



Vodafone Portugal – Comunicações Pessoais, S.A.

13 de agosto de 2021

Resposta à consulta pública sobre o Plano Plurianual de Atividades 2022-2024

Versão Não Confidencial



I. Introdução

A Vodafone Portugal – Comunicações Pessoais, S.A. (doravante abreviadamente designada por “Vodafone” ou “empresa”) vem, pelo presente, pronunciar-se sobre a consulta pública lançada pela ANACOM referente ao Plano Plurianual de Atividades da ANACOM para o triénio 2022-2024.

Os comentários ora remetidos constituem a posição da Vodafone sobre a consulta em apreço, podendo sofrer alterações em virtude de uma evolução das condições do mercado ou de novas decisões ou projetos de decisões 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 ou retificar a posição refletida no presente documento no que respeita às matérias aqui tratadas ou quaisquer outras com elas relacionadas.

II. Comentários Gerais

Em consonância com o manifestado em pronúncias anteriores, cujo conteúdo, no essencial, se reitera, a Vodafone entende que a consulta pública do Plano Plurianual de Atividades da ANACOM para o triénio 2022-2024, sendo uma decorrência dos Estatutos dessa Autoridade, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 39/2015, de 16 de março, reveste-se de uma inquestionável importância na prossecução dos objetivos de regulação previstos para o setor.

Por esse motivo, e em alinhamento com posições anteriormente manifestadas, não pode a Vodafone deixar de sublinhar a necessidade de a ANACOM, na elaboração do Plano Plurianual do próximo triénio, detalhar o que é pretendido em cada uma das prioridades de atuação e calendarizar a sua execução nos diferentes meses do referido plano, de modo a contribuir para um escrutínio e debate construtivo das diversas ações que o Regulador prevê desenvolver no próximo triénio e concretizar a priorização conferida às mais relevantes.

Ademais, importa referir que o documento agora submetido a consulta pública pela ANACOM não inclui, como deveria, qualquer avaliação ou análise ao nível de concretização dos planos plurianuais precedentes, nem mesmo as razões pelas quais não foram concretizadas determinadas ações previstas para os anos anteriores. A este propósito, a Vodafone defende a introdução de um processo de revisão/atualização periódico, preferencialmente trimestral, das ações previstas e a correspondente calendarização, para que os diferentes interessados possam ajustar e adequar as suas expectativas na gestão de recursos e no planeamento das suas decisões estratégicas impactadas por intervenções regulatórias.



Neste ensejo, sustenta-se por último a necessidade de prever iniciativas ao nível das taxas cobradas aos operadores, nomeadamente de promover a remoção do financiamento das provisões da ANACOM através da taxa anual devida pelo exercício de atividade de fornecedores de redes e serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público.

III. Comentários Específicos - Prioridades de Atuação

1. «Adotar medidas regulatórias que se revelem necessárias em consequência da transposição do Código Europeu das Comunicações Eletrónicas»

A Vodafone reitera o teor dos comentários efetuados na sua resposta à consulta pública sobre o Plano Plurianual de Atividades 2021-2023 da ANACOM, no qual já constava esta medida, salientando que as medidas regulatórias que venham a ser equacionadas, neste âmbito, pela ANACOM devem ser equilibradas, proporcionais e limitarem-se a áreas onde comprovadamente se justifique uma intervenção regulatória, em linha, aliás, com os princípios basilares que devem nortear a atuação das autoridades administrativas independentes nos setores que regulam e fiscalizam, devendo essas medidas contribuir eficazmente para a promoção da simplificação do processo contratual e a desmaterialização da relação contratual, acompanhando a realidade do setor e as reais necessidades dos utilizadores.

Por outro lado, e em consequência do período pandémico que ainda atravessamos, com efeitos sobejamente conhecidos na economia portuguesa, na atividade das empresas e na estabilidade económica dos portugueses, é também fundamental que estas medidas assentem em princípios de racionalidade económica e não onerem os Operadores com custos operacionais desnecessários, ao impor novas obrigações que não se traduzam em benefícios significativos para os utilizadores, devendo a ANACOM privilegiar neste âmbito a simplificação do processo contratual e sua digitalização, dando continuidade ao caminho que já foi trilhado neste período temporal.



