Together we can

Vodafone Portugal - Comunicações Pessoais, S.A.

Resposta à Consulta Pública

relativa ao

Projeto de regulamento da metodologia de cálculo dos custos líquidos da prestação da tarifa social de Internet em banda larga

19 de setembro de 2022

Índice

1. Introdução 3

2. Comentários gerais 4

3. Comentários específicos 7

3.1. Complexidade excessiva da metodologia proposta 7

3.2. Aplicação de ponderadores para efeitos de eficiência 8

3.3. Custos que têm de ser considerados na metodologia 9

3.3.1. Custos de prestação da TSI através de rede própria 11

3.3.2. Custos iniciais de implementação da TSI 12

3.3.3. Receitas associadas à migração de clientes para a tarifa social 13

4. O impacto no investimento 15

5. Outras questões 16

1. Introdução

A Vodafone Portugal - Comunicações Pessoais, S.A. (adiante "Vodafone") vem apresentar a sua pronúncia sobre a consulta pública relativa ao projeto de regulamento da metodologia de cálculo dos custos líquidos da prestação da tarifa social de Internet em banda larga (doravante "consulta pública" ou "SPD") promovida pela Autoridade Nacional de Comunicações ("ANACOM" ou Regulador").

A pronúncia ora enviada constitui a posição da Vodafone sobre a consulta em apreço, podendo sofrer de alterações em virtude da evolução das condições de mercado e/ou de novas decisões ou projetos de decisão que a ANACOM venha futuramente a aprovar neste contexto ou noutro com ele direta ou indiretamente relacionado.

Nesta medida, a Vodafone reserva-se o direito de alterar a posição refletida no presente documento no que respeita às matérias nele tratadas.

2. Comentários gerais

Como ponto prévio, a Vodafone gostaria de reiterar que considera não haver motivos que fundamentem a necessidade de implementação do serviço de acesso à Internet em banda larga no âmbito do Serviço Universal.

É sobejamente sabido que Portugal tem dos mais elevados níveis de cobertura das Redes de Nova Geração e de redes móveis. Tal foi, aliás, reconhecido recentemente num relatório do Eurostat[1], onde Portugal figura como o 7.º Estado Membro da União Europeia (UE) com maior cobertura de internet de alta velocidade em 2021, com um nível de cobertura de 90,5% das casas, versus uma média da UE de 70,2%. De igual modo, o relatório do Eurostat destaca que o nosso país foi o 5.º com maior conectividade em internet de alta velocidade em zonas de baixa densidade populacional, registando um nível de cobertura de 75,9%, muito acima da média europeia de 37,1%.

Este nível de cobertura atual, aliado ao nível de exigência das obrigações de cobertura previstas nos direitos de utilização de frequências dos operadores de redes móveis e às iniciativas do Governo, como sejam o do endereçamento das áreas geográficas sem capacidade muito elevada ("áreas brancas")[2], asseguram um nível de cobertura ímpar dos serviços de banda larga em Portugal, proporcionando aos cidadãos e às empresas acesso a este serviço na quase totalidade do território nacional.

Por outro lado, a existência de um elevado número de opções tarifárias, nomeadamente em regime pré-pago, e de uma elevada contestabilidade do mercado pelos diversos prestadores de serviços, garantem a acessibilidade tarifária deste serviço, através da prestação do mesmo a preços competitivos.

A Vodafone considera que a inclusão do serviço de acesso à Internet em banda larga no Serviço Universal não dará resposta ao problema maior: a baixa adesão a serviços de banda larga em Portugal quando comparada com a dos seus congéneres europeus. No entender da Vodafone, tal questão advém de constrangimentos do lado da procura e não do lado da oferta, em particular a elevada iliteracia digital que caracteriza a população nacional que prejudica gravemente a adesão a este serviço. Deste modo, o

[1] Disponível em https://ec.europa.eu/eurostat/web/products-eurostat-news/-/ddn-20220822-1
[2] Conforme detalhado no Despacho n.º 10987/2021, de 10 de novembro

foco das políticas públicas deve ser no combate a esta iliteracia, nomeadamente entre a população mais idosa, de modo a tornar o país mais digital e inclusivo, sem deixar ninguém para trás.

