do Anexo 2.A (Subscritores de serviços em pacote com contrato suspenso por falta de pagamento no trimestre): a informação de gestão segue, fundamentalmente, uma lógica de serviço, não de tecnologia, cuja evolução poderia ser seguida pela ANACOM através de outro tipo de*

indicadores, mais operacionais e com periodicidade inferior; e a gestão das cobranças é feita ao nível dos contratos, não do tipo de serviço que está contratualizado, não sendo evidente qual a mais-valia do referido indicador III.3 face ao indicador II.3 (Total de clientes com algum contrato suspenso por falta de pagamento no trimestre).

Entendimento da ANACOM: A ANACOM está ciente de que implementação deste novo conjunto de indicadores poderá, no caso de alguns indicadores e numa fase inicial, exigir às empresas adaptações a nível dos seus sistemas de informação.

Considera-se, no entanto, que as vantagens resultantes dos novos questionários mais que ultrapassam os recursos adicionais exigidos na fase de implementação dos novos indicadores, não só devido à necessária adaptação dos pedidos de informação às necessidades da ANACOM e às novas realidades tecnológicas e de mercado, aos pedidos de informação de entidades internacionais, como também devido ao aumento da fiabilidade, comparabilidade e qualidade da informação recolhida, ao aumento da eficiência que resulta da unificação de questionários e da acrescida coordenação dos vários pedidos de informação e à redução do número de indicadores.

No que se refere aos indicadores por tecnologia 4G/5G incluídos no anexo 2E, estes decorrem das obrigações de reporte de informação da ANACOM à CE, considerando-se os conceitos harmonizados a nível europeu.

Quanto aos indicadores II.3 *“Total de clientes com algum contrato suspenso por falta de pagamento no trimestre”* e III.3 *“Subscritores de serviços em pacote com contrato suspenso por falta de pagamento no trimestre”*, a ANACOM esclarece que este tipo de informação permite avaliar a dificuldade de liquidação de faturas de serviços de comunicações eletrónicas pelos clientes com vista a acompanhar a acessibilidade aos diversos serviços. No entanto, atendendo aos comentários da MEO, a ANACOM opta por manter o indicador II.3 *“Total de clientes com algum contrato suspenso por falta de pagamento no trimestre”* e eliminar o indicador III.3 *“Subscritores de serviços em pacote com contrato suspenso por falta de pagamento no trimestre”*.

29) A MEO solicita que a ANACOM publique os dados agregados dos vários indicadores recolhidos com o mesmo detalhe exigido na recolha.

Entendimento da ANACOM: A ANACOM tem disponibilizado a informação que considera necessária para garantir a transparência nestes mercados e para permitir a monitorização da evolução dos mesmos.

Neste contexto, as principais preocupações da ANACOM são a fiabilidade da informação e a proteção da confidencialidade, sempre que justificável.

O presente projeto de alteração de regulamento não implica qualquer alteração do entendimento da ANACOM sobre esta matéria e não tem quaisquer implicações ao nível da informação atualmente disponibilizada pela ANACOM.

No entanto, salienta-se que no Plano Plurianual de Atividades 2023-2025 a ANACOM apresenta como objetivos a disponibilização de melhor informação às várias partes interessadas num contexto de dados abertos e a disponibilização de uma Plataforma de Informação para o mercado, com representação dinâmica de dados estatísticos, inquéritos e estudos ao setor⁴.

30) A MEO entende que *“a duração do período transitório de 180 dias para a implementação dos novos indicadores ...revela-se demasiado exigente e deve ... ser alargado para 12 meses, de modo a tornar possível todos os desenvolvimentos necessários.”* Para a MEO, *“este período de 12 meses é também justificável para assegurar que o novo Regulamento não seja ainda aplicável ao questionário anual referente a 2023”*.

31) MEO defende que o período de 12 meses permitirá que o novo Regulamento não seja aplicável ao questionário anual de 2023, enviado em fevereiro de 2024, e as estatísticas trimestrais periódicas dos três primeiros trimestres de 2023 sejam remetidas sob o RINE atual.

Entendimento da ANACOM: A ANACOM informa que esta disposição é idêntica à adotada no âmbito regulamento atualmente em vigor.

O n.º 1 do artigo 3.º do Regulamento indica que *“As empresas que oferecem redes e serviços de comunicações eletrónicas dispõem de um período transitório e devem, no prazo de 180*

⁴ Vd. ações 39 e 40 do [Plano Plurianual de Atividades 2023-2025 e orçamento 2023](#)

dias seguidos, contados a partir da data de entrada em vigor, implementar os indicadores estabelecidos nos questionários (...).”

Apenas a título de exemplo, pode indicar-se que, se a alteração do regulamento entrasse em vigor no final do 2.º trimestre de 2023, implicaria que os prestadores estariam obrigados a reportar a informação referente ao 1.º trimestre de 2024 até 30 de abril de 2024.

No que se refere ao questionário anual relativo à informação de 2023, enviado em fevereiro de 2024, no pressuposto acima, seria enviado ainda de acordo com o Regulamento atualmente em vigor. O primeiro questionário anual a enviar de acordo com o novo regulamento alterado, seria enviado apenas em 2025, com a informação relativa a 2024 (a reportar até 28 de fevereiro de 2025).

No caso particular do **Anexo 5 - Questionário trimestral sobre Roaming Internacional** por freguesia, procedeu-se a uma alteração do prazo de implementação dos indicadores constates deste questionário para 12 meses (360 dias), atendendo ao solicitado pelos operadores no processo de consulta.

As datas concretas irão depender da data de entrada em vigor do regulamento, sendo que a ANACOM comunicará aos prestadores as datas em causa.

32) A MEO sugere que a “ANACOM assumo o compromisso de cumprir este desenvolvimento [da Extranet] até ao momento em que as empresas que oferecem redes e serviços de comunicações eletrónicas terão de disponibilizar a informação estatística já de acordo com o novo Regulamento.”

Entendimento da ANACOM: Tal como previsto no art.º 5 da proposta de alteração do regulamento, será oportunamente desenvolvida uma Plataforma Extranet para que os prestadores possam submeter os respetivos questionários.

I.4 Pronúncia do Grupo NOS

33) O Grupo NOS (NOS Comunicações, S.A., NOS Açores Comunicações, S.A., NOS Madeira Comunicações, S.A., e NOS Wholesale, S.A.), doravante designado por NOS, sugere alterar o prazo de implementação para os indicadores estabelecidos nos anexos 2 a 7 de 6 meses (180 dias) para pelo menos 9 meses (270 dias), a fim de acautelar esforços face à complexidade que a NOS considera exigida, nomeadamente com o desenvolvimentos nas

plataformas e sistemas de informação. “O alargamento do prazo de implementação é justificado pelos desenvolvimentos aplicativos e, eventualmente, ao nível da própria rede, especialmente para tráfego por cliente e geográfico, indicadores de Roaming In e M2M”.

Entendimento da ANACOM: Remete-se para o entendimento expresso no ponto 31.

O n.º 1 do artigo 3.º do Regulamento já permite – na prática e pelo menos - cerca de 180 dias até ao início do período de reporte de informação e cerca de 210 dias até ao final do período de reporte. No caso da informação anual, este período será ainda mais alargado, conforme mencionado acima, no ponto 31. Ou seja, na prática, o prazo resultante é superior àquele referido pela NOS. Por outro lado, atendendo aos comentários recebidos no processo de consulta, procedeu-se a uma alteração do prazo de implementação dos indicadores constates do Anexo 5 - Questionário trimestral sobre Roaming Internacional para 12 meses (360 dias).

Acresce que muitos dos indicadores são já atualmente recolhidos, não exigindo desenvolvimentos adicionais. Tendo em conta os prazos de implementação dos anteriores questionários e os prazos dos projetos deste tipo implementados na ANACOM, considera-se que o prazo resultante do projeto de regulamento é suficientemente alargado para acomodar os necessários desenvolvimentos.

34) A NOS sugere que a ANACOM assegure que o período do primeiro envio incida apenas sobre o período após o fim do prazo de implementação da revisão ao Regulamento, sem incluir períodos retroativos.

35) Para a NOS a questão é particularmente relevante para o envio do primeiro Questionário Anual de Comunicações Eletrónicas (anexo 6), caso se refira à atividade desenvolvida durante o ano de 2023. Se o envio for imposto em fevereiro de 2024, seria necessário armazenar essa informação desde já, porém a NOS não possui sistemas de informação preparados para disponibilizar todos os novos indicadores.

Entendimento da ANACOM: Remete-se para o entendimento expresso no ponto 31.

36) A NOS refere que a alteração ao Regulamento inclui novos indicadores, e que o art.º 6.º menciona que a informação estatística recolhida pode ser publicada pela ANACOM, nos termos da alínea e) do n.º 2 do artigo 9.º dos seus Estatutos, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 39/2015, de 16 de março. No entanto, não são especificados quais os indicadores que serão

publicados, o grau de desagregação da informação, nem os moldes de publicação e em que medida a ANACOM solicitará a autorização dos operadores para publicar informações sensíveis ou confidenciais.

- 37) A NOS sugere que o anexo 0 ("Fins") seja complementado a indicação de uma coluna indicativa da publicação (ou não) dos diferentes indicadores e referindo em que relatório/documento a ANACOM pretende proceder à publicação dos valores reportados.

Entendimento da ANACOM: Remete-se para o entendimento expresso no ponto 29.

A ANACOM disponibiliza a informação que considera necessária para garantir a transparência no mercado e para permitir a monitorização da evolução do mesmo.

A informação publicada tem evoluído ao longo do tempo em resultado das muitas alterações que têm ocorrido no sector e também, nalguns casos, de solicitações dos próprios prestadores.

Neste contexto, as principais preocupações da ANACOM são a fiabilidade da informação e a proteção da confidencialidade, sempre que justificável.

O presente projeto de alteração de regulamento não implica qualquer alteração do entendimento da ANACOM sobre esta matéria e não tem quaisquer implicações ao nível da informação atualmente disponibilizada pela ANACOM.

- 38) A NOS está disposta a cooperar na disponibilização dos elementos estatísticos de forma atempada e nos moldes requeridos pelo regulador. Considera, no entanto, que importa assegurar que todos os participantes compartilhem o mesmo entendimento sobre o âmbito dos vários indicadores garantindo assim a coerência no reporte ao mercado.

- 39) Essa preocupação é transversal para a NOS em relação a todos os indicadores solicitados pela ANACOM, especialmente porque os dados recolhidos visam monitorar a atividade dos prestadores, o nível de desenvolvimento das redes e serviços, a concorrência, as necessidades dos consumidores, a elaboração de relatórios comparativos de preços e a verificação das obrigações impostas aos operadores.

Entendimento da ANACOM: O projeto de regulamento procura clarificar e harmonizar conceitos tendo em conta as referências internacionais, a experiência adquirida nos últimos anos e os comentários dos prestadores.

O presente relatório procurará esclarecer, na parte B - Comentários sobre indicadores específicos - todas as questões levantadas pelos operadores durante o processo de consulta, associadas aos indicadores estatísticos propostos.

Não obstante, a ANACOM continuará disponível para esclarecer quaisquer dúvidas que possam surgir, ou proceder às alterações que se venham a revelar necessárias tendo em conta a evolução ocorrida nos mercados dos serviços de comunicações eletrónicas.

A ANACOM disponibiliza-se ainda para reunir com cada prestador após a aprovação da alteração do regulamento de forma a garantir a sua adequada implementação.

40) Apesar da total disponibilidade da NOS para cooperar na disponibilização dos elementos estatísticos requeridos pelo regulador, é importante garantir que os pedidos efetuados sejam devidamente ponderados em relação à sua relevância, aos custos de recolha, tratamento e fornecimento para os operadores, bem como ao tempo necessário para disponibilizar a informação e sua adequação aos objetivos a que se destinam.

41) A NOS considera que a ANACOM deve evitar pedidos "ad-hoc" com prazos de resposta exigentes e sobreposição com os reportes periódicos.

Entendimento da ANACOM: Os pedidos de informação de natureza *ad-hoc* não são objeto do presente regulamento pelo que esta questão não será objeto de resposta no presente procedimento regulamentar.

No entanto, a ANACOM tem manifestado abertura para prorrogar os prazos de resposta a pedidos de informação pontuais, sempre que tal foi expressamente solicitado e fundamentado pelos prestadores.

42) A NOS enfatiza a importância de simplificar e racionalizar esforços no envio e cumprimento das obrigações de reporte estatístico através de uma plataforma Extranet. *“Além disso, a ferramenta deve contemplar medidas para garantir a segurança e integridade dos dados partilhados pelos operadores de comunicações eletrónicas, considerando a criticidade das informações e o potencial impacto de uma eventual violação”*. *“A NOS sugere uma discussão participativa entre operadores e ANACOM para definir a futura ferramenta de partilhamento e as medidas técnicas e organizativas a serem implementadas para minimizar as ameaças à segurança”*.

43) A NOS identifica alguns aspetos que a Extranet deve considerar para minimizar riscos de segurança associados à partilha de informação:

- Encriptação do canal de comunicação;
- Estabelecimento de uma ligação segura, incluindo medidas de autenticação;
- Especificações do método de transmissão de informação;
- Implementação segura de alterações/desenvolvimentos;
- Monitorização, contenção e resolução de incidentes, incluindo mecanismos de comunicação aos operadores afetados por potenciais ocorrências;
- Indicação dos procedimentos e medidas aplicáveis à transferência de informação entre a ANACOM e outras entidades, caso essa possibilidade esteja prevista.

Entendimento da ANACOM: A ANACOM informa que integrará na Extranet a desenvolver todas as medida e requisitos necessários de forma a garantir a segurança e integridade dos dados partilhados pelos operadores.

I.5 Pronuncia da Onitelecom – Infocomunicações, S.A.

44) A ONI parabeniza a iniciativa da ANACOM de revisar o Regulamento n.º 255/2017, de 16 de maio, sobre prestação de informação de natureza estatística (doravante "Regulamento"), aplicável aos prestadores de serviços e aos operadores de redes de comunicações eletrónicas. A empresa reconhece que a dinâmica de desenvolvimento do setor das comunicações eletrónicas desde a entrada em vigor do Regulamento justifica a sua revisão.

45) No entanto, a ONI enfatiza a importância de garantir que, no processo de revisão, seja reavaliado se o volume e detalhe da informação solicitada pela ANACOM é proporcional ao esforço exigido aos operadores na elaboração dos relatórios estatísticos e que não haja duplicação na prestação de informações ao regulador.

Entendimento da ANACOM: Remete-se para o entendimento expresso no ponto 19.

PARTE B – Comentários sobre indicadores específicos

46) A NOS propõe a centralização da informação sobre tráfego de voz (minutos e chamadas) e receitas em um único questionário, em vez de dispersá-los em vários questionários trimestrais e anuais. A título de exemplo, a NOS sugere que os grupos III (SFT) e IV (NNG e Curtos) dos indicadores de tráfego de voz sejam reportados com periodicidade trimestral, e que as receitas sejam tratadas da mesma forma. Esta harmonização permitiria uma maior conciliação dos indicadores da mesma natureza e maior eficiência no esforço despendido na produção dessa informação.

Entendimento da ANACOM: note-se que um dos objetivos da proposta de alteração do regulamento prende-se com o aumento de eficiência de todo o processo de recolha de informação através da unificação de pedidos de informação regulares e *ad-hoc*.

No que se refere à dispersão dos indicadores vários questionários trimestrais e anual, refira-se que alguns destes indicadores são reportados por um conjunto específico de prestadores, conforme os serviços de comunicações eletrónicas que prestam (por ex. operadores grossistas). Neste sentido, a ANACOM optou por alterar a estrutura do questionário, criando módulos autónomos, com vista a facilitar a identificação de reporte dos vários serviços por parte dos prestadores e, conseqüentemente, a interação com os prestadores sobre esta matéria.

Em particular, no que se refere aos indicadores de Receitas, o Anexo 2 - Questionário trimestral sobre redes e serviços de comunicações eletrónicas inclui agora um módulo específico para os indicadores de receitas retalhistas, com periodicidade trimestral. O Anexo 6 – Questionário anual, inclui apenas as receitas não reportadas no questionário trimestral. Estas incluem receitas retalhistas de outros SCE que não se enquadram no Anexo 2.

No que se refere a indicadores de tráfego incluídos no questionário anual, a ANACOM não necessita atualmente de informação com periodicidade inferior a 1 ano. Não obstante, os operadores poderão adaptar os seus sistemas de informação, recolhendo estes indicadores trimestralmente e reportar a informação anualmente, de forma acumulada (o mesmo se aplica aos indicadores de receitas).