2. «Elaborar e apresentar ao Governo uma proposta de transposição da Diretiva de alteração da Diretiva 2014/61/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 15 de maio de 2014, relativa a medidas destinadas a reduzir o custo da implantação de redes de comunicações eletrónicas de elevado débito»

No que respeita a esta ação, importa assegurar a participação ativa dos operadores na análise e debate dos trabalhos a efetuar no âmbito da mesma por via da promoção de grupos de trabalho, *workshop* e consultas públicas sobre a temática, para assegurar um processo eficiente, interativo e participado.

4. «Analisar o mercado de acesso local grossista num local fixo, bem como o mercado de capacidade específica grossista (mercados relevantes 1 e 2 da Recomendação (UE) 2020/2245 da Comissão de 18 de dezembro de 2020)»

Relativamente à análise dos mercados 1 e 2, recorde-se que, por decisão de 23.03.2017, a ANACOM entendeu não seguir a então Recomendação da Comissão Europeia (“CE”), de 29.11.2016, para que alterasse ou retirasse o seu projeto de decisão relativo a estes mercados, designadamente que impusesse uma obrigação de acesso à rede de fibra da MEO, em especial nas “áreas NC – áreas não concorrenciais”. A ANACOM comprometeu-se, no entanto, perante a Comissão Europeia, a acompanhar o mercado e a efetuar uma nova análise dos mercados no prazo máximo de dois anos, tendo afirmado que a abordagem que propunha era a que melhor salvaguardaria a concorrência e o investimento em redes de nova geração/redes de alta velocidade.

Por essa ocasião, a Vodafone manifestou a sua discordância quanto à decisão da ANACOM de não seguir a Recomendação da CE¹ e lamenta que as ações que o Regulador se propôs adotar e que concorreriam, no entender daquela Autoridade, para a conclusão de que não seria proporcional impor acesso à rede de fibra da MEO, não se tenham materializado em tempo útil, estando ainda pendente de adoção de decisão final pela ANACOM sobre as alterações adicionais à ORAC e ORAP, que se aguarda com enorme expectativa.

Com efeito, o acesso a infraestruturas aptas ao alojamento de redes de comunicações eletrónicas tem um grande impacto no lançamento bem-sucedido de redes de comunicações e de novas tecnologias.

As várias autoridades reguladoras nacionais da União Europeia têm adotado abordagens diferentes no que diz respeito à regulamentação do acesso às infraestruturas aptas ao alojamento de redes de comunicações, eletrónicas, tendo a ANACOM vindo a adotar nesta matéria medidas eficazes (embora tardias).

¹ Cfr. Resposta da Vodafone, de 31.01.2017, ao Sentido Provável de Decisão da ANACOM de 22.12.2016.



A definição de um mercado para o acesso grossista a infraestruturas aptas como um mercado relevante a incluir na Recomendação relativa aos Mercados Relevantes² parece-nos ajuizada. É, assim, relevante aplicar possibilidade consagrada pelo artigo 72.º do Código das Comunicações Europeu, de a ANACOM vir a impor o acesso à infraestrutura aptas sempre que tal se revele a solução necessária e proporcionada para resolver uma posição de mercado significativo identificada noutra mercado relevante (como seja o mercado 1).

No contexto nacional atual, a regulação assimétrica a condutas e postes do operador com poder de mercado significativo decorre das medidas impostas no mercado 1, mas uma eventual desregulação/retirada das obrigações *ex ante* no âmbito deste mercado não pode, nem deve, colocar em causa o acesso não discriminatório e a preços orientados aos custos a infraestruturas aptas.

Neste sentido, a Vodafone considera adequada a definição, por parte da ANACOM, de um mercado de acesso a infraestruturas civis/aptas, salientando-se que tal mercado passará, expectavelmente, o teste de três critérios.

Por outro lado, é relevante referir que, não obstante a decisão do Governo no sentido de redução dos preços das ofertas GPON e Bitstream da Fibroglobal, a Vodafone continua a não aceder à rede desta empresa, que foi financiada com fundos públicos, por considerar não estarem ainda reunidas as condições técnicas e financeiras necessárias à sua exploração como “rede aberta”.

Reforça-se, a este respeito, que a ausência de concorrência, designadamente nas zonas rurais, é altamente prejudicial para os consumidores, que se veem profundamente limitados na escolha, qualidade e preços dos serviços de comunicações eletrónicas disponíveis, o que acarreta, em última análise, um aprofundamento do fosso digital.