Não tendo sido este o entendimento do Regulador e do Governo, e tendo-se avançado com a imposição da tarifa social de internet (TSI) a todos os prestadores de comunicações eletrónicas, a Vodafone entende que o financiamento da TSI ou de outro instrumento que concretize a inclusão do serviço de banda larga no âmbito do serviço universal, deverá privilegiar fontes de financiamento públicas (ou de combinação de financiamento público e privado). Dever-se-á, igualmente, alargar o leque de entidades que contribuam para o financiamento do Serviço Universal, nomeadamente aos prestadores de serviços *Over The Top* (OTTs), os quais beneficiam significativamente da inclusão do serviço de banda larga no Serviço Universal, como meio de acesso às suas plataformas e aos seus serviços.

Não obstante o acima referido, a Vodafone saúda a iniciativa da ANACOM de promover a presente consulta pública, nomeadamente por permitir aos principais prestadores da TSI a partilha das suas considerações sobre a proposta de metodologia de cálculo dos custos líquidos da prestação da tarifa social de Internet em banda larga e contribuir para a sua clarificação e melhoria.

Neste contexto, a Vodafone considera que a proposta submetida no SPD se apresenta como desequilibrada na sua abordagem, ora introduzindo complexidade acrescida quanto tal é evitável, ora optando por tratamentos simplistas sobre temas estruturais para a definição de uma metodologia eficaz e proporcional.

Por exemplo, a proposta de exigir uma estratificação dos custos incorridos por 6 tipos diferentes de beneficiários [3] e requerendo um apuramento de 14 categorias distintas de custo [4] resulta numa complexidade excessiva, desproporcional e onerosa sobre os sistemas de informação dos prestadores da TSI. E tal é considerado essencial para que possam ambicionar formular um pedido de compensação pela prestação da TSI!

Realce-se que a prestação da TSI foi imposta a todos os prestadores de comunicações eletrónicas pelo Decreto-Lei n.º 66/2021, de 30 de julho, não tendo tido sido dada aos prestadores de serviços a opção

[3] Conforme proposto no n.º 2 do artigo 10.º do projeto do regulamento
[4] Conforme indicado na tabela "CUSTOS EVITÁVEIS" do Anexo I do projeto de regulamento

de escolher prestar, ou não, esta oferta. Se tal opção tivesse existido, poder-se-ia argumentar que os requisitos decorrentes de um pedido de compensação tivessem que ser tão exigentes como os propostos no SPD. No entanto, tal não foi o caso e, portanto, o detalhe requerido na metodologia do SPD afigura-se como extremamente exigente e desproporcional ao enquadramento e ao fim que visa.

Por outro lado, a proposta a consulta propõe-se simplificar drasticamente noutras vertentes, nomeadamente ao excluir da metodologia custos relevantes e significativos em que os operadores legitmamente incorreram e irão incorrer para assegurar a prestação da TSI. São exemplo destes custos os encargos iniciais de implementação da TSI[5], os custos de rede própria para a prestação da TSI, ou a redução de receitas dos prestadores decorrentes das migrações de clientes para a TSI.

Por fim, a metodologia continua a não dar resposta a questões já elencadas pela Vodafone aquando dos seus contributos para o início de procedimento para a elaboração do regulamento da metodologia de cálculo dos custos líquidos da prestação da TSI[6], nomeadamente para a necessidade de se concretizar e densificar o que se pretende que seja implementado numa oferta de TSI de banda larga móvel.

É essencial que a metodologia concretize como é que a oferta de banda larga móvel da TSI se deve caracterizar, clarificando inequivocamente os custos que deverão ser imputados a uma oferta de TSI por via desta tecnologia. A Vodafone considera que as disposições que estão refletidas no Decreto-Lei n.º 66/2021, bem como nas decisões posteriormente tomadas pela ANACOM neste âmbito[7], não esclarecem se a prestação de um serviço de banda larga através de tecnologia móvel deverá permitir a mobilidade ou se a prestação deste serviço deverá ser limitada à morada fiscal que os beneficiários da TSI terão de fornecer para ter acesso a esta tarifa.

Caso uma oferta TSI disponibilizada por tecnologia móvel deva permitir a mobilidade do acesso, é também estrutural clarificar se as características do serviço a prestar, em particular, as velocidades a

[5] Como sejam os custos associados ao cumprimento da obrigação de divulgação da informação da TSI, nos termos do n.º 1 do artigo 11.º do Decreto-Lei n.º 66/2021, os custos de interoperabilidade com os sistemas da ANACOM, os custos de adaptação dos sistemas de informação e os custos de formação das equipas envolvidas na tarifa social, entre outros.
[6] a qual foi promovida pela ANACOM em outubro de 2021
[7] As decisões de 27.09.2021 relativas à "proposta da ANACOM relativa ao valor da tarifa social de fornecimento de serviços de acesso à internet em banda larga", à "definição da largura de banda e demais parâmetros de qualidade de serviço a observar na tarifa social de fornecimento de serviços de acesso à Internet em banda larga fixa ou móvel" e à "definição das condições necessárias à atribuição, aplicação e manutenção da tarifa social de fornecimento de serviços de acesso à Internet em banda larga fixa ou móvel"

disponibilizar[8], terão de ser verificáveis na morada fornecida pelos beneficiários da TSI ou em todos os locais em que esse acesso venha a ser utilizado, clarificação essa que é essencial, uma vez que terá naturalmente um reflexo direto nos custos a apurar para a prestação da TSI.

3. Comentários específicos

3.1. Complexidade excessiva da metodologia proposta

Conforme acima mencionado, a metodologia proposta resulta numa enorme desproporcionalidade entre a extrema complexidade de cálculo e apuramento necessários (e o correspondente esforço e custo implícito de operacionalização da mesma) e a expectativa de ressarcimento de custos por parte dos operadores.

De facto, impor a um prestador de TSI que pretenda requerer a compensação dos custos líquidos em que incorre na disponibilização desta oferta, o apuramento de 14 rúbricas de custo distintas - as quais poderão ou não ser consideradas, consoante o tipo de beneficiários de TSI que possa ter considerando os 6 tipos distintos que a metodologia prevê (conforme elencado na tabela "CUSTOS EVITÁVEIS" do Anexo I do projeto de regulamento) - , torna todo o processo de formalização do pedido de compensação extremamente exigente e oneroso, prejudicando as intenções legítimas dos prestadores de serem compensados pelos prejuízos que incorreram e incorrem na prestação destas ofertas. Esta excessiva onerosidade tem sim um efeito imediato de desincentivar significativamente a apresentação destes pedidos de compensação, o que não pode suceder.

O cumprimento dos requisitos, altamente detalhados, estipulados na metodologia proposta requer uma reformulação dos sistemas de informação e, porventura, investimentos em sistemas de contabilidade analítica detalhados que permitam um mecanismo de imputação e apuramento detalhado dos custos. A maior parte (senão a quase totalidade...) dos prestadores da TSI não detêm sistemas com este grau de

[8] Velocidade de download/upload de 30 Mbps/3Mbps respetivamente, conforme definidas na decisão de 27.09.2021 da ANACOM relativa à a definição da largura de banda e demais parâmetros de qualidade de serviço a observar na tarifa social de fornecimento de serviços de acesso à Internet em banda larga fixa ou móvel

detalhe e exigência, revelando-se a imposição de tais sistemas geradora de custos muito significativos e claramente desproporcionais face ao objetivo em causa.

Pelo exposto, a Vodafone considera que a metodologia deverá ser significativamente simplificada, em linha com as disposições que se salientarão mais adianta na presente resposta.

3.2. Aplicação de ponderadores para efeitos de eficiência

A introdução de um ponderador de eficiência, conforme proposto no n.º 3 do artigo 11.º do SPD[9], agrava significativamente a possibilidade dos prestadores preverem, de forma razoável, o nível de compensação de que poderão vir a ser alvo, uma vez que os custos que apresentam não serão, com elevada probabilidade, os que virão a ser considerados para efeitos de compensação.

Com efeito, a aplicação de um princípio de fomento de eficiência que assenta na aplicação de um método de "*cherry-picking*" dos custos mais baixos por tipologia de beneficiário, resultará no apuramento de um custo hipotético que dista da realidade vivida por qualquer prestador.