I.6 Anexo 2 - Questionário trimestral sobre redes e serviços de comunicações eletrônicas

I.6.1 Tráfego por segmento residencial / por geografia NUTSI

- 47) A Vodafone expressa preocupação com a inclusão de cerca de 85 indicadores adicionais relacionados ao segmento residencial no SPD, sendo a maioria de apuramento trimestral. A empresa considera o desdobramento desses indicadores como um requisito excessivo, obrigando à gestão e processamento adicional de dados em comparação com o apuramento dos indicadores genéricos.
- 48) A Vodafone reconhece ser possível apurar muitos dos indicadores propostos para o segmento residencial (nomeadamente clientes, acessos, subscritores e receitas), mas acredita que isso pode não ser o caso para o **tráfego gerado e utilização efetiva**, especialmente o tráfego de dados do segmento residencial. Nesse sentido, a Vodafone sugere que a ANACOM ajuste o SPD para incluir apenas os indicadores essenciais e **remova os dados relativos ao tráfego efetuado pelo segmento residencial**, devido aos desafios e reformulações que o apuramento desses indicadores representará em termos de exigências e custos sobre os sistemas de informação dos operadores.
- 49) A Vodafone argumenta que as alterações propostas não impedem a ANACOM de realizar pedidos *ad-hoc* específicos, conforme previsto na LCE no artigo 171.º, como pedidos de informação no âmbito das análises de mercados e outras faculdades consagradas na Lei. A empresa considera que não se justifica que essas informações sejam apuradas e reportadas numa base trimestral ou anual, conforme previsto no SPD.
- 50) A NOS refere que a disponibilização da informação relativa à desagregação dos dados de tráfego (fixo e móvel de voz e internet), por tipo de cliente (residencial) e desagregação geográfica (NUTS I) exigirá desenvolvimentos ao nível dos sistemas e plataformas. Neste sentido, a NOS acrescenta que a disponibilização desta informação “*não se antecipa ser compaginável com um prazo de implementação de 6 meses (180 dias após a publicação)*”.
- 51) A NOS nota que, para obter os dados solicitados de tráfego por tipo de cliente e geografia, serão necessários desenvolvimentos nos sistemas de informação, a fim de garantir uma base integrada com informações atualmente residentes em plataformas distintas e/ou em estruturas de dados diferentes para assegurar a coerência na segmentação agora solicitada. Estima-se que esse processo envolverá custos financeiros significativos para a NOS, bem como a alocação de recursos humanos dedicados a esse projeto.

Entendimento: da ANACOM: Conforme referido na Nota Justificativa que acompanhou o projeto de alteração do regulamento, do correspondente processo administrativo consta o documento no qual a ANACOM, de forma exaustiva e detalhada, identifica os fins a que se destina cada indicador (novos, provenientes de pedidos *ad-hoc*, e mantidos no Regulamento n.º255/2017), o qual, naturalmente, estava disponível nos termos da lei para acesso dos interessados.

Os novos indicadores desagregados por segmento (residencial) dos diferentes serviços fixos e móveis de comunicações eletrónicas e serviços em pacote, visam monitorizar atividade dos prestadores, nos segmentos onde atuam. Esta necessidade foi igualmente mencionada pela APRITEL numa comunicação de 2020, quando refere que uma análise agregada apresenta limitações, “nomeadamente por juntar as receitas de todos os segmentos de clientes - questão que nunca se escondeu e que só se poderá resolver com o apuramento de estatísticas por segmento (como faz a CNMC, por exemplo).”

Note-se que a maioria destes indicadores foram solicitados e validados no âmbito do pedido de informação estatística complementar que decorreu em 2021.

O facto de ser requerer esta informação com uma periodicidade trimestral prende-se com a necessidade de acompanhar a evolução dos diferentes serviços em cada um dos segmentos, nomeadamente quanto à sazonalidade.

Por último, e na sequência do processo de consulta, a ANACOM optou desde já por remover alguns dos novos indicadores propostos, entre os quais o tráfego residencial para algumas rubricas, designadamente número de chamadas de telefone fixo, número de chamadas de serviços móveis, dados móveis de acesso à Internet e dados móveis de acesso à Internet através de PC/tablet/pen/router.

No que se refere aos dados por NUTSI, na sequência do processo de consulta, a ANACOM optou igualmente por remover os indicadores relativos ao tráfego móvel por zona geográfica (NUTSI). Quantos aos períodos de implementação, remete-se para o entendimento expresso nos pontos 31 e 33.

I.6.2 A - Acessos, Clientes e Subscritores

52) No que se refere ao *Indicador II.3: Total de clientes com algum contrato suspenso por falta de pagamento no trimestre*, a MEO solicita confirmação sobre a definição deste indicador, nomeadamente que se trata de clientes em suspensão parcial (“*não têm acesso aos serviços*”

apenas podendo receber chamadas”), onde o pagamento da dívida permitiria o restabelecimento dos serviços.

Entendimento da ANACOM: Confirmando-se o entendimento da MEO, devendo considerar-se os clientes com algum contrato suspenso por incumprimento no pagamento de faturas.

A ANACOM esclarece que se referem aos clientes abrangidos pelo n.º 3 do artigo 128.º da LCE (Lei n.º 16/2022, de 16 de agosto), ou seja, suspensos por o cliente não ter procedido ao pagamento ou não tenha celebrado com a empresa qualquer acordo de pagamento por escrito com vista à regularização dos valores em dívida. O pagamento da dívida permite o restabelecimento do serviço.

Procedeu-se a este esclarecimento nos conceitos dos indicadores em causa na versão final do Regulamento.

53) Quanto ao *Indicador III.3: Subscritores de serviços em pacote com contrato suspenso por falta de pagamento no trimestre*, a MEO afirma que este indicador não existe e exigirá desenvolvimentos adicionais, já que a gestão das cobranças é feita ao nível dos contratos, não do tipo de serviço contratualizado. A MEO questiona o valor acrescentado deste indicador em relação ao indicador II.3 e solicita que a ANACOM reavalie sua efetiva necessidade.

Entendimento da ANACOM: No âmbito da CECE/LCE os Estados-Membros acompanham a evolução dos preços de retalho dos serviços de acesso à Internet e do serviço telefónico fixo e a sua acessibilidade. Neste contexto, importa avaliar a dificuldade de liquidação faturas de serviços de comunicações eletrónicas, sendo o indicador de suspensão de serviços por falta de pagamento relevante para acompanhar a acessibilidade aos diversos serviços.

Relativamente ao indicador *III.3: Subscritores de serviços em pacote com contrato suspenso por falta de pagamento no trimestre*, atendendo aos diversos comentários da MEO, e tal como referido no ponto 28, a ANACOM opta por eliminar o indicador em causa.

54) A NOS refere que foram introduzidos indicadores trimestrais nos quais se solicita o número de clientes, acessos ou subscritores “novos”, “cessados” e “suspensos”. A NOS entende que a contabilização desses indicadores deve seguir a mesma lógica aplicada na maioria dos

relatórios à ANACOM, baseando-se na fotografia do final do período de reporte, i.e., situação no final do trimestre em questão.

55) Por exemplo, ao calcular o número de clientes de serviços de comunicações eletrónicas (II.1.3), devem ser considerados os clientes novos no fim do trimestre em comparação com o final do trimestre anterior. Da mesma forma, devem ser contabilizados os clientes que cessaram no fim do trimestre, em comparação com o final do trimestre anterior. Se a abordagem desejada for diferente da mencionada acima, a obtenção dos dados exigirá desenvolvimentos nos sistemas de informação para determinar esses indicadores.

Entendimento da ANACOM: A ANACOM informa que a recolha de indicadores de fluxo de entrada e saída de clientes, com a identificação do número de novos clientes e número de clientes com contratos cessados/terminados, tem por objetivo a monitorização da dinâmica concorrencial dos mercados. Para esta análise recorre-se a variáveis de fluxo e não de stock.

Mais se informa que estes indicadores de fluxo de entrada e saída foram já reportados pelos prestadores em 2021, no âmbito do pedido de informação estatística complementar, referindo-se ao mesmo conjunto de indicadores e com o mesmo entendimento.

Por outro lado, os indicadores sobre a suspensão dos serviços associados à falta de pagamento permitem monitorizar a acessibilidade aos serviços e as necessidades dos consumidores. Remete-se ainda para os esclarecimentos anteriores sobre este mesmo assunto, nos pontos 52 e 53.

56) No que se refere aos Indicadores II.2 (sheet 2.A) e I.2 (sheet 2.E), a ONI questiona se a cessação de contratos implica a cessação de todas as relações contratuais entre o cliente e o operador ou, *“se pelo contrário, a cessação de uma relação contratual associada a uma solução implementada, também deverá ser objeto de reporte”*.

Entendimento da ANACOM: Conforme decorre da definição do indicador II.2 (Anexo 2.A) deve ser contabilizado o “número total de clientes que cessaram/terminaram todos os contratos com o prestador no trimestre de reporte. Caso se mantenha em vigor algum contrato de comunicações eletrónicas, o cliente em causa não deverá ser contabilizado”. Esclarece-se que apenas se consideram os contratos de serviços de comunicações eletrónicas.