No que concerne ao mercado 2, a Vodafone reitera entender que a ANACOM deverá proceder a uma reanálise do mesmo com a maior brevidade, designadamente não só tendo em conta o que será exporá *infra*, como também pela circunstância de, nos termos da alínea a) do n.º 2 do art.º 59.º-A da Lei das Comunicações Eletrónicas (“LCE”), a análise de mercados ter de ser revista no prazo de três anos a contar da aprovação da análise mais recente do mercado em causa. Recorde-se que a decisão do mercado de elevada qualidade num local fixo (acesso e segmentos de trânsito) (atual Mercado 2) data de 1 de setembro de 2016.

Especificamente quanto ao mercado empresarial, a Vodafone reitera que o quadro regulatório definido pela ANACOM para o agora Mercado 2, designadamente a segmentação geográfica do mercado e dos remédios

² Recomendação da Comissão 2020/2245, de 18.12.2020



impostos, é desadequada, atendendo ao facto de a procura e concursos lançados no mercado empresarial ser nacional, com múltiplos locais a servir, e a preferência, por parte das empresas, pela contratação de um único fornecedor que lhe permita proceder à ligação de todos os sites.

Nessa medida, os operadores concorrentes ficam, assim, em desvantagem competitiva por não disporem de uma rede nacional ou acesso a uma oferta grossista concorrencial idónea, de âmbito nacional, que lhes permita prestar serviços aos seus (potenciais) clientes.

Adicionalmente, ainda no âmbito deste mercado e no que à securização de circuitos respeita, no entendimento da Vodafone continua a ser extremamente necessário e urgente proceder à implementação de uma obrigação de preços orientados para os custos robusta, **[IIC] [FIC]**.

5. «Analisar os preços da oferta de referência de acesso a condutas (ORAC), da oferta de referência de acesso a postes (ORAP), dos circuitos CAM (Continente-Açores-Madeira) e inter-ilhas e da TDT»

No que respeita à oferta de referência de acesso a condutas (ORAC) e à oferta de referência de acesso a postes (ORAP), a Vodafone reitera a posição expressa na pronúncia remetida à ANACOM no âmbito da consulta pública respeitante ao Plano Plurianual 2021-2023.

Não obstante em 18.03.2021 ter sido aprovada, pela ANACOM, a Decisão final sobre os preços dos circuitos CAM e dos circuitos inter-ilhas, a Vodafone considera que as decisões adotadas, em particular a manutenção dos preços excessivos nos circuitos de maior capacidade (múltiplos de 10Gbps), continuam a impedir os operadores concorrentes de prestar serviços retalhistas convergentes nas Regiões Autónomas, resultando num claro prejuízo para os consumidores que residem nas zonas abrangidas, os quais ficam privados de aceder a uma oferta da Vodafone mais completa e diversificada.

Apesar de ser uma medida positiva por se tratar de uma redução de preços, na verdade o impacto que esta poupança no *business case* do negócio fixo da Vodafone é despiendo, sobretudo quando comparado com o custo admissível para a Vodafone disponibilizar ofertas *triple play* nas Ilhas. Acresce que o Regulador persiste nas deliberações sobre esta temática em não reconhecer a necessidade de considerar economias de escala quando a oferta assenta em princípios de orientação a custos.

9. «Rever o Plano Estratégico do Espectro (PEE)»



Atendendo à relevância e impacto que a definição do plano estratégico do espectro implica em termos de definição de negócio e estratégia das empresas, a ANACOM deverá, neste âmbito, promover a inclusão dos operadores por forma a que, quaisquer decisões tomadas neste âmbito, tenham em linha de conta a visão dos operadores e os respetivos impactos na sua atividade e planos de investimento.

Na avaliação destas medidas, deverá atender-se às vantagens que a delimitação de direitos e atribuição de direitos individuais tem permitido a nível nacional e internacional, tendo contribuído para assegurar níveis de qualidade de serviço elevados, e a adoção de abordagens harmonizadas, as quais fomentam a interoperabilidade e itinerância de forma simples e direta, contribuindo, desta forma, estruturalmente, para a promoção do Mercado Único Europeu.

11. «Planear e disponibilizar espectro para novas aplicações e serviços»

Quaisquer medidas que venham a ser implementadas no âmbito da disponibilização de espectro para novas aplicações e novas formas de partilha devem ser analisadas com base nos princípios da Avaliação de Impacto Regulatório para contribuir categoricamente para a fundamentação de decisões tomadas neste âmbito.

