ANACOM AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES

Recomendações sobre o Serviço Universal de Comunicações Eletrónicas

Maio 2018

Síntese

ANACOM conclui que, no futuro, não se justifica financiar prestadores de serviços que o mercado disponibiliza ou que os cidadãos não utilizam

No período de 5 anos de vigência das atuais prestações, o custo é de quase 24 milhões de euros, montante que num contexto de não designação de prestadores de serviço universal poderia vir a ser aplicado de outra forma no sector, designadamente para:

i. satisfazer de forma efetiva e com muito menor custo necessidades essenciais;

ii. disponibilizar a internet de banda larga a toda a população.

Enquadramento atual

ANACOM AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES

Prevê que:

- Um conjunto ***mínimo*** de prestações deve estar disponível a um preço acessível para todos os utilizadores, independentemente da sua localização geográfica.

- O âmbito daquelas prestações deve **evoluir** por forma a acompanhar o progresso da tecnologia, o desenvolvimento do mercado e as modificações da procura por parte dos utilizadores. Aquele âmbito deve ser revisto sempre que tal evolução o justifique.

- A designação deve ocorrer ***se*** se considerar que os objetivos que aquele serviço visa alcançar, designadamente acessibilidade dos preços e oferta de uma qualidade mínima determinada, não são atingidos pelo mercado.

SU – Prestações financiadas

ANACOM AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES

SERVIÇO TELEFÓNICO FIXO

01.06.2014 a 31.05.2019

- Satisfazer todos os pedidos razoáveis de acesso

- Oferta **reformados e pensionistas** (50% desconto na mensalidade)

- Funcionalidades para **pessoas com necessidades especiais**

POSTOS PÚBLICOS

09.04.2014 a 08.04.2019

- Disponibilizar 1 PP em cada freguesia + 1 PP em freguesias com mais de 1000 hab. (**6229 PP**)

- Disponibilizar + 32% de postos em locais interesse social (**1993 PP**)

- 5% do parque adaptado a cadeiras de rodas

LISTAS E 118

14.09.2015 a 13.09.2018

- Entregar **listas em papel** anualmente a quem as solicite

- Disponibilizar **listas eletrónicas**

- Disponibilizar **serviço de informações de listas** (118)

- 118 braille

Prestador: NOS MEO MEO

Custo do financiamento

ANACOM AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES

9,6 M€

SERVIÇO TELEFÓNICO FIXO

+

12,3 M€

POSTOS PÚBLICOS

+

1,9 M€

LISTAS E 118

Custo global de ***23,8* milhões de €** para todo o período dos contratos (5 anos STF e PP e 3 anos listas e 118).

- Em 2018 estas prestações custaram 5 milhões de €; as empresas que pagaram/receberam pela prestação e os respetivos valores foram os seguintes:

	Contribuições efetuadas	Financiamento recebido
MEO	2.280	3.100
NOS	1.530	1.920
NOWO/ONI	130	0
VODAFONE	1.080	0

Valores em milhares de euros

Financiamento é feito através de Fundo de Compensação para o qual contribuem os operadores do sector das comunicações eletrónicas (com exceção dos de menor dimensão) – **o que terá no final impacto sobre os preços que são pagos por todos os consumidores**.

STF – Serviço Telefónico Fixo

ANACOM AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES

CUSTO	RESULTADOS
• ***9,6*** milhões euros (5 anos)	• ***2*** clientes • ***0*** clientes da oferta “reformados e pensionistas” • ***0*** utilizadores das funcionalidades para pessoas com necessidades especiais

EVOLUÇÃO OBSERVADA

- Ampla cobertura de redes fixas já disponível
- Maioria dos consumidores usa o Serviço Telefónico Fixo integrado nas ofertas em pacotes

STF – Serviço Telefónico Fixo

ANACOM AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES

Tarifário do STF

Preço da instalação	€88,35
Mensalidade	€15,57
Preços p/minuto	

(variam entre €0 no horário económico, para a mesma rede e €0,0861 no horário normal, para todas as redes, para o primeiro minuto

Valores com IVA

Outros tarifários

A NOS, a MEO e a VODAFONE, em resposta à consulta pública referiram que existem ofertas disponíveis no mercado que permitem satisfazer a necessidade de acesso ao STF a preços acessíveis.