A aplicação de um ponderador nos termos do projeto de regulamento, contribui igualmente para intensificar o tratamento discriminatório entre operadores.

Veja-se a título de exemplo, um operador que preste TSI a vários beneficiários numa mesma rua ou num mesmo bairro. Este prestador terá um nível de custos inferior a outro cujos clientes se encontrem dispersos geograficamente. O nível de custos em que o primeiro prestador incorre será certamente inferior, não por ser mais eficiente do que o segundo, mas tão só por um fator circunstancial externo à sua atuação[10].

Uma alternativa mais viável, proporcional e eficaz para o apuramento da compensação e para a ponderação da eficiência na prestação da TSI será a consideração de um custo médio por cliente para o

[9] i.e., um mecanismo de calibração dos custos apresentados por uma empresa por comparação com os custos das restantes empresas, sendo aplicado um parâmetro de ajustamento face aos custos mais baixos apresentados e face ao volume de negócios da empresa face à totalidade do mercado

[10] Importa recordar que são os beneficiários que escolhem o prestador que querem para a prestação da TSI e não o inverso.

fornecimento da tarifa social de internet, abrangendo todos os custos que concorrem para a TSI de todos os prestadores e todos os beneficiários desta oferta, independentemente do seu prestador.

A Vodafone também considera que a aplicação de um fator de ponderação que atenda ao volume de negócios elegível, conforme previsto na fórmula do n.º 32 do artigo 11.º, confere um grau de discricionariedade que uma metodologia eficaz e proporcional não pode utilizar. Desta forma, a Vodafone entende que a ponderação de custos sujeita à representatividade que determinada empresa tem no volume de negócios exigível do mercado deve ser removida.

Outra das questões que se colocam é a da não neutralidade tecnológica, tendo em conta o exposto na página 8 do SPD, em que se privilegia a prestação do serviço através de rede móvel (a qual não necessita de demonstração de maior eficiência de custos) versus a prestação através de rede fixa. Esta situação, discriminatória em relação a uma das tecnologias possíveis, poderá novamente ser geradora de distorções de mercado, limitando a liberdade de operadores e consumidores em relação à tecnologia utilizada na prestação do serviço.

A Vodafone considera que a tecnologia utilizada pelo prestador deverá ser a que, no seu entender, melhor satisfaça as necessidades do cliente, designadamente em termos da qualidade do serviço prestado.

3.3. Custos que têm de ser considerados na metodologia

A metodologia proposta prevê excluir diversos custos relevantes para a prestação da tarifa social de fornecimento de serviços de acesso à Internet em banda larga, nomeadamente custos de rede, custos com sistemas, custos de estrutura, custos de espectro e de regulação, custos associados a upgrade ou reforço da rede, custos de capital, entre outros.

A Vodafone considera que, desta forma, a metodologia não cumpre o propósito a que se destina: o apuramento dos *custos* incorridos na prestação do serviço.

Os custos efetivos para o fornecimento do serviço resultam da soma de todos os custos incorridos pelo prestador e não apenas dos custos incrementais mencionados: se uma empresa não cobre todos os

custos incorridos no fornecimento dos seus produtos e serviços (incluindo os custos de capital), a sua operação não tem viabilidade económica a médio longo prazo. Os custos totais (incluindo a remuneração dos investimentos) são os que têm de ser tidos em consideração quando um operador toma as suas decisões de investimento na infraestrutura que suporta as tecnologias utilizadas na prestação dos serviços de comunicações eletrónicas, decisões estas que são tomadas previamente à angariação concreta de clientes. A Vodafone entende que a consideração de todos os custos é a única que salvaguarda o tratamento equitativo e consistente dos diversos operadores sobre os quais a obrigação de TSI incide.

A metodologia prevista na consulta pública, ao não considerar todos os custos para o fornecimento dos serviços em causa, obriga a que parte dos custos tenham de ser recuperados pela restante atividade comercial da empresa. Tal pode consubstanciar uma situação de subsidiação cruzada entre produtos e serviços, resultando em que a metodologia proposta não permite determinar os efetivos custos líquidos do serviço universal em causa e, portanto, não cumprindo, por isso, o seu objetivo último.

Desta forma, a metodologia deve considerar todos os custos incorridos pelos operadores com a prestação da TSI. A adoção de abordagens alternativas como sejam, os dos custos evitáveis ou incrementais, implicará um tratamento diferenciado e discriminatório dos operadores consoante os modelos de negócio em que suportam a sua prestação comercial.

Tal é particularmente válido para diversos encargos que os prestadores de TSI terão de suportar, nomeadamente os custos para a prestação de TSI através de rede própria, os custos de implementação da TSI ou a perda de receitas decorrente da migração de clientes de ofertas comercialmente disponibilizadas para a oferta de TSI, encargos estes que a ANACOM entende que devem ser excluídos do apuramento dos custos líquidos da TSI com o objetivo de minimizar as distorções do mercado.

Ora, a Vodafone discorda categoricamente deste entendimento, pelas razões que irá expor de seguida.

3.3.1. Custos de prestação da TSI através de rede própria

No que diz respeito aos custos de prestação da TSI através de rede própria, a Vodafone considera que a metodologia proposta assenta na discriminação de um modelo de negócio versus outro: penaliza quem investe em rede própria face a quem recorre a rede de terceiros.

A metodologia tem de ser totalmente imune ao modelo de exploração do prestador da TSI, não podendo dar origem a distorções de mercado que não só alteram os incentivos destas entidades, como também prejudica exatamente os agentes que se propõem a dotar o país das infraestruturas necessárias à sua digitalização, através da implementação de redes de nova geração de comunicações eletrónicas. Tal é frontalmente contrário aos desígnios nacionais e europeus, onde os Estados Membros e as demais instituições europeias procuram promover uma maior cobertura das redes e que a sua evolução e inovação seja acessível a todos.

A título de exemplo, veja-se o caso de um operador "A" que baseie a disponibilização da sua oferta de TSI exclusivamente através de um acesso alugado à rede do operador "B".

Na metodologia proposta, assente somente em custos evitáveis, o operador "A" poderá apresentar como custo evitável o valor integral que suporta com o acesso grossista.

O operador B tem de fazer face a diversas naturezas de custo como sejam, por exemplo, o investimento no desenvolvimento e implantação das redes de suporte ao serviço, o custo de disponibilidade e capacidade do serviço, o custo de suporte e apoio a cliente ou o custo de espectro (no caso de uma tecnologia móvel). Todos estes custos são incorridos com a prestação da TSI através do recurso a infraestrutura própria. A sua não consideração ou exclusão resulta num tratamento desigual de operadores e totalmente injustificado, porque os custos são efetivos e resultantes da prestação desta oferta e, portanto, obrigatoriamente elegíveis no âmbito do apuramento dos custos líquidos.

Se a ANACOM mantiver a exclusão dos custos com rede própria, também estará a fomentar um tratamento diferenciado de um operador detentor de uma rede própria face a outro operador (operador C) que, tendo sido detentor de uma rede de comunicações eletrónicas, opte por vender essa mesma rede a um terceiro, passando a aceder à mesma por contrapartida do pagamento de um preço de acesso

grossista. Nesta modalidade, o operador C torna toda a sua estrutura de custos de rede em custos variáveis e, portanto, evitáveis, o que não sucede no caso em que se mantenha como o detentor da rede sobre os quais os serviços TSI são prestados.

Neste ensejo, é crucial que este tipo de situações seja tratado pela metodologia da mesma forma e tal consegue-se se forem considerados os custos de rede própria na provisão da TSI para o cálculo dos custos líquidos dos operadores que optem por fazê-lo através das suas redes.

Realce-se que opções de monetização de ativos conforme as acimas referidas não só já se verificaram no mercado português (como, por exemplo, a venda de rede de fibra por parte de um operador relevante no mercado português e posterior aluguer dos respetivos acessos de fibra no fornecimento do serviço ao cliente final), como se prevê que terão um tendência crescente no futuro, nomeadamente tendo em conta o previsto no Regulamento do Leilão para a Atribuição de Direitos de Utilização de Frequências nas faixas dos 700 MHz, 900 MHz, 1800 MHz, 2,1 GHz, 2,6 GHz e 3,6 GHz.

3.3.2. Custos iniciais de implementação da TSI

No SPD, a ANACOM propõe excluir da metodologia os custos iniciais de implementação da TSI, custos como sejam os custos associados ao cumprimento da obrigação de divulgação da informação da TSI (conforme estabelecido n.º 1 do artigo 11.º do Decreto-Lei n.º 66/2021), os custos de interoperabilidade com os sistemas da ANACOM, os custos de adaptação dos sistemas de informação e os custos de formação das equipas envolvidas na criação do serviço tarifa social, entre outros.

Resumidamente, o Regulador argumenta como razão para essa exclusão a transferência de encargos para outras empresas por decisões que resultam das próprias empresas.

No entanto, o pressuposto que a ANACOM parece assumir ignora que tais decisões foram tomadas independentemente do número de adesões à TSI que se tenham vindo a revelar posteriormente, do número de adesões que os prestadores tenham sido capazes de angariar e do conhecimento da metodologia agora em questão, nomeadamente da inclusão, ou não, destes custos.

Atendendo a que os operadores incorreram nestes custos sem ter qualquer evidência ou indicação de qual seria o nível de adesão da TSI e, principalmente, a sua posição relativa face aos demais na captação de beneficiários da TSI, é evidente que os operadores adotaram as decisões mais racionais e eficientes que visavam o cumprimento das disposições previstas do Decreto Lei 66/2021.

Adicionalmente, é inequívoco que operadores incorreram nestes custos devido à imposição da obrigação da prestação da TSI e, logo, elegíveis a serem compensados.

Pela inexistência de qualquer incentivo a comportamentos estratégicos que resultem no prejuízo dos demais prestadores de TSI, aliado à incontestabilidade da incursão em tais custos unicamente pela determinação da obrigação de prestação da TSI, a metodologia deve ser revista no sentido de os custos iniciais de implementação da TSI serem considerados para efeito do apuramento dos custos líquidos da prestação da TSI.

3.3.3. Receitas associadas à migração de clientes para a tarifa social

No SPD em apreço, a ANACOM propõe-se a excluir da metodologia o impacto negativo nas receitas do prestador quando um cliente migra da sua oferta comercial para a TSI, por considerar que a mesma está sujeita a diversas condicionantes decorrentes de um cenário contrafactual[11] e que a sua consideração geraria uma distorção da concorrência.

A Vodafone não pode concordar com esta abordagem nem com as razões invocadas.

A metodologia tem de tomar em devida consideração as variações de receitas dos operadores decorrentes das migrações de tarifários que os seus clientes poderão efetuar pela disponibilização da oferta da TSI.

[11] Cenário contractual esse que a ANACOM considera que obrigaria necessariamente a pressupor uma série de hipóteses, nomeadamente que o beneficiário manteria o pacote que já subscrevia, que o beneficiário se manteria no mesmo prestador e que a evolução dos preços e condições praticadas pelos prestadores é estática durante o período para o qual seria estimado o efeito.

Com efeito, se um cliente possuir um pacote de serviços que inclua o serviço de acesso à internet em banda larga (por exemplo, um pacote 3P com internet fixa, voz fixa e televisão por subscrição), e que, por ser um beneficiário elegível, opte por desativar a sua oferta 3P e subscrever a TSI, a metodologia tem de considerar esta perda de receita para o operador como um custo do operador por disponibilizar a TSI, devendo assim fazer parte do apuramento dos custos líquidos.

E tal apuramento deve ser feito para todas as migrações de clientes para a tarifa social, caso essa migração ocorra (i) no mesmo operador ou (ii) o cliente cesse a oferta num operador para subscrever a TSI noutro operador, uma vez que, em ambas as situações, o prestador que perde o cliente na sua oferta comercial é alvo de uma redução da receita por via da introdução da TSI e, assim sendo, incorre num custo líquido pela introdução da TSI, materializando um custo de oportunidade direto para o operador pela existência da oferta social de internet.

Na impossibilidade de ser possível determinar as razões que levam um cliente a cessar a subscrição de uma oferta comercial, nomeadamente quando este realize uma troca de operador, a metodologia deve, no mínimo, admitir como encargo as situações referidas em (i), dado que essas são objetivamente possíveis de apurar (o operador verifica a elegibilidade do cliente que se propõe ser beneficiário da TSI, portanto, é totalmente consistente considerar que tal migração decorre da existência da TSI).

A consideração da situação em que um cliente migra para a TSI no mesmo operador como um encargo a refletir no custo líquido da TSI desse operador é crucial, uma vez que resulta num redução dos proveitos da empresa, proveitos esses que é plausível assumir-se que vigorariam até ao final do contrato que possa ser subscrito junto do operador, uma vez que um contrato não é mais do que uma manifestação de vontade das partes em fazer cumprir o seu "normal decurso"[12], i.e., o seu período de vigência, bem como as condições e preços aplicáveis no âmbito do contrato de fidelização.

A Vodafone entende, assim, que a metodologia deverá considerar como custo as receitas que são perdidas com esta migração, até ao final do período de fidelização a que o cliente esteja vinculado antes de migração para a TSI.

[12] Embora possa também prever, por precaução e segurança, as condições a aplicar no caso de incumprimento ou renúncia de uma (ou várias) das partes

Só assim se atenderá ao impacto real que a TSI está a ter e terá nos seus prestadores, nomeadamente nos operadores que dispõem de uma base de clientes já expressiva e que, consequentemente, serão mais permeáveis e expostos na incursão dos encargos decorrentes destas migrações.

4. O impacto no investimento

As diversas insuficiências acima elencadas pela Vodafone relativamente à metodologia proposta contribuem inequivocamente para o aumento do risco e incerteza com que os operadores se deparam na sua participação no mercado das comunicações eletrónicas, prejudicando o seu posicionamento, a sua estratégia e a sua atuação.

E tal prejuízo não é só face à TSI. É também sobre os seus planos de negócio e investimento, nomeadamente na disponibilização de produtos e serviços inovadores a preços mais competitivos.

Tais riscos e incertezas condicionam concretamente os projetos de expansão e reforço de capacidade das redes de comunicações eletrónicas, em particular dos operadores que detêm infraestruturas próprias, deteriorando as condições para a concretização dos seus investimentos, os quais se revelam essenciais para a digitalização do país e para a concretização das metas de conetividade e digitais fixadas para 2025 e 2030 para todos os Estados Membros da União Europeia.

Este efeito de deterioração das condições de investimento não pode ser desvalorizado ou negligenciado, como parece indicar a ANACOM no SPD, "*pelo universo de potenciais beneficiários da tarifa social ser limitado*".

A metodologia a definir deve salvaguardar que a sua definição e aplicação é eficiente e relevante independentemente do número de adesões à TSI. A ANACOM não pode ignorar que o nível de adesão existente é irrelevante para este tipo de considerações, nomeadamente se atender ao atual enquadramento macroeconómico e os efeitos socioeconómicos que dele emergirão, bem como às evoluções que a TSI possa vir a ser alvo nas revisões anuais previstas no Decreto-Lei n.º 66/2021. Os fatores referidos certamente contribuirão para que o universo abrangido e o nível de adesões à TSI seja crescente face ao verificado até à data de hoje.

5. Outras questões

No que se refere aos custos elegíveis e ao processo de auditoria aos mesmos, conforme especificado no artigo 3.º, não é claro no projeto de regulamento como os mesmos devem ser apurados.

A metodologia não esclarece se os custos a considerar deverão ser apurados ao nível dos eventos gerados, por forma a haver uma demonstração inequívoca de que os custos resultaram de ações concretas dos respetivos clientes aderentes. Esta demonstração requererá um rastreamento exaustivo que evidencie, especificamente, que um determinado beneficiário da TSI efetuou uma chamada para uma determinada linha de atendimento numa determinada data a um custo específico ou será permitido aplicar um custo médio para clientes que utilizem os mesmos meios tecnológicos?

Por exemplo, apurado que seja um custo médio de uma chamada de suporte para um cliente fixo, pode esse custo médio ser aplicado ao universo de clientes aderentes à tarifa social de internet fornecida através de tecnologia fixa ou é necessária uma relação inequívoca entre o evento gerado e o custo incorrido para cada beneficiário da TSI?

Consoante a situação a aplicar, os custos de implementação de um modelo de suporte a um pedido de compensação da TSI variará substancialmente, pelo que é necessário que a metodologia concretize a forma de apuramento.