13. «Melhorar as comunicações de emergência promovendo soluções de roaming nacional e a atualização do 112 (migração NG112, eCall, avisos à população/112 inverso, reforço da resiliência, revisão quadro legal)»

A promoção de soluções neste âmbito deve ser sempre promovida em consonância com os operadores. No caso do roaming nacional para situações de emergência, remete-se para o projeto de cooperação entre os operadores, ANACOM e Governo, projeto esse então interrompido por força das circunstâncias pandémicas que entretanto se verificaram.

Sem prejuízo de uma eventual necessidade de afinação e atualização do projeto, crê-se que algum do trabalho feito até então deverá/poderá ser aproveitado.



14. «Atualizar as normas de numeração, incluindo a revisão das condições de utilização de números geográficos e móveis em nomadismo, as regras de utilização do CLI (calling line identification) e a criação de uma gama específica no PNN para serviços M2M (machine-to-machine)»

Neste âmbito, a Vodafone reitera a posição expressa na pronúncia remetida à ANACOM no âmbito da consulta pública respeitante ao Plano Plurianual 2021-2023.

No que respeita às regras de subatribuição de números, em particular quanto ao Projeto de elaboração de um regulamento relativo às condições aplicáveis à subatribuição de recursos E.164 do PNN, estando a decorrer uma consulta pública sobre a temática, cujo prazo para receção de contributos termina em 25 de agosto, remete-se para os comentários que serão produzidos e remetidos nessa sede.

17. «Desenvolver e implementar plano de supervisão que promova e garanta o cumprimento das obrigações relativas à construção e ampliação de infraestruturas aptas ao alojamento de redes de comunicações, bem como ao respetivo acesso, previstas Decreto-Lei n.º 123/2009, de 21 de maio»

A Vodafone considera que qualquer plano de supervisão que a ANACOM venha a equacionar, deverá ser um plano realista que tenha em conta as vicissitudes e características específicas no setor e, idealmente, que seja ponderado em articulação com os operadores.

18. «Contribuir para um melhor conhecimento dos direitos dos consumidores de comunicações e para a literacia digital»

A Vodafone reitera o teor dos comentários efetuados na sua resposta à consulta pública sobre o Plano Plurianual de Atividades 2021-2023 da ANACOM, no qual já constava esta medida mantendo-se disponível para, em conjunto com o Regulador (de forma individual ou através da APRITEL), equacionar as melhores formas de promover o esclarecimento dos consumidores acerca dos respetivos direitos e obrigações decorrentes do novo quadro regulatório, bem como sua consolidação, neste período de transição para todos os *players* do setor.

A Vodafone considera, ainda, que a ANACOM deve promover medidas de autorregulação eficazes, com o objetivo de reforçar o conhecimento e os direitos dos utilizadores, em particular, dos consumidores.



19. «Promover ações de cooperação com as autarquias que contribuam para o desenvolvimento do sector das comunicações em todo o território nacional, nomeadamente no âmbito da instalação e gestão de infraestruturas»

A Vodafone congratula a ANACOM por esta iniciativa reiterando e remetendo para os comentários tecidos por ocasião da consulta pública sobre o Plano Plurianual de Atividades 2021-2023 da ANACOM, os quais se dão por reproduzidos, versando os mesmos, precisamente, ao tema dos municípios e onde identificou as diversas dificuldades e constrangimentos que têm impacto na atividade diária dos operadores.

20. «Colaborar, com o Governo, no âmbito das suas competências, nas ações relacionadas com o acesso de banda larga à Internet no âmbito do serviço universal de comunicações eletrónicas»

A transposição do Código Europeu de Comunicações Eletrónicas não implica necessariamente a implementação do Serviço Universal previsto no artigo 84.º. O que deve resultar da transposição é o dever de efetuar uma análise rigorosa e fundamentada quanto à universalidade do acesso aos serviços incluídos no âmbito do Serviço Universal e quanto à acessibilidade dos respetivos preços no território nacional, alicerçado numa avaliação que conclua que o normal funcionamento do mercado e outros instrumentos de políticas públicas não são eficazes na resolução da questão. Devem assim ser devidamente densificados e concretizados conceitos como sejam “*serviço adequado de acesso à Internet de banda larga*” (considerando 215) e o de “*preço acessível*” (considerandos 219 e 236).

Adicionalmente, importa referir que esta análise deve seguir um processo transparente e aberto à participação dos interessados.