Existem tarifários de STF mais baratos (não integrados em pacotes de serviços) que variam entre:

€6/mês e €12,29/mês
com oferta do valor da instalação
com algum tráfego incluído

Valores com IVA

STF – Serviço Telefónico Fixo

ANACOM AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES

- Populações com ligações afetadas pelos incêndios

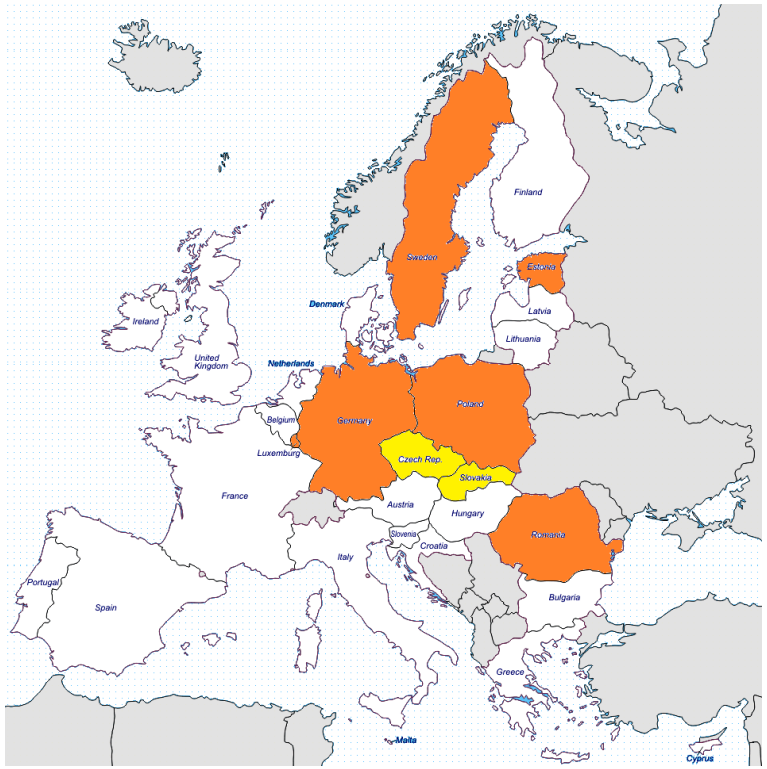
  STF não teve qualquer contributo para resolver a situação dessas populações

- Continuaram a existir apenas 2 clientes do SU

  (contrato com um custo de 9,6 milhões de euros para os 5 anos da sua vigência)

STF – Serviço Telefónico Fixo

- 6 Estados Membros não designam e 2 só designam para populações com necessidades especiais



- Países que não designam
- Países que designam apenas para populações com necessidades especiais

- Portugal tem uma taxa de penetração do STF superior à existente na grande maioria dos países que designam, e superior à média europeia
- Portugal apresenta uma quota de mercado dos operadores alternativos superior à da maioria dos países que designam, e superior à média europeia

	Taxa Penetração STF	Quota Op. Alt. STF
Portugal	45	51%
Média UE	42	48%
Países que designam		
França	57	54%
Malta	54	30%
Reino Unido	51	62%
Grécia	48	54%
Espanha	42	53%
Áustria	42	47%
Irlanda	42	63%
Holanda	41	53%
Bélgica	40	41%
Chipre	38	24%
Eslovénia	37	46%
Croácia	35	47%
Itália	33	43%
Hungria	31	15%
Dinamarca	30	30%
Búlgaria	23	25%
Lituânia	19	8%
Letónia	18	14%
Finlândia	10	--

Dados de 2015 (UIT, CE)

STF – Serviço Telefónico Fixo

ANACOM AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES

CONCLUSÕES ANACOM

Conclui-se que esta prestação do SU não assume qualquer relevância como uma rede de segurança que deveria ser, pelo que a designação de prestador de serviço universal para esta componente é desnecessária em termos de *benefícios* gerados. Em termos de *custos* representa um ónus desproporcionado para a sociedade em geral. **Note-se bem: o Serviço Telefónico Fixo continua a existir fornecido pelos operadores como já acontece.**

RECOMENDAÇÕES ANACOM

Não proceder à designação de prestador de SU.

Prosseguir a monitorização do mercado, para avaliar necessidade de ponderar soluções alternativas (ex. atribuição de vales-comunicação ou *vouchers*)**, caso a evolução das circunstâncias o justifique, designadamente em face de condições não razoáveis fornecidas pelo mercado.**

Postos Públicos

ANACOM AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES

CUSTO	RESULTADOS
• ***12,3*** milhões euros (5 anos)	• ***2*** chamadas/dia por posto público (em média) • Tráfego em queda

EVOLUÇÃO OBSERVADA

- Razões invocadas para utilização do posto público (inexistência de crédito no telemóvel, bateria fraca,…) não justificam a designação de um prestador do SU
- Utilização para atividades ilícitas e chamadas anónimas (ex: chamadas falsas 112)
- Utilização por imigrantes e turistas e não justifica a designação de um prestador do SU
- Boa cobertura da rede fixa e aumento progressivo de coberturas móveis
- Penetração do STF e STM tem aumentado e é superior a muitos dos países que já não têm prestadores designados
- Os postos públicos não têm sido uma alternativa para a realização de comunicações em situações de emergência, nem apresentam condições de resiliência mais elevadas.

Postos Públicos

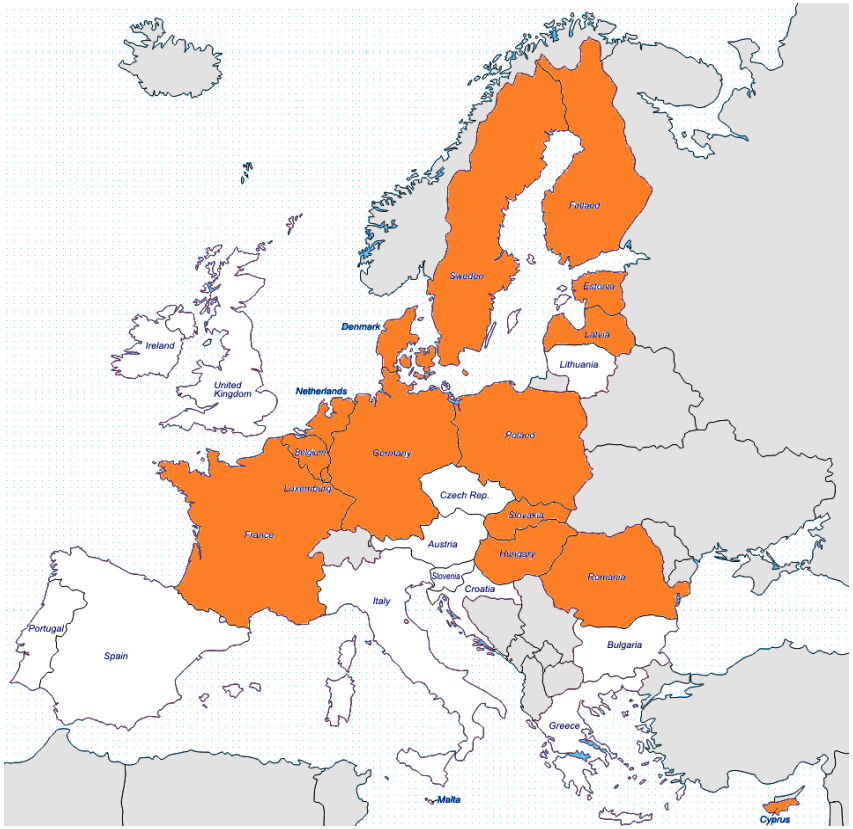
ANACOM AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES

IMPORTANTE: Maioria dos postos públicos não fazem parte do SU

- 19 502 Postos Públicos: Fora do SU 11 280 **(58%)** - SU 8222 **(42%)**
- Parque comercial dos postos públicos da MEO tem o mesmo tