Resposta sobre as Orientações Estratégicas para o Plano Plurianual de Atividades 2019 – 2021 da ANACOM

I. Introdução

A Vodafone Portugal - Comunicações Pessoais, S.A. (adiante apenas "Vodafone") vem, pelo presente, pronunciar-se sobre o Plano Plurianual de Atividades 2019 – 2021 da ANACOM.

Os comentários ora enviados 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.

II. Comentários

A Vodafone reconhece que a iniciativa da ANACOM em submeter a consulta pública, tal como no ano passado, o respetivo Plano Plurianual de Atividades para o triénio 2019-2021 constitui um contributo relevante quer para a transparência, quer para a objetividade da atividade regulatória, bem como uma forma de promover o envolvimento acrescido e uma participação efetiva dos interessados. Considera, por isso, a Vodafone, que é igualmente importante dar sequência à iniciativa em causa, participando de forma construtiva, enquanto interessado, na consulta pública em apreço, na expetativa de que os respetivos comentários e respostas constituam também um contributo pertinente e, nessa medida, sejam devidamente considerados pela ANACOM na planificação e desenvolvimento das respetivas atividades para o triénio 2019-2021.

De acordo com o plano que é objeto da presente consulta pública, constata-se ser pretensão específica da ANACOM obter contributos de todos os interessados, com o objetivo de ter em conta, na definição e planificação de atividades, as prioridades e

necessidades identificadas por todos os agentes do sector, solicitando contributos quer em relação aos **objetivos estratégicos**, quer quanto às **principais ações a desenvolver no triénio 2019-2021**, com particular ênfase nas previstas para 2019.

Refere ainda ser sua intenção continuar a promover **encontros regulares sobre temáticas relevantes para o sector**, para auscultação dos interessados e construção de soluções, de forma aberta e em antecipação aos processos habituais de consulta pública que precedem as suas decisões – iniciativa que a Vodafone aplaude.

Esta abordagem é eficiente, permitindo ao regulador dispor de toda a informação pertinente para a adoção da melhor abordagem regulatória para cada matéria.

Com efeito, sendo apanágio dos procedimentos das consultas públicas neste sector a manutenção, em sede de decisão final, do sentido proposto de decisão, independentemente dos contributos e observações dos Interessados, a Vodafone considera que a abordagem proposta permite introduzir uma maior eficiência no processo decisório do regulador, sobretudo que evite a adoção pela ANACOM, de sucessivos projetos de decisão, com vista à adoção de uma decisão final.

No que se refere aos **objetivos estratégicos**, em particular no que se refere às modificações de estrutura e à calendarização das ações propostas, a Vodafone remete para a posição da APRITEL

Em relação às medidas e **ações concretas** que a ANACOM tem planeadas e que pretende realizar durante o triénio em questão, consideramos fundamental que as mesmas sejam calendarizadas e especificadas com o maior detalhe possível por forma a possibilitar uma avaliação mais rigorosa da pertinência e da adequação das iniciativas planeadas pela ANACOM face às necessidades evidenciadas pelo setor das comunicações eletrónicas. Neste sentido, a Vodafone sugere a inclusão, no documento final resultante da presente consulta pública, de um calendário específico para a realização dos principais ações e procedimentos que a ANACOM se propõe desenvolver durante o triénio em análise, a bem da previsibilidade regulatória.

Refira-se que a ANACOM apenas elenca as ações previstas e centradas no primeiro ano do triénio 2019-2021, ficando por esclarecer, além da calendarização dessas, quais serão as ações a desenvolver em 2020-2021.

Neste contexto e tendo presente o objetivo de maior concretização e calendarização, importa responder às questões formuladas, designadamente:

1. **Concorda com os objetivos estratégicos definidos pela ANACOM para o triénio 2019-2021? Tem alguma sugestão alternativa ou adicional?**

Tendo em consideração o planeamento proposto e a forma como os objetivos estratégicos foram estruturados e desagregados, representando uma alteração face aos anos anteriores, a Vodafone remete a generalidade dos seus comentários para a posição da APRITEL no que a este ponto se refere.

Não obstante, afigura-se pertinente acrescentar em relação a cada Objetivo concreto:

Objetivo estratégico (1)

A referência, neste primeiro Objetivo, a "regulação ativa e exigente", merece um comentário no sentido que a regulação não carece de ser ativa, mas eficiente e pautar-se por uma análise de impacto das medidas preconizadas, sobretudo à luz do princípio da proporcionalidade – a ANACOM deve fazer uma análise de custo *versus* benefício das medidas impostas no mercado e, bem assim, uma avaliação do sucesso das ações adotadas face aos objetivos estratégicos que tem por missão atingir.

Objetivo estratégico (2)

A referência a "Populações mais vulneráveis" é vaga, sendo que seria útil que a ANACOM esclarecesse se estas populações correspondem aos utilizadores a que se refe o artigo 5.º n.º 2 alínea a) da Lei das Comunicações Eletrónicas (LCE) – utilizadores com deficiência, idosos ou com necessidades especiais.

2. **Das ações que a ANACOM se propõe desenvolver quais são as que considera mais prioritárias?**

Desde logo, a Vodafone considera que a ANACOM deve **adicionar uma nova ação** a desenvolver em 2019 correspondente à **necessidade de remover o 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.

No que respeita às demais ações, a **ação (5) de analisar os preços da ORAC** (Oferta de Referência de Acesso a Condutas) e **da ORAP** (Oferta de Referência de Acesso a Postes) deve ser prioritária dado o atraso na implementação dos remédios do mercado 3A e 3B e da revisão das referidas ofertas, por forma a que a instalação de redes que ocorrerá nos próximos anos beneficie das condições revistas, as quais se perspetivam efetivamente orientadas ao custo e não discriminatórias.

Deve também estar no topo das prioridades da ANACOM a **ação (12), sendo fundamental que a ANACOM d**esenvolva as ações necessárias à introdução do 5G em Portugal, nomeadamente as relacionadas com a atribuição da faixa dos 700 Mhz (e outras faixas relevantes), tendo em consideração os seguintes aspetos:

- Definição antecipada do mecanismo de atribuição (e.g. concurso público, leilão), os limites dos direitos de utilização e as condições associadas à sua atribuição, de modo a permitir um exercício de valorização eficiente e ponderado por parte dos diferentes interessados;
- Necessidade de garantir que (i) os preços a considerar nos mecanismos de atribuição atendem aos benefícios de longo prazo e tomam na devida consideração possíveis utilizações alternativas, (ii) que os pagamentos devem estar vinculados à disponibilidade efetiva das faixas para a sua utilização e (iii) atender igualmente ao impacto que as condições associadas à atribuição/utilização (acesso, cobertura, roaming, compartilhamento) têm nos planos de investimento dos operadores a fim de fomentar o investimento

na rede e promover os melhores serviços aos cidadãos, evitando encargos financeiros desproporcionais e excessivos;

- Rever antecipadamente as taxas anuais do espectro para comunicações eletrónicas/serviço móvel terrestre e para os *links* de micro-ondas a fim de promover o 5G e garantir maior cobertura geográfica. Com efeito, atualmente as taxas de uso do espectro representam 1,8% do total das receitas anuais e o total de custos com a ANACOM representam 3%;
- Disponibilização, em igualdade de circunstâncias, de quantidades adequadas de espectro 5G, nomeadamente na faixa 3,4-3,6 GHz, onde os atuais detentores de DUFs não o utilizam (BBP) ou o utilizam recorrendo a tecnologias/serviços limitados e ineficientes (FWA pelo MEO para um máximo de 760 ligações) e não permitindo atribuir 100 MHz de espectro nesta faixa para cada prestador para instalar a sua rede de 5G;
- Adaptação das ofertas de referência para infraestruturas passivas (condutas/postes) e/ou acesso regulado a fibra que possibilite uma conectividade *backhaul* eficiente para dinamização do 5G e de uma maior utilização de dados.

A Vodafone considera que a **ação (7)** deve igualmente ser prioritária. Com efeito a aprovação do Regulamento sobre a metodologia de preços de acesso e utilização de infraestruturas aptas previsto no Decreto-Lei n.º 123/2009, de 21 de maio assegurará que a contrapartida pelo acesso e utilização das infraestruturas seja coerente com o princípio da orientação dos preços para os custos, condição que se revela essencial a uma abordagem que promova de forma eficaz e harmonizada o *roll-out* de redes de nova geração.

Neste contexto, é motivo de preocupação o facto de as autarquias não estarem abrangidas pelo regulamento que a ANACOM vier a adotar, na medida em que poderão adotar metodologias próprias para efeitos de cálculo dos preços de acesso, situação que coloca em crise a harmonização das condições de acesso a infraestruturas aptas, bem como o princípio da orientação dos preços para os custos.

Refira-se, a título ilustrativo da preocupação em apreço, que a Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE) lançou consulta pública relativamente às Concessões de

Distribuição de Eletricidade em Baixa Tensão, na qual prevê que parte da receita proveniente do acesso a infraestruturas aptas ao alojamento de redes de comunicações eletrónicas seja receita a receber pelo município, não obstante a infraestrutura em causa integrar o contrato de concessão e em rigor competir à concessionária dar acesso às infraestruturas em causa. Ora, esta situação compromete o cumprimento do princípio da orientação dos preços para os custos preconizado no artigo 19.º do DL 123/2009.

É ainda relevante clarificar os poderes de intervenção da ANACOM para efeitos de apuramento da adequação da remuneração solicitada com a metodologia fixada, em particular nos casos em que a metodologia a utilizar para fixação do valor da remuneração é definida pelas autarquias locais.

Com efeito, a promoção do investimento eficiente em redes de nova geração pressupõe uma previsibilidade regulatória, sendo fundamental clarificar e efetivar as atribuições da ANACOM, bem como as respetivas competências para intervir em matéria de infraestruturas aptas ao alojamento de redes, independentemente da natureza jurídica das entidades que as detenham ou assegurem a respetiva gestão (e.g. autarquias, EDP e Infraestruturas de Portugal).

No que respeita às demais ações elencadas para 2019, afiguram-se pertinentes os seguintes comentários:

Ação 1: preparar contributos para a revisão da Lei de Comunicações Eletrónicas, nomeadamente à luz das recomendações da ANACOM apresentadas ao Governo em 2018 quanto ao SU de comunicações eletrónicas e tendo em conta o novo Código de Comunicações Eletrónicas.

Considerando que existe em todo o território nacional um elenco amplo de ofertas comerciais de serviços de comunicações eletrónicas que preenchem (e em muitos casos superam) os requisitos inerentes à prestação do serviço universal, a Vodafone considera que a necessidade de assegurar ou impor uma obrigação de serviço universal no território nacional não é

pertinente, razão pela qual entende que a ANACOM deve prescindir de proceder à designação de um prestador de serviço universal.

Ação 2: analisar os mercados de banda larga e de acessos de elevada qualidade (3a/3b e 4)

No que respeita aos mercados 3a e 3b, a Vodafone urge a ANACOM a proceder à reanálise dos mesmos com a maior brevidade possível, designadamente porque:

- Importa reconsiderar a decisão de não impor o acesso à RNG do operador com PMS – a MEO –, não só nas zonas definidas pela ANACOM como "zonas não concorrenciais", como também noutras zonas não concorrenciais que os critérios da ANACOM não lograram abranger, designadamente (i) atento o facto de o princípio da Equivalência de Inputs (EdI) não estar implementado no acesso a condutas e postes da MEO, e (ii) de os concorrentes não terem acesso à rede da Fibroglobal, que apesar de ter sido financiada com fundos públicos, não se encontra a ser explorada como "rede aberta".
- A ausência de concorrência, designadamente nas zonas rurais, é altamente prejudicial para os consumidores, que se vêem profundamente limitados na escolha, qualidade e preços dos serviços de comunicações eletrónicas disponíveis, o que acarreta, em última análise, um aprofundamento do fosso digital.
- As zonas não concorrenciais serão tendencialmente aquelas onde as condições socio económicas da população e a fraca densidade populacional, tornam, à partida, não rentáveis os investimentos em RNG por parte dos operadores concorrentes[1], não sendo consequentemente expectável a instalação de redes alternativas nas referidas zonas e o desenvolvimento de um mercado de retalho concorrencial.
- O quadro regulatório atualmente definido não cria incentivos para que a MEO co-invista com os operadores concorrentes ou dê acesso, em condições competitivas, à respetiva rede de fibra, rede esta que a MEO anunciou cobrirá 5,3 milhões de casas a nível nacional até 2020.

[1] Atenta a propriedade da rede cobre e uma quota de mercado elevada nas referidas áreas, a MEO dispõe, necessariamente, de incentivos ao investimento diferenciados

- A imposição de acesso regulado à RNG da MEO é, consequentemente, essencial, sendo igualmente fulcral assegurar a materialização do princípio da EdI no acesso a condutas e postes e a exploração da rede da Fibroglobal como rede aberta.

No que concerne ao mercado 4, a Vodafone urge também a ANACOM proceder a uma reanálise do mesmo com a maior brevidade possível, designadamente à luz do referido *infra*:

Mercado B2B

- O quadro regulatório definido pela ANACOM para o mercado 4, designadamente a segmentação geográfica do mercado e dos remédios impostos, é desadequada, atento o facto de a procura e concursos lançados no mercado empresarial ser nacional, com múltiplos locais a servir, e a preferência, por parte das empresas, por um único fornecedor capaz de ligar todos os sites.
- Os operadores concorrentes encontram-se em desvantagem competitiva por não disporem de uma rede nacional ou acesso a uma oferta grossista concorrencial idónea, de âmbito nacional.
- No âmbito da análise à oferta de conectividade Ethernet, que submeteu recentemente a auscultação do mercado, a ANACOM, infelizmente, preconiza não atuar desde já, abstendo-se de impor alterações à oferta regulada OCE - ainda que a mesma não esteja a ser utilizada por qualquer operador e que, na opinião da Vodafone, a mesma não seja idónea ou concorrencial – e relegando quaisquer alterações à mesma para a reanálise do mercado 4.

Ação 3: atualizar o quadro regulamentar e os sistemas de partilha de informação aplicáveis às infraestruturas de telecomunicações, nomeadamente o que se refere a urbanizações, loteamentos, conjuntos de edifícios e edifícios

A Vodafone concorda com a implementação de um sistema de partilha de informação sobre infraestruturas de telecomunicações, visto que se traduz num elemento facilitador da ligação de clientes finais ao mesmo tempo que permitirá a implementação de procedimentos eficientes, o que tem impacto nos encargos que os operadores suportam para efetuar a ligação de clientes. Em última análise constitui uma medida que irá beneficiar, em geral, o mercado das comunicações eletrónicas e, em particular, os consumidores.

Nesse sentido, refira-se que, nos termos do artigo 25.º n.º 2 da LCE e ao artigo 23.º do Decreto-Lei n.º 123/2009, de 21 de maio, a ANACOM, após período de consulta realizada ao abrigo do artigo 8.º da LCE (Procedimento Geral de Consulta) pode determinar a partilha de recursos ou propriedades a qualquer entidade que seja titular dos mesmos, assegurando, em qualquer caso, que as medidas determinadas são objetivas, transparentes, não discriminatórias e compatíveis com o princípio da proporcionalidade.

Ação 4: Elaborar e apresentar ao Governo o(s) anteprojeto(s) legislativo(s) de transposição da revisão do quadro regulamentar europeu aplicável às comunicações eletrónicas.

A Vodafone reconhece que a revisão operada recentemente ao quadro regulamentar europeu das comunicações eletrónicas constitui uma reforma estruturante para o setor. É fundamental acompanhar a respetiva implementação no ordenamento jurídico nacional e assegurar que a mesma é efetuada de forma eficiente e sem constrangimentos.
Nesse sentido, a Vodafone, enquanto operador relevante de comunicações eletrónicas a atuar no mercado nacional está, naturalmente, disponível para colaborar com a ANACOM nas diligências inerentes à concretização desta ação, designadamente no que se refere em termos de partilha de conhecimento, experiência e boas práticas, no plano nacional e internacional, bem como numa cooperação construtiva e empenhada que viabilize uma implementação adequada da legislação comunitária que se impõe transpor.

Ação 5: analisar os preços da ORAC (oferta de referência de acesso a condutas), da ORAP (oferta de referência de acesso a postes), dos circuitos CAM (Continente-Açores-Madeira) e inter-ilhas e da TDT

Em complemento do que se referiu no início desta resposta em relação a esta ação e quanto à analise dos preços da ORAC e da ORAP, enquanto ações prioritárias identificadas pela Vodafone, importa agora acrescentar que em relação aos circuitos CAM e inter-ilhas a Vodafone considera que:

- As reduções de preços sucessivamente propostas pela ANACOM, incluindo as preconizadas no Sentido Provável de Decisão sobre os preços dos circuitos CAM e dos circuitos Inter-ilhas, recentemente posto a consulta e audiência prévia dos interessados[2], têm pecado por tardias e insuficientes.
- A manutenção de preços excessivos, designadamente nos circuitos de maior capacidade (múltiplos de 10Gbps), impede os operadores concorrentes de prestar serviços retalhistas convergentes nas regiões autónomas, com consequências extremamente nefastas para os consumidores aí residentes.
- É questionável que se continue a remunerar cabos que se encontram em fim de vida útil, que beneficiaram de financiamento público (financiamento este que terá mitigado o efeito de insularidade, alinhando o retorno económico do investimento nas Ilhas com o verificado no Continente), e que a Vodafone estima serem objeto de remuneração excessiva.
- Importa que a ANACOM considere, de forma transparente e participada, o processo de substituição dos cabos que se encontram em fim de vida útil, nomeadamente no que concerne ao período de transição e à possível coexistência de infraestruturas, e ao modelo de financiamento e de gestão operacional.

Ação 6: analisar o impacto da implementação de soluções de roaming nacional

A Vodafone considera pouco pertinente esta iniciativa. No limite, poderá admitir-se tal possibilidade num âmbito restrito, designadamente de situações de emergência. Na perspetiva da Vodafone, qualquer outro entendimento deverá, naturalmente, ser precedido de análise de mercado que fundamente a existência de um problema e que demonstre a proporcionalidade de imposição de tal medida atendendo aos múltiplos instrumentos regulatórios, às obrigações que já impendem sobre os operadores móveis nacionais e aos acordos comerciais celebrados (obrigações de acesso, obrigações de cobertura, acordos comerciais de MVNO).

[2] Cfr. https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1462411

Ação 8: colaborar na construção de uma estratégia nacional de inter-ligação de cabos submarinos em Portugal, que potencie a sua utilização para o desenvolvimento das comunicações e para outros fins, como a medição sísmica, a proteção ambiental e a investigação científica

Para este efeito, consideramos pertinentes. e por isso reiteram-se, os comentários expostos em relação à ação 5.

Ação 9: Implementar o Regulamento de segurança e integridade das redes e serviços de comunicações eletrónicas

Considerando a complexidade e onerosidade das obrigações previstas no segundo projeto de Regulamento de segurança e integridade das redes, é preocupante que se pretenda levar a cabo a implementação do Regulamento em causa ainda durante o ano de 2019, sem que seja concedido um período razoável aos operadores para a adaptação das suas organizações, do ponto de vista técnico e de recursos humanos, às novas exigências.

Por outro lado, conforme referido na consulta pública ao referido segundo projeto de Regulamento, persiste um quadro de ambiguidade quanto ao papel e às ações concretas a desenvolver pelos operadores em situações de crise, particularmente perante a ativação dos planos de emergência de proteção civil e quanto às atividades de planeamento civil de emergência.

Neste contexto, é essencial que, previamente à implementação do Regulamento, seja desenvolvido ainda algum trabalho neste âmbito por parte da ANACOM, de modo a que seja possível um eficaz planeamento das ações necessárias por parte dos operadores e o cabal cumprimento das obrigações do setor nestas circunstâncias.

Na expectativa de que a Ação (11) prevista no Plano ("Contribuir, em colaboração com a Autoridade Nacional de Proteção Civil (ANPC), para a definição das politicas de emergência das redes"), venha ajudar a clarificar as ambiguidades existentes nesta matéria, afigura-se essencial que tal ação seja desenvolvida o quanto antes e previamente à entrada em vigor do Regulamento.

Ação 10: promover a implementação de medidas de proteção e resiliência das infraestruturas de comunicações eletrónicas, nomeadamente em situações de eventos extremos ou catástrofes

A proteção e resiliência das redes é uma preocupação constante para a Vodafone, sendo incorporadas no desenho da sua rede, particularmente em elementos de rede críticos, todas as medidas que estão ao seu alcance para fazer face a situações de eventos extremos e catástrofes. No entanto, importa sublinhar que a adoção generalizada em toda a rede de algumas medidas de proteção e resiliência das infraestruturas de comunicações eletrónicas encontra-se sobretudo dependente da intervenção de terceiras entidades.
Assim, de modo a assegurar a plena concretização da Ação em apreço, é fundamental que a ANACOM intervenha junto do Governo e das entidades competentes no sentido de promover, por exemplo, a redução das taxas de espectro para permitir a adoção generalizada de feixes hertzianos como alternativa aos traçados de cabos aéreos ou para redundância, as condições necessárias para a utilização de infraestruturas públicas para a instalação da rede, o acompanhamento policial na reposição de elementos de rede e a prioridade na reposição de energia em situações de falha motivadas por eventos extremos ou catástrofes.

Ação 11: contribuir, em colaboração com a Autoridade Nacional de Proteção Civil (ANPC), para a definição das politicas de emergência das redes

Reiteram-se os comentários apresentados no âmbito da resposta à Ação 9

Ação 13: elaborar as normas relevantes 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*)

A Vodafone não compreende a razão pela qua a ANACOM identifica a revisão das condições de utilização de números geográficos (e móveis) em nomadismo como uma ação necessária,

visto que não estão definidas no atual quadro regulatório regras sobre esta matéria, tendo apenas sido lançado o início do procedimento regulamentar (disponível em https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1390762). De qualquer modo, refira-se que os números geográficos e móveis são hoje utilizados em situação de nomadismo por vários operadores, nomeadamente no âmbito de instâncias aplicacionais, sem que exista um quadro regulatório que garanta uma aplicação coerente e equitativa de regras de utilização de numeração aos operadores.

Ora, neste contexto, é relevante a definição de regras claras sobre a possibilidade de utilização de números geográficos em situação de nomadismo, tendo em especial consideração a forma como tal se compatibiliza esta utilização com as regras decorrentes do Regulamento 112 L.

No que se refere às regras de utilização do CLI, a Vodafone considera que a apresentação de gamas de numeração não geográfica CLI de chamadas deve ser permitida pela ANACOM, pelas seguintes razões:

i) o mercado empresarial reclama o fornecimento deste tipo de solução, sobretudo clientes que se dediquem a atividade de *call center*;

ii) os preços das comunicações de voz têm diminuído drasticamente nos últimos anos, incluindo as comunicações com destino em numeração não geográfica.

Por outro lado, a utilização de números como meros identificadores no âmbito de serviços OTT é uma matéria que a ANACOM deve clarificar por forma a garantir um quadro regulatório coerente, equitativo e transparente, assegurando aos agentes no mercado o conhecimento das regras a que estas utilizações porventura poderão estar adstritas.

Em relação à criação de gama específica no PNN para serviços M2M, importa referir que esta gama não deverá ter mais do que 9 dígitos, sob pena de envolver custos consideráveis no desenvolvimento e adaptação de infraestrutura de rede e sistemas de informação dos operadores.

Saliente-se que as comunicações M2M constituem um serviço específico, tecnologicamente neutro do ponto de vista das redes em que pode ser suportado e que se dissocia das comunicações móveis.

A Vodafone concorda na criação de uma nova gama para serviços M2M e, bem assim na utilidade de diferenciar a gama de numeração M2M da gama de numeração móvel, nas seguintes condições:

i) Se existir uma redução no custo na taxa de utilização de numeração a esta nova gama;
ii) Se não for aplicada a esta gama de numeração o quadro regulamentar *tout court*, designadamente se esta gama não for elegível para portabilidade;
iii) Se não importar a migração de números M2M (de 9xxxxxxxx para a nova gama) após a definição da nova gama M2M, por se revelar desproporcional e desnecessário, devendo tal migração ficar na disponibilidade de cada operador.

Ação 14: desenvolver novos indicadores e abordagens integradas aos dados relevantes para o mercado e para a regulação, tal como índices de preços de diversa natureza relativos aos serviços de comunicações eletrónicas

A Vodafone considera essencial assegurar participação dos operadores na análise e debate de eventuais alterações a introduzir, nomeadamente através da promoção de grupos de trabalho, *workshops* e consultas públicas sobre a temática, para assim assegurar um processo eficiente, interativo e suficientemente participado, que retrate de forma adequada a evolução do sector das comunicações eletrónicas em Portugal.

Ação 15: reformular e racionalizar o sistema de reporte e produção de estatísticas do sector das comunicações, incluindo o contributo para a melhoria do sistema de estatísticas do turismo com recurso à utilização de informação das comunicações móveis.

Neste domínio, a Vodafone considera que poderá ser útil e pertinente equacionar a adequação de alguns contributos em função da informação que vai sendo partilhada noutros contextos (e.g. temática de partilha de dados com agências governamentais para outros fins - turismo).

Ação 18: concluir a regulamentação dos procedimentos a observar no tratamento de reclamações.

A ANACOM tem sido profícua na emissão de regulamentação relativa a procedimentos a adotar no tratamento de reclamações de clientes, tendo a última decisão sido emitida em junho de 2018 - Decisão relativa à desmaterialização do processo de transmissão de informação e documentação entre os prestadores e a ANACOM no âmbito do tratamento das reclamações apresentadas através do livro de reclamações e aos requisitos a que devem obedecer as respostas a estas reclamações.

Neste contexto, é com dificuldade que a Vodafone vislumbra aspetos adicionais que devam ser objeto de regulamentação nesta matéria. Urge, pois, clarificar e densificar o objetivo subjacente a esta ação.

Na perspetiva da Vodafone é desnecessária qualquer intervenção adicional nesta matéria. Tanto mais que os operadores já possuem processos de gestão de reclamações robustos e adequados ao tratamento célere e harmonizado de reclamações apresentadas pelos utilizadores finais. É importante preservar uma visão equilibrada que salvaguarde a liberdade dos agentes económicos, designadamente dos operadores, e evitar um agravamento injustificado de regulação neste domínio.

Ação 19: analisar as motivações subjacentes à disponibilização de ofertas de *zero-rating* e serviços especializados e elaborar o relatório anual previsto no Regulamento TSM.

A análise a efetuar pelo Regulador nesta matéria deve necessariamente ter em linha de conta a realidade competitiva do mercado nacional, de modo a salvaguardar a sustentabilidade e o carácter inovador das ofertas dos operadores de comunicações eletrónicas. Deve, pois, evitar-se uma aplicação cega das orientações do BEREC, sem que se atenda às características do mercado nacional e sem que se efetue uma ponderação dos interesses em causa, sob pena de aplicação de medidas desnecessárias e desproporcionais que redundem em motivos de insatisfação dos utilizadores finais (à semelhança do que se verificou, aliás, com a recente decisão do Regulador sobre práticas de *zero rating*, a qual motivou um acréscimo de queixas dos utilizadores - cfr. notícia divulgada em https://tek.sapo.pt/noticias/telecomunicacoes/artigos/tarifarios-direcionados-aos-jovens-registam-um-aumento-de-62-de-reclamacoes)

Ação 20: verificar o cumprimento das obrigações de cobertura e divulgar dados sobre qualidade de serviço (QdS) das redes móveis.

Na opinião da Vodafone é essencial assegurar uma participação efetiva dos operadores na análise e debate das metodologias que venham ser equacionadas e aplicadas. nomeadamente por via da promoção de grupos de trabalho, workshops e consultas públicas

Ação 24: desenvolver ações de cooperação com as autarquias e de proximidade às populações locais que contribuam para o desenvolvimento da literacia digital e do sector das comunicações em todo o território nacional.

Neste domínio, a Vodafone considera de primordial importância particularizar a necessidade de fomentar a maior aproximação entre a ANACOM; enquanto ARN do setor das comunicações eletrónicas, e as autarquias no sentido de sensibilizar estas últimas para as questões de índole administrativa e tendencialmente burocráticas, que se traduzem frequentemente numa diversidade de procedimentos e sobretudo em constrangimentos operacionais com repercussões que prejudicam a instalação de redes móveis e fixas.

III. Conclusão:

Em suma, estes são, na ótica da Vodafone, aspetos essenciais que deverão ser considerados 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 as Orientações Estratégicas para o Plano Plurianual de Atividades 2019-2021.

.