Relativamente ao indicador I.2 (Anexo 2.E), referente somente a acessos móveis, a definição esclarece que “Caso exista mais do que um acesso móvel associado a um ou mais contratos

cessados/terminados do cliente no trimestre, devem ser contabilizados tantos acessos móveis quantos os associados a contratos cessados/terminados”.

57) “*Relativamente ao indicador II.2. da sheet 2.B Serv. Telefónico Fixo, solicita-se a clarificação se os clientes de acesso indireto, dizem respeito de serviços de voz indireta chamada a chamada, tendo em consideração que a oferta regulada de pré-seleção foi já há algum tempo descontinuada*”.

Entendimento da ANACOM: Conforme decorre da definição do indicador II.2, a ANACOM reforça que se incluem os clientes do prestador a quem o serviço é prestado com recurso à rede de terceiros, nomeadamente em regime de pré-seleção ou em regime de seleção chamada-a-chamada. De salientar que, apesar de descontinuada a oferta regulada de pré-seleção, poderão ainda existir acessos nesta modalidade.

I.6.3 E - Serviços móveis

58) No que diz respeito ao indicador II.3.2.1, a ONI questiona a sua coerência relativamente ao número de minutos de chamadas na rede do operador com origem em redes internacionais, das quais têm origem nacional, uma vez que “*as chamadas com origem internacional têm necessariamente origem e prefixo internacional*”.

Entendimento da ANACOM: Na sequência do processo de consulta, a ANACOM optou por remover o indicador em causa. A ANACOM decidiu igualmente remover o indicador VI.1.1.3.2.1 do Anexo 6, uma vez que se referia às receitas correspondentes a este tráfego.

59) No que se refere aos indicadores *I.1.4 (dos quais) eSIMS; I.5.4 eSIMS com utilização efetiva; II.2.2 (das quais) em VoLTE; II.2.3 (das quais) em VoNR / Vo5G*, a MEO refere que a disponibilização destes indicadores exigirá desenvolvimentos adicionais nos sistemas de informação.

60) A Vodafone informa que, apesar de já disponibilizar a tecnologia VoLTE para a realização de chamadas de voz, esta tecnologia está apenas disponível para alguns *smartphones* e não há tratamento diferencial ou segregado, em termos de faturação e recolha de informação estatística, das chamadas de voz realizadas através de outras tecnologias. A empresa destaca que atualmente não possui nos seus sistemas de informação o detalhe necessário

para o apuramento desses indicadores, e que seu apuramento efetivo e rigoroso requererá desenvolvimentos nos sistemas de informação.

- 61) Dado que as chamadas VoLTE e VoNR/Vo5G são meios tecnológicos distintos dos habituais para a transmissão de chamadas de voz e são normalmente despoletados pelos equipamentos, não pelo utilizador, a Vodafone considera que os **indicadores propostos devem ser removidos** do Regulamento, tendo em conta a complexidade da sua recolha e a imaterialidade dos dados que possam ser apurados.

Entendimento da ANACOM: A ANACOM está ciente de que implementação deste novo conjunto de indicadores poderá, no caso de alguns indicadores, numa fase inicial, exigir às empresas adaptações a nível dos seus sistemas de informação.

Considera-se, no entanto, que as vantagens resultantes dos novos questionários mais que ultrapassam os recursos adicionais exigidos na fase de implementação dos novos indicadores, não só devido à necessária adaptação dos pedidos de informação às necessidades da ANACOM e às novas realidades tecnológicas e de mercado.

Em particular, no que se refere aos sub-indicadores relativo ao número de chamadas em VoLTE e VoNR/Vo5G, refira-se que o seu acompanhamento será relevante para sustentar possíveis pareceres relativos ao switchoff de redes 2G e 3G, dado o possível impacto na manutenção no acesso aos serviços de emergência por chamada de voz.

Note-se que, com a evolução tecnológica, a médio/longo prazo, as autoridades que recebem chamadas de emergência poderão vir a dispor do chamado NG112 (next generation 112), o qual prevê que a localização do chamador é enviada automaticamente pela rede, caso sejam realizadas chamadas em VoLTE ou VoNR.

Nesse sentido, entende-se relevante dispor de informação sobre a evolução do volume de chamadas de voz que ainda vão cursar sem a referida funcionalidade por as chamadas serem realizadas em redes de acesso 2G ou 3G, devido: a) à utilização da rede 2G ou 3G por limitação de cobertura de rede ou do equipamento móvel em uso; ou b) embora seja utilizada uma rede 4G ou 5G, é realizado o CS Fallback para 2G ou 3G nas chamadas de voz por opção do operador em uso.

Naturalmente, caso se verifique que a informação em causa deixou de ser necessária para o cumprimento das suas atribuições, a ANACOM ponderará a melhor forma de alterar a sua recolha, como aliás já ocorreu em anos anteriores, e como resulta das alterações agora introduzidas no atual SPD.

62) A NOS refere que, considerando que um usuário pode efetuar comunicações em 4G e 5G no mesmo período de reporte, é importante evitar a sobreposição e sobreavaliação do número de utilizadores efetivos (caso o objetivo pretendido seja contabilizar os clientes/acessos nos respetivos indicadores por tecnologia). A NOS sugere que, se um cliente usa ambas as tecnologias no mesmo período, este seja considerado apenas nos indicadores de utilização efetiva da tecnologia 5G.

Entendimento da ANACOM: A ANACOM confirma o entendimento da NOS, ou seja, caso um cliente utilize 4G e 5G no mesmo período de reporte deverá ser contabilizado apenas como utilizador 5G. No entanto, para os indicadores de tráfego, deverá ser reportado o tráfego cursado na respetiva rede 4G ou 5G.

Foram ainda clarificados os conceitos em causa no respetivo questionário.

63) No que se refere ao indicador II.6.4, a NOS reitera a inadequação da definição atual que faz referência ao termo "APN Internet" e propõe uma nova redação para os indicadores da secção II.6.4: "*volume de tráfego PS (packet switched) originado / terminado na rede móvel de acesso à internet, medido em gigabytes (GB)*". Além disso, sugere a eliminação dos indicadores de tráfego móvel PS (packet switched) no anexo móvel (2.E: II.6, II.6.1, II.6.2, II.6.3.1, II.6.3.2, II.4.2.4 e II.4.2.4.1) devido à crescente perda de relevância do tráfego PS que não é suportado em internet.

Entendimento da ANACOM: De modo a assegurar a coerência com os questionários internacionais, a ANACOM entende que tanto a definição como os indicadores referidos devem ser mantidos.

I.6.4 2F - M2M e eCall

64) A NOS refere que a disponibilização do conjunto de indicadores relacionados aos serviços de Machine-to-Machine (M2M) e eCall, requer desenvolvimentos aplicativos sem os quais não é possível fornecer as informações conforme proposto.

65) Além disso, em alguns casos, as definições apresentadas levantam dúvidas sobre o escopo, principalmente nos casos em que a ANACOM solicita dados sobre acessos com recursos de

numeração que não são detidos pelos operadores nacionais. Nesse sentido, a NOS solicita os seguintes esclarecimentos:

- a) *Indicadores I.2.3 e II.2.2 "Gamas de outros países em utilização em Portugal ou gamas globais da UIT-T":* a definição sugere que devem ser considerados "acessos em que são utilizados em Portugal números das gamas de numeração de outros países ou gamas de numeração globais do UIT-T". No entanto, essa definição não é explícita quanto ao pretendido com este indicador, especificamente "se os operadores nacionais devem reportar os acessos com recursos de numeração que não são detidos por si, mas que cursam tráfego na sua rede estando em roaming."
- b) *Indicador II.1 - número de acessos eCall:* solicita-se esclarecimento se devem ser considerados "os acessos eCall que realizaram chamadas para o número 112 em Portugal, utilizando a rede dos operadores nacionais, independentemente do dispositivo e/ou numeração associada serem detidos pelos operadores nacionais ou se os acessos a reportar devem estar limitados aos acessos que utilizem numeração detida pelos operadores nacionais".

Entendimento da ANACOM: No que se refere aos Indicadores I.2.3 e II.2.2 "Gamas de outros países em utilização em Portugal ou gamas globais da UIT-T", cumpre clarificar que a informação a ser reportada se refere à quantidade de acessos em que são utilizados números:

- a) de gamas (de números não geográficos) de outros países em utilização extraterritorial em Portugal (cfr. prevê o n.º 4 do artigo 93 do Código Europeu das Comunicações Eletrónicas); ou
- b) de gamas de números globais da UIT-T, dos quais as empresas sejam titulares de direitos de utilização e estejam a utilizar esses números em ofertas em Portugal.

Assim, neste indicador não devem ser contabilizados os acessos associados a ofertas de outras empresas que se suportem e cursem tráfego na rede da empresa.

No indicador II.1 – "Número de acessos eCall", clarifica-se que, a informação a ser reportada se refere apenas a acessos utilizados em sistemas eCall associados a ofertas que utilizem números dos quais as empresas sejam titulares de direitos de utilização, quer sejam da gama '49' do PNN, de gamas (de números não geográficos) de outros países em utilização extraterritorial em Portugal, ou de gamas globais da UIT-T.

A ANACOM clarificará as definições dos indicadores em causa na versão final do Regulamento.

I.6.5 G – SAI

66) A ONI solicita esclarecimentos sobre “*se o universo de acessos móveis em local fixo relevante para efeitos do indicador III.3 é igual ao universo do indicador IV.6. uma vez que no primeiro dos indicadores é feita referência a acesso à Internet em banda larga em local fixo e no segundo número de acessos móveis em local fixo*”.

Entendimento da ANACOM: Confirma-se o entendimento da ONI relativamente aos indicadores referidos. O indicador IV.6. encontra-se incluído no indicador “IV. Acessos associados ao serviço de acesso à Internet em local fixo por tipo de tecnologia de acesso, por classe de serviço (definida em termos de débito *downstream*) e por segmento”.

I.6.6 H - Serviço de distribuição do sinal de TV por subscrição

67) Quanto ao indicador *I.1.3 (dos quais) Com serviços de videostreaming integrados*, o entendimento da MEO é o de que este indicador não abrange os serviços de *Direct Carrier Billing* (ex.: Netflix) e solicita a confirmação deste entendimento.

Entendimento da ANACOM: A ANACOM esclarece que o indicador “*I.1.3 (dos quais) Com serviços de videostreaming integrados*” exclui os serviços *videostreaming* pagos/subscritos diretamente aos operadores de serviços *videostreaming on demand*.

68) A Vodafone solicita esclarecimentos sobre os indicadores relacionados ao videostreaming presentes no SPD, uma vez que a definição atual pode gerar ambiguidade em relação aos serviços que devem ser considerados.

69) “*Importa clarificar o que se pretende para estes indicadores, uma vez que existem múltiplos serviços de videostreaming que respeitam a definição prevista no SPD mas que poderão não ser alvo de apuramento ou até situações inversas, i.e., casos de serviços que não respeitam, na sua plenitude, a definição da ANACOM mas que poderá ser intenção do Regulador que sejam apurados nestes indicadores. “Por exemplo, o serviço de Youtube é um serviço de videostreaming de acesso através da Internet em que os dados não são armazenados no equipamento do utilizador. Por se tratar de um serviço de acesso gratuito, todos os clientes do serviço de acesso à Internet têm, em teoria, acesso a este serviço. Deverão todos os acessos que tenham o serviço de acesso à Internet serem considerados neste indicador?*”

- 70) A empresa questiona **se serviços gratuitos, como o YouTube, devem ser incluídos** nos indicadores e acrescenta ainda que algumas ofertas de comunicações eletrónicas de serviços fixos incluem acesso a plataformas de conteúdos como Netflix, Disney Plus, HBO Max, Amazon Prime Video e YouTube Premium, que oferecem tanto *streaming* quanto *download* de conteúdos. “*Estas plataformas permitem a visualização de conteúdos vídeo sem que haja armazenamento no equipamento terminal, mas também disponibilizam, simultaneamente, funcionalidades que permitem descarregar os conteúdos vídeo para o equipamento do utilizador. Dado o sentido lato da definição proposta no SPD, estes acessos poderiam ser excluídos (dado permitirem o download do conteúdo) mas não parece ser esta a intenção da ANACOM.*”
- 71) A Vodafone destaca que os operadores de comunicações eletrónicas **não têm capacidade de apurar qual a forma de consumo** escolhida pelo cliente.
- 72) Neste sentido, a Vodafone propõe que a **definição do indicador I.1.3 do anexo 2H TVS e a definição da caracterização das ofertas no anexo 7B Quest.Anual.Tarifarios sejam reformuladas** para prever claramente que os serviços de *videostreaming* a serem retratados são aqueles que normalmente requerem um pagamento para permitir a visualização dos conteúdos, mesmo que esses pagamentos possam ser oferecidos gratuitamente nas opções tarifárias disponibilizadas pelos operadores. Além disso, a empresa sugere que seja esclarecido que os serviços de *videostreaming* a serem considerados devem possibilitar o acesso aos conteúdos sem armazenamento de dados no equipamento do utilizador.
- 73) Em relação ao conceito de "integrados", a NOS interpreta que esses serviços incluem os serviços de *videostreaming* (por subscrição ou transacional) cujo acesso esteja incluído no tarifário, isto é, quando o pagamento de uma mensalidade para acesso à televisão por subscrição (e outros serviços de comunicações eletrónicas) permite o acesso a serviços de *videostreaming* sem custo adicional, durante todo o período de vigência do contrato.
- 74) Neste contexto, a NOS entende que os seguintes casos devem ser excluídos: a) quando “o operador opta por disponibilizar promocionalmente, por período limitado, o acesso a serviços de *videostreaming*”; b) “os acessos a serviços de *videostreaming* realizados por meio de aplicações e equipamentos dos operadores, onde o pagamento pelo acesso a esses serviços seja realizado diretamente junto ao operador como um complemento adicional não compreendido na *mensalidade que é paga pelo tarifário de serviços de comunicações eletrónicas contratado*”.

Entendimento da ANACOM: A ANACOM clarifica a definição do indicador “*1.1.3 (dos quais) Com serviços de videostreaming integrados*” na sequência dos comentários recebidos da Vodafone e da NOS, passando o mesmo a designar-se “(dos quais) Com serviços *videostreaming on demand* integrados”:

Incluem-se os serviços de videostreaming *on demand* que normalmente requerem um pagamento para permitir a visualização dos conteúdos, podendo os mesmos ser oferecidos gratuitamente nas opções tarifárias disponibilizadas pelos operadores.

Os serviços de videostreaming *on demand* considerados devem possibilitar o acesso aos conteúdos sem armazenamento de dados no equipamento do utilizador.

Excluem-se os serviços *videostreaming* gratuitos e os serviços *videostreaming* pagos/subscritos diretamente aos operadores de serviços *videostreaming on demand*.

O indicador “Serv_Videostreaming” do anexo 7B - Ofertas / tarifários de serviços de comunicações eletrónicas foi alterado em conformidade e clarificada a definição.

75) A NOS considera que a definição de set-top box consistirá “num equipamento descodificador que se liga ao televisor e a uma fonte externa de sinal (...) e transforma esse sinal de forma a que a emissão possa ser vista no televisor”. Neste sentido, solicita esclarecimentos sobre se o indicador de set-top box integrada deve considerar apenas as desenvolvidas pelo operador de TV por subscrição, ou também incluir aquelas comercializadas pelos operadores, mas desenvolvidas por outros players. Além disso, é importante obter clarificação sobre como tratar casos em que o cliente utiliza uma set-top box não adquirida em conjunto com a atual oferta subscrita. Incluem-se neste último caso, “o aluguer de um descodificador para emissões em satélite ou a aquisição de equipamentos que não estão diretamente associados à oferta subscrita”.

Entendimento da ANACOM: A ANACOM clarifica que devem ser consideradas as set-top box comercializadas pelo prestador do serviço de distribuição de sinais de TV por subscrição, independentemente de serem desenvolvidas por outros *players*.

Acomodando ainda os comentários da NOS, a ANACOM clarifica que se excluem as seguintes situações: aluguer de descodificador para emissões em satélite e aquisição de equipamentos que não estão diretamente associados à oferta subscrita.

I.7 Anexo 3 – Questionário trimestral sobre redes de comunicações eletrónicas de alta velocidade em local fixo por freguesia

76) A NOS refere que o anexo 3 sofreu uma alteração significativa com a eliminação dos indicadores relacionados ao número de alojamentos cablados com redes de alta velocidade. Essa informação tem sido usada para avaliar a cobertura das redes de alta velocidade em Portugal e é publicada trimestralmente. Além disso, as metas digitais para 2030 do programa europeu "Década Digital 2030" estabelecem objetivos relacionados à cobertura de redes com velocidades de gigabits.

Nesse contexto, a NOS solicita esclarecimentos sobre:

- i. As razões pelas quais a ANACOM propõe eliminar os indicadores referentes aos alojamentos cablados com redes de alta velocidade;
- ii. Como a ANACOM pretende continuar a monitorizar e divulgar os indicadores de cobertura de redes de alta velocidade;
- iii. As fontes que a ANACOM planeia usar para garantir a publicação dos dados de cobertura dessas redes e para medir o grau de cumprimento das metas europeias correspondentes em Portugal.

77) A ONI menciona dificuldades em localizar a informação referente ao número de edifícios cablados no novo formato do questionário.

Entendimento da ANACOM: O regulamento de informação estatística atualmente em vigor, assim como a proposta de alteração constante do SPD, tem como um dos objetivos evitar a recolha duplicada de indicadores estatísticos, e conseqüente encargo para os operadores. Neste sentido, os indicadores de cobertura serão recolhidos em cumprimento do disposto nos artigos 173.º (Levantamento geográfico da implantação de redes) e seguintes da LCE e conseqüentemente continuar a monitorizar e divulgar os indicadores de cobertura de redes de alta velocidade, permitindo medir o grau de cumprimento das metas europeias.

I.8 Anexo 4 - Questionário trimestral dirigido aos titulares de direitos de utilização de números das gamas 761 e 762

78) MEO questiona a avaliação específica que a ANACOM faz desta informação e a adequação de manter este questionário com periodicidade trimestral e sugere que este questionário seja eliminado ou, no mínimo, tenha uma periodicidade inferior.

Entendimento da ANACOM: Os indicadores em causa mantêm-se face ao Regulamento atualmente em vigor. Importa referir que a informação pretendida se insere no âmbito do estabelecido no ponto 3 alínea c) da deliberação da ANACOM de 4 de abril de 2007 sobre a criação dos códigos “761” e “762” no PNN.

A utilização compulsiva deste tipo de números foi recentemente objeto de um grupo criado pelo Governo no qual a ANACOM participou, pelo que a alteração da periodicidade da recolha desta informação poderia dificultar a sua análise.

I.9 Anexo 5 - Questionário Trimestral sobre Roaming Internacional

79) A Vodafone expressa preocupações sobre o Anexo 5 do SPD, que propõe que os operadores forneçam dados relativos a *roamers in* que utilizem as suas redes e “*informa que não dispõe desta informação nos seus sistemas de informação e nem consegue assegurar, no presente momento, que tal informação seja passível de ser apurada nos moldes solicitados.*”

80) *De facto, o detalhe relativo ao utilizador que originou o tráfego – o qual é necessário para identificar se se trata de um roamer in ou de outro utilizador da rede da Vodafone – e em que antena (para, conseqüentemente, identificar a freguesia) tal tráfego foi originado apenas existe nos sistemas de rede, cuja finalidade estrutural é assegurar o bom funcionamento e gestão da rede, não estando versados para o apuramento sistemático e consistente de indicadores estatísticos conforme os propostos no SPD. Adicionalmente, a identificação de onde o tráfego foi gerado implicará o processamento de milhares de milhões de eventos para acoplar tal classificação, o que terá naturalmente impacto na performance da rede e de todos os sistemas que a suportam.”*

81) A Vodafone argumenta que a implementação de um processo que permita a recolha desta informação de forma reconciliável exigiria uma alteração radical dos sistemas de rede e da sua capacidade de processamento, podendo comprometer suas funcionalidades essenciais e sem garantias de exequibilidade devido às limitações técnicas dos sistemas e das

máquinas. Os custos associados a tal projeto seriam muito avultados e os períodos de implementação extensos (nunca inferior a 12 meses), não cumprindo com o princípio de proporcionalidade e finalidade que os pedidos de informação do Regulador devem seguir.

- 82) A Vodafone também destaca preocupações sobre a compatibilidade das informações solicitadas com a legislação de proteção de dados pessoais, visto que poderão surgir situações em que o número de registos por freguesia seja muito diminuto, impossibilitando o anonimato dos utilizadores em questão, *“principalmente se esses dados vierem a ser combinados com outras informações detidas por terceiras entidades”*.
- 83) Em virtude dessas considerações, a Vodafone sugere que a decisão final **remova o Anexo 5** do SPD do Regulamento a ser aprovado.
- 84) A MEO refere que a informação requerida neste questionário (Anexo 5) *“não está disponível de momento e exigirá desenvolvimentos nos atuais sistemas de informação”*.
- 85) A NOS antecipa dificuldades na obtenção dos elementos específicos solicitados neste anexo que não são viáveis num prazo de implementação de 6 meses, conforme proposto. Para a obtenção destes dados serão necessários desenvolvimentos ao nível dos sistemas de informação e, eventualmente, da rede, bem como cruzamento de informações entre diferentes sistemas e plataformas para o seu apuramento. Além disso, estima-se que este processo exija custos financeiros a serem incorridos pela NOS, bem como a alocação de recursos humanos dedicados.
- 86) No que diz respeito à metodologia, e considerando a definição da ANACOM, existe um risco de que as informações dos indicadores não sejam reais ou não compatíveis entre os operadores e identifica as seguintes limitações à utilização desta informação:
- a) Sobreposição dos indicadores em cada operador e entre os vários operadores com consequente sobrevalorização do número de acessos em roaming in, na media em que a) *“Nos casos em que um roamer in, durante um determinado mês, gera tráfego em diferentes frequências, implica que este seja contabilizado de forma multiplicada nas diversas freguesias em que efetua comunicações”* e *“um mesmo roamer in pode gerar, num determinado período, tráfego em redes de diferentes operadores durante a sua estadia em Portugal”*.
 - b) Incompatibilidade da informação entre operadores, impossibilitando comparação e agregação da informação, *“na medida em que os operadores têm diferentes cobertura de antenas/células e arquiteturas de rede, resultado em alocações distintas*

do tráfego/comunicações à freguesia". Note-se que "a informação de localização não é um dado diretor mas inferido pelas coordenadas teóricas do centroide de cobertura das antena/célula" que o roamer in está a usar. Por outro lado, "o centroide é diferente para cada tipo de evento/protocolo de rede (2G, 3G, 5G, etc)", e no decurso da utilização pelo *roamer in*, este vai mudando em função do evento.

- c) Resultados não correspondem a valores estatísticos brutos devido à possível necessidade de aplicar técnicas de "descarte" de informações de dados para garantir anonimato, nas freguesias em que se verifique um reduzido número de ocorrências.

Entendimento da ANACOM: A ANACOM está ciente de que implementação deste novo conjunto de indicadores poderá, no caso de alguns indicadores, e numa fase inicial, exigir às empresas adaptações a nível dos seus sistemas de informação.

Atendendo aos comentários recebidos no processo de consulta, nomeadamente quanto ao detalhe exigido e as necessárias adaptações aos sistemas de informação dos prestadores, procedeu-se a uma alteração do prazo de implementação dos indicadores constates do Anexo 5 - Questionário trimestral sobre Roaming Internacional para 12 meses (360 dias).

Os indicadores sobre o número de acessos móveis em roaming IN (voz e Internet) e o volume de tráfego de internet em *Roaming IN* por freguesia visam avaliar a utilização de espaços e a mobilidade da população, bem como a carga e pressão sobre áreas específicas do território, de acordo com as necessidades apontadas pelo INE. Trata-se de um conjunto de indicadores que serão partilhados de forma agregada junto daquela entidade, no âmbito do ponto 2 da clausula 3.^a do protocolo celebrado entre os dois organismos.

No que se refere às questões metodológicas, a ANACOM está ciente que existem limitações, sobretudo no que se refere ao número de acessos em roaming IN em cada freguesia quando, num determinado período, o roamer IN possa ter gerado tráfego em redes de diferentes operadores na mesma freguesia. No entanto, atendendo aos objetivos, assume-se que, ainda que possa existir uma sobreavaliação, o resultado obtido pode usado como proxy sobre a "carga e pressão sobre áreas específicas do território".

Quanto às diferenças existentes na cobertura de antenas/células e arquiteturas de rede de cada operador, resultando em alocações distintas do tráfego/comunicações à freguesia, este facto é desde logo assumido como limitação a ter em conta na análise dos resultados obtidos.

Quanto à questão da confidencialidade dos dados, a ANACOM reconhece as preocupações levantadas, nomeadamente sobre o anonimato dos utilizadores em freguesias com um

número reduzido de registos. Neste sentido, considera-se que as técnicas adotadas com vista à anonimização destes dados devem ser consistentes entre os operadores e enquadradas na legislação vigente. Deste modo, a ANACOM recomenda o estabelecimento de um número mínimo de 5 acessos para o reporte de dados nos indicadores I. e III. do anexo 5, sem prejuízo da aplicação de técnicas alternativas de anonimização por parte dos operadores, considerando o seu contexto e desde que claramente explicitadas.

87) Por último, é importante garantir a conformidade com o enquadramento legal aplicável ao tratamento de dados pessoais, já que os dados de localização são considerados sensíveis e sujeitos a uma Avaliação de Impacto de Privacidade (PIA - Privacy Impact Assessment). Além disso, o tratamento desses dados, mesmo para fins estatísticos, tem de ser submetido a várias medidas técnicas e organizativas de privacidade.

Entendimento da ANACOM: A ANACOM pretende dados agregados e anonimizados, devendo para tal os operadores efetuar o devido tratamento, em conformidade com o enquadramento legal aplicável.

88) O Instituto Nacional de Estatística (INE) enfatiza a importância das estatísticas oficiais para avaliar a utilização de espaços e a mobilidade da população, bem como a carga e pressão sobre áreas específicas do território. Essas informações são cruciais para a gestão e ordenamento do território, incluindo serviços e infraestruturas de transportes.

89) Nesse sentido, o INE congratula-se com a inclusão de indicadores que procuram responder às necessidades desta entidade. No entanto, consideram que deve incluído o indicador *‘Número de acessos móveis únicos (por IMEI e/ou SIM) que geraram tráfego de Internet em banda larga, durante o mês de reporte, e efetuado em Portugal utilizando o serviço do prestador por clientes de prestadores estrangeiros.’*

Entendimento da ANACOM: O indicador proposto pelo INE encontra-se incluído no anexo 5, “Número de acessos móveis à Internet em Roaming IN”, no qual se solicita o número de acessos móveis que geraram tráfego de Internet em banda larga, durante o mês de reporte, e efetuado em Portugal utilizando o serviço do prestador por clientes de prestadores estrangeiros.

I.10 Anexo 6 – Questionário Anual de Comunicações eletrónicas

- 90) Em relação ao **indicador I.1.2** do Anexo 6 do SPD, que visa reportar o investimento estrangeiro em comunicações eletrónicas, a Vodafone refere que estando inserida numa organização multinacional *“como o Grupo Vodafone e onde as decisões de investimento são validadas pela empresa mãe, a Vodafone entende que, à luz da definição do indicador I.1.2, todo o investimento que realiza em comunicações eletrónicas se configura como “investimento estrangeiro, solicitando que a ANACOM confirme tal entendimento ou que, caso tenha uma interpretação distinta, densifique a definição de modo a esclarecer como deverá ser apurado este valor”.*
- 91) A MEO solicita o esclarecimento da ANACOM, se possível com exemplos do que deve ser considerado investimento estrangeiro.
- 92) A ONI questiona *“se o operador português for direta ou indiretamente detido por uma entidade estrangeira, uma entrada de dinheiro por parte deste na empresa, é considerado para efeitos deste indicador um investimento estrangeiro.”*

Entendimento da ANACOM: No seguimento dos comentários recebidos no processo de consulta, a ANACOM decidiu eliminar o indicador I.1.2 – Investimento estrangeiro do Anexo 6.

- 93) No que se refere ao indicador *“II.2.1 Número de Clientes de Retalho de Acessos de Elevada Qualidade*, a MEO indica que o KPI é idêntico ao anterior do Anexo 6.1 - II.2.1 e solicita esclarecimentos sobre a nota *“Não devem ser considerados acessos reportados em outros indicadores do Questionário Trimestral (Anexo 2)”*, que não constava na definição anterior.

Entendimento da ANACOM: Esclarece-se que os acessos de elevada qualidade, que sejam utilizados simultaneamente para o prestar outros serviços, como o serviço de acesso à Internet, deverão ser considerados simultaneamente no Questionário Trimestral (Anexo 2) e no Questionário Anual (Anexo 6), não tendo havido alteração de entendimento neste indicador.

Face ao exposto, a nota a que se refere a MEO (*“Não devem ser considerados acessos reportados em outros indicadores do Questionário Trimestral (Anexo 2)”*) será eliminada da definição do indicador II.2.1 do Anexo 6.1.

94) Sobre os indicadores “VIII.2.1 (dos quais) Associados a Low-Power Wide Area (LPWA) communication technologies” e “VIII.3.1 (do qual) Associado a Low-Power Wide Area (LPWA) communication technologies”, a MEO refere que a disponibilização destes indicadores exigirá desenvolvimentos adicionais nos sistemas de informação.

Entendimento da ANACOM: A ANACOM está ciente de que implementação deste novo conjunto de indicadores poderá, no caso de alguns indicadores, numa fase inicial, exigir às empresas adaptações a nível dos seus sistemas de informação.

Estes indicadores visam dar cumprimento das obrigações de reporte de informação da ANACOM a entidades internacionais que acompanham a utilização destes serviços, pelo que se optou pela sua manutenção.

95) A Vodafone destaca que os condicionalismos mencionados a propósito do Anexo 5 se aplicam quase totalmente à secção VI.3 (“Tráfego de serviços móveis”) do Anexo 6 do SPD, já que seus sistemas de informação não possuem informações sobre a localização em que o tráfego móvel foi gerado pelos clientes. A empresa menciona que, pela mesma razão, não conseguiu fornecer dados efetivos no pedido de informação complementar promovido pela ANACOM em agosto de 2021, tendo na altura fornecido estimativas com base na morada de faturação para a distribuição de tráfego por região (então NUTS II).

96) A Vodafone argumenta que “o processamento da informação adicional sobre a localização em que o tráfego foi gerado resulta nos constrangimentos (...) sobre a performance dos sistemas de rede, sobre a expressividade dos custos envolvidos e a morosidade do desenvolvimento de tal projeto” e propõe que os **indicadores da secção VI.3 sejam retirados ou redefinidos** de modo a considerar o apuramento do tráfego de serviços móveis com base nos pressupostos utilizados nas estimativas fornecidas em 2021, ou seja, **com base na morada de faturação** dos acessos móveis que geraram o tráfego. Esta redefinição permitiria a recolha de informações relevantes nos sistemas de informação da Vodafone, embora com algumas limitações, na medida em que é necessário que “o cliente indique a respetiva morada, havendo um universo ainda relevante - nomeadamente no que se refere a clientes de tarifários pré-pagos - onde tal informação possa não constar.” “No entanto, e embora possam existir as limitações acima referidas, estamos certos de que a informação que seja apurada com base na morada de faturação será relevante para os Governos Regionais, pelo que a decisão final deste SPD deverá refletir a alteração dos indicadores da secção VI.3 do Anexo 6.”

Entendimento da ANACOM: Atendendo aos comentários da Vodafone a ANACOM decidiu eliminar os indicadores do Grupo VI.3 do Anexo 6.

97) A NOS informa que “o número de acessos móveis subscritos fora de pacote com período de fidelização do contrato sem refidelização, previsto no indicador VI.2.1.1.2. não existe nas soluções à medida, caso em que uma renovação do contrato é tratada, para todos os efeitos contratuais, como uma nova contratação e não como um refidelização, que entendemos ser uma figura típica e exclusiva do mercado residencial.”

Entendimento da ANACOM: A ANACOM clarifica que o indicador VI.2.1.1.2. deverá excluir as refidelizações. Desta forma, os acessos dos subscritores que, até ao final do contrato ou imediatamente a seguir, subscrevem novo contrato com a mesma ou diferente configuração, não devem ser contabilizados.

I.11 Anexo 7 - Questionário Anual de serviços e tarifários de comunicações eletrónicas

98) A ONI concorda com a regra do Regulamento, (questionários a ser preenchidos por todos os prestadores com quota (de assinantes / clientes) superior a 5% no último trimestre do ano civil anterior: informação a indicar pela ANACOM) e sugere que essa exceção seja aplicada a outros indicadores, quando a informação fornecida pelo operador não impacta a análise global do setor ou quando a informação solicitada não se ajusta às ofertas de serviços e soluções típicas do mercado empresarial.

Entendimento da ANACOM: A informação recolhida pela ANACOM pretende um retrato global do setor e dos principais serviços de comunicações eletrónicas. Não recolher informação de operadores com menores quotas de mercado impediria a ANACOM de conhecer determinados segmentos do mercado ou nichos de atuação destes operadores.

PARTE C – Principais conclusões e opções tomadas pela ANACOM

Tendo em conta os comentários recebidos, a ANACOM tomou as opções mencionadas e fundamentadas nas secções anteriores. De entre estas, destacam-se as seguintes:

1. Eliminação de 22 indicadores expostos na tabela abaixo, na sequência dos diversos comentários recebidos com vista à diminuição da complexidade e detalhe da informação recolhida.

Número	Indicador
Anexo 2A	
III.3	Subscritores de serviços em pacote com contrato suspenso por falta de pagamento no trimestre
Anexo 2B	
III.2.1	(das quais) Número de chamadas de comunicações de voz originadas com resposta / SAÍDA (outgoing) – residencial
Anexo 2E	
II.2.1	(das quais) Número de chamadas de comunicações de voz originadas com resposta / SAÍDA (outgoing) – residencial
II.3.2.1	Número de minutos de voz de ENTRADA (incoming) - terminados pelo prestador De prestadores de redes internacionais (dos quais) Com origem nacional
II.6.4.3	Tráfego de acesso à Internet originado nas redes móveis pelos clientes residenciais
II.6.4.3.1	(do qual) De acessos integrados em ofertas em pacote - residencial
II.6.4.3.2	(do qual) Através de 4G - residencial
II.6.4.3.3	(do qual) Através de 5G – residencial
II.6.4.4.3	Tráfego de acesso à Internet originado nas redes móveis pelos clientes residenciais com ligação através de PC/tablet/pen/router
II.6.4.4.3.1	(do qual) De acessos integrados em ofertas em pacote - residencial
II.6.4.4.3.2	(do qual) Através de 4G - residencial
II.6.4.4.3.3	(do qual) Através de 5G - residencial
Anexo 6	
I.1.2	(do qual) Investimento estrangeiro
VI.1.1.3.2.1	(das quais) com origem em Portugal
VI.3.1	Número de minutos de comunicações de voz originadas com resposta / SAÍDA (outgoing) por NUTSI
VI.3.1.1	Continente
VI.3.1.2	R.A. Madeira
VI.3.1.3	R.A. Açores
VI.3.2	Volume de tráfego de acesso à Internet originado nas redes móveis (em GB) por NUTSI
VI.3.2.1	Continente
VI.3.2.2	R.A. Madeira
VI.3.2.3	R.A. Açores

2. Clarificação de conceitos na sequência dos pedidos de esclarecimentos:

Conceito	Esclarecimento da ANACOM
Anexo 2E 4G	<p>Clarificou-se que caso um cliente utilize 4G e 5G no mesmo período de reporte deverá ser contabilizado apenas como utilizador 5G.</p> <p>Clarificou-se que se entende por tráfego cursado em redes móveis 4G todo o tráfego cursado nesta rede, independentemente da forma de contabilização do cliente e acesso respetivo.</p>
Anexo 2E 5G	<p>Clarificou-se que caso um cliente utilize 4G e 5G no mesmo período de reporte deverá ser contabilizado apenas como utilizador 5G.</p> <p>Clarificou-se também que se entende por tráfego cursado em redes móveis 5G todo o tráfego cursado nesta rede, independentemente da forma de contabilização do cliente e acesso respetivo.</p>
Anexo 2F Gamas de outros países em utilização em Portugal ou gamas globais da UIT-T	<p>Clarificou-se que deve ser reportado o número de acessos em que são utilizados números:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) de gamas (de números não geográficos) de outros países em utilização extraterritorial em Portugal (cfr. prevê o n.º 4 do artigo 93 do Código Europeu das Comunicações Eletrónicas); ou b) de gamas de números globais da UIT-T, dos quais as empresas sejam titulares de direitos de utilização e estejam a utilizar esses números em ofertas em Portugal. <p>Adicionalmente, mencionou-se que se excluem os acessos associados a ofertas de outras empresas que se suportem e cursem tráfego na rede da empresa.</p>
Anexo 2F Acessos eCall	<p>Clarificou-se que se deve considerar apenas os acessos utilizados em sistemas eCall associados a ofertas que utilizem números dos quais as empresas sejam titulares de direitos de utilização, quer sejam da gama '49' do PNN, de gamas (de números não geográficos) de outros países em utilização extraterritorial em Portugal, ou de gamas globais da UIT-T.</p>
Anexo 2H Videostreaming on demand	<p>Clarificou-se que se incluem os serviços de <i>videostreaming on demand</i> que normalmente requerem um pagamento para permitir a visualização dos conteúdos, podendo os mesmos ser oferecidos gratuitamente nas opções tarifárias disponibilizadas pelos operadores.</p>

	<p>Foi ainda acrescentado que os serviços de <i>videostreaming on demand</i> devem possibilitar o acesso aos conteúdos sem armazenamento de dados no equipamento do utilizador.</p> <p>Por outro lado, indicou-se especificamente que se excluem os serviços <i>videostreaming</i> gratuitos e os serviços <i>videostreaming</i> pagos/subscritos diretamente aos operadores de serviços <i>videostreaming on demand</i>.</p>
Anexo 2H Set-top box	<p>Clarificou-se que se consideram as set-top box comercializadas pelo prestador do serviço de distribuição de sinais de TV por subscrição, independentemente de serem desenvolvidas por outros <i>players</i>.</p> <p>Adicionalmente, foi mencionado que se excluem as seguintes situações: aluguer de descodificador para emissões em satélite e aquisição de equipamentos que não estão diretamente associados à oferta subscrita.</p>
Anexo 2 Suspensão por falta de pagamento	<p>Nos diversos indicadores do Anexo 2 que solicitam o número de clientes ou acessos suspensos por falta de pagamento foi clarificado que se referem a clientes/acessos abrangidos pelo n.º 3 do artigo 128.º da LCE (Lei n.º 16/2022, de 16 de agosto), ou seja, suspensos por o cliente não ter procedido ao pagamento ou não tenha celebrado com a empresa qualquer acordo de pagamento por escrito com vista à regularização dos valores em dívida. Foi ainda indicador que o pagamento da dívida permite o restabelecimento do serviço.</p>
Anexo 5 Número de acessos móveis à Internet /acessos móveis em roaming in por freguesia	<p>Restringiu-se o âmbito dos indicadores “Número de acessos móveis à Internet /acessos móveis em roaming in por freguesia” do Anexo 5, tendo sido acrescentado que, caso o número de acessos móveis à Internet/acessos móveis em Roaming IN na freguesia em causa seja inferior a cinco, solicita-se o não preenchimento do campo em causa. O prestador pode recorrer à aplicação de técnicas alternativas de anonimização de informação geográfica, considerando o seu contexto, e desde que claramente explicitadas.</p>
Anexo 6 Clientes de Retalho de Acessos de Elevada Qualidade	<p>No indicador II.2.1 removeu-se a indicação de que não se deve considerar os acessos reportados em outros indicadores do Questionário Trimestral (Anexo 2).</p>
Anexo 6 Com o primeiro período	<p>Clarificou-se que o indicador VI.2.1.1.2. deverá excluir as refidelizações, pelo que os acessos dos subscritores que, até ao</p>

de fidelização a decorrer (sem "refidelização")	final do contrato ou imediatamente a seguir, subscrevem novo contrato com a mesma ou diferente configuração, não devem ser contabilizados neste indicador.
--	--

3. Manutenção de alguns indicadores e de definições na sequência da necessidade de:

- harmonização de indicadores ao nível internacional, na sequência de pedidos de informação a que a ANACOM se encontra obrigada a responder;
- informação estabelecida em anteriores deliberações da ANACOM, como é o caso do *questionário dirigido aos titulares de direitos de utilização de números das gamas 761 e 762 cuja informação se insere no âmbito do estabelecido no ponto 3 alínea c) da deliberação da ANACOM de 4 de abril de 2007 sobre a criação dos códigos "761" e "762" no PNN;*
- acompanhamento de possível *switch-off* futuro das redes 2G e 3G e o seu impacto no acesso aos serviços de emergência por chamada de voz (chamadas em VoLTE e VoNR/Vo5G).

4. Alteração do prazo de implementação para 12 meses (360 dias) dos indicadores constantes do *Anexo 5 - Questionário trimestral sobre Roaming Internacional por freguesia.*

5. Integração no projeto da Extranet de todas as medida e requisitos necessários de forma a garantir a segurança e integridade dos dados partilhados pelos operadores bem como de um requisito associado ao carregamento de informação através de ficheiro Excel (sendo o *template* desenvolvido pela ANACOM), reduzindo-se assim os custos de implementação e operação face à situação atual.

Por fim, a ANACOM compromete-se a ponderar a alteração dos indicadores, caso se verifique que a informação em causa deixou de ser necessária para o cumprimento das suas atribuições, bem como disponibiliza-se para reunir com cada prestador após a aprovação do regulamento de forma a garantir a sua adequada implementação e prestar as informações e os esclarecimentos que se revelem necessários (sendo que os mesmos serão sempre confirmados por escrito).