A Vodafone considera, à partida, que não há motivos que fundamentem a necessidade de implementação do acesso de banda larga à Internet no Serviço Universal atendendo não só ao elevado nível de cobertura das Redes de Nova Geração e das redes móveis – reforçadas pela aplicação de obrigações de cobertura previstas nos direitos de utilização de frequências - como também pelo elevado número de opções tarifárias existentes, nomeadamente em regime pré-pago.

O problema que existe está essencialmente do lado da procura, não do lado da oferta: o foco das políticas públicas deve ser colocado no combate à iliteracia, nomeadamente entre a população mais idosa.

Deve ser privilegiado o financiamento público (ou uma combinação de financiamento público e privado) de modo a não sobrecarregar apenas este sector em particular. Dever-se-á, igualmente, alargar o leque de entidades que contribuem para o financiamento do Serviço Universal aos prestadores de serviços *Over The Top*, os quais beneficiam, significativamente, com a inclusão do serviço de banda larga no Serviço Universal.



21. «Acompanhar ativamente, na sua esfera de competências e no quadro da regulamentação europeia, os desenvolvimentos relacionados com a regulação da Internet e das plataformas digitais»

No entender da Vodafone, o acompanhamento destas matérias por parte do Regulador deve ser efetuado tendo sempre como pano de fundo a realidade nacional e a sua defesa ativa, de modo a procurar evitar, na medida do possível, a adoção de medidas desproporcionais e desadequadas ao mercado nacional.

23. «Aferir a qualidade de serviço (QoS) das redes móveis e da Internet, tendo em vista a divulgação de informação aos consumidores e demais utilizadores»

A Vodafone remete para o teor dos comentários efetuados na sua resposta à consulta pública sobre o Plano Plurianual de Atividades 2021-2023 da ANACOM, no qual já constava esta medida, reiterando que é fundamental que, neste âmbito, seja assegurada a participação ativa dos operadores na análise e debate das ações a desenvolver, por via da promoção de grupos de trabalho, workshops e consultas públicas sobre a temática, de modo a que seja garantido um processo eficiente, interativo, participado e que melhor retrate a evolução do sector das comunicações eletrónicas em Portugal.

Neste contexto é importante salientar, desde já, que, qualquer metodologia que venha a ser determinada para aferir os níveis de qualidade de serviço das redes móveis e da Internet deverá ter em devida consideração as orientações do Organismo de Reguladores Europeus das Comunicações Eletrónicas (“ORECE”) relativamente a esta matéria e basear-se em critérios objetivos, fiáveis e precisos, que tenham em consideração os fatores externos que influenciam estes níveis e que muitas das vezes são imputáveis ao próprio cliente e aos equipamentos que possui. Neste sentido, e tendo em conta as sanções que se encontram previstas no Código Europeu das Comunicações Eletrónicas para as discrepâncias sistemáticas e significativas dos níveis de qualidade dos serviços contratados, que podem culminar com a resolução do contrato sem pagamento de encargos, esta temática reveste a maior importância devendo a adoção destes níveis ser precedida de um estudo exaustivo e detalhado de todas as variáveis que influenciam a performance dos serviços.

26. «Promover as medidas necessárias para assegurar a existência de um "comparador tarifário”, conforme as regras que venham a ser definidas com a nova LCE»

A Vodafone considera que deve ser dada continuidade ao simulador de tarifários que já existe podendo, e devendo, ser efetuadas as alterações que se mostrem necessárias para garantir a sua conformidade com as



exigências do novo quadro regulamentar. Adicionalmente, a Vodafone sugere que, neste âmbito, seja assegurada a participação ativa dos operadores, que ao longo dos anos têm identificado diversas oportunidades de melhoria no atual simulador, com o objetivo de melhorar a qualidade da informação que a cada momento é veiculada ao público em geral. Só assim se conseguirá alcançar o objetivo visado com a criação deste tipo de instrumentos: o de garantir a veracidade e a fiabilidade da informação que vão permitir escolhas esclarecidas pelos consumidores.

27. «Criar todas as condições para a existência de um sistema de controlo pelos utilizadores para verificar o cumprimento do previsto no Regulamento (UE) 2015/2120 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015, no que respeita aos serviços de acesso à Internet»

É fundamental que as ferramentas de controlo que venham a ser adotados para verificar o cumprimento do previsto no Regulamento (UE) 2015/2120 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015, no que respeita aos serviços de acesso à Internet, sejam desenhados em estreita colaboração e com a participação ativa dos operadores, nomeadamente, promoção de grupos de trabalho, *workshops* e consultas públicas sobre a temática, para assegurar um processo eficiente, interativo e participado, procurando garantir que os referidos instrumentos – que se pretendem únicos e transversais a todo o mercado - têm por base parâmetros objetivos, não discriminatórios e, sobretudo, mensuráveis, por forma a evitar discrepâncias na avaliação da qualidade de prestação dos respetivos serviços. Só desta forma será, no entendimento da Vodafone, possível garantir que o sistema de controlo que venha a ser criado contribui de forma efetiva e construtiva para a informação dos utilizadores finais e não representa um foco de conflitualidade adicional no setor.

28. «Implementar o Regulamento relativo ao tratamento de reclamações pelos prestadores de serviços de comunicações»

A Vodafone reitera o teor dos comentários efetuados na sua resposta à consulta pública sobre o Plano Plurianual de Atividades 2021-2023 da ANACOM, no qual já constava esta medida, aproveitando para reforçar que, no seu entendimento, não se justifica a intervenção, por via regulamentar, da ANACOM nesta área, porquanto todo o processo de interação entre os operadores e os seus clientes é gerido de forma muito próxima, totalmente assistida e através de diversos canais, adaptados às necessidades e exigências dos clientes.

A fixação de regras vinculativas e rígidas retira flexibilidade aos operadores, coloca em causa as políticas de resolução de reclamações com enfoque no caso concreto, ao regulamentar de forma transversal todas as



reclamações e sobretudo, compromete uma resolução simples e célere baseada na relação de confiança que existe entre as partes.

31. «Melhorar a interação e da comunicação com a sociedade, quer na preparação das decisões regulatórias, através da promoção de uma participação acrescida de todos os interessados nas consultas públicas promovidas pela ANACOM, quer na divulgação das atividades realizadas»

Relativamente a este ponto, a ANACOM deverá assegurar a participação ativa dos operadores na análise e debate dos trabalhos a efetuar nesta ação por via da promoção de grupos de trabalho, *workshops* e consultas públicas sobre a temática, para assegurar um processo eficiente, interativo e participado.

Deverá ser prevista a aferição e implementação de uma Avaliação de Impacto Regulatório, algo que é prática comum noutros Estados Membros da UE e que se encontra previsto na Proposta de Lei do Governo para a transposição do Código Europeu das Comunicações Eletrónicas. Tal avaliação contribui para uma fundamentação transparente dos sentidos prováveis de decisão e para as decisões finais assegurando assim a devida ponderação dos impactos das diversas medidas que estejam sob avaliação e uma análise custo-benefício para cada opção equacionada.

33. «Desenvolver nova abordagem de caracterização do sector e de recolha de informação complementar»

Neste âmbito, importa assegurar a participação ativa dos operadores na análise e debate dos trabalhos a efetuar nesta ação por via da promoção de grupos de trabalho, *workshops* e consultas públicas sobre a temática, para assegurar um processo eficiente, interativo, participado, assegurando um retrato completo e rigoroso da evolução do sector das comunicações eletrónicas em Portugal.

37. «Desenvolver medidas de modernização administrativa para aumento da eficiência da ANACOM na sua relação com as empresas reguladas, com os utilizadores e com outras entidades públicas e privadas»

A Vodafone considera essencial que a ANACOM assuma, de forma inequívoca, uma disrupção com o *status quo* vigente e que caminhe para um processo de transformação digital, necessário a todos os níveis, para a eficiência do setor. Neste sentido, deve ser promovida a criação de plataformas digitais relevantes para o setor, em diversos domínios de atuação, como é o caso, por exemplo, do depósito de contratos, dos pedidos de informação e outro tipo de correspondência em papel que devem ser, gradualmente, substituídos pelo



formato digital, bem como dos pedidos de acompanhamento policial para efeitos de reparações na via pública.

IV. Conclusão

Tendo em consideração o exposto, a Vodafone espera que a ANACOM tenha em conta e devida consideração os contributos acima explanados na presente Consulta Pública, para a prossecução eficaz dos objetivos de regulação legalmente consagrados e que, por isso, devem merecer a reflexão adequada da ANACOM no sentido de integrarem o Plano Plurianual de Atividades 2022-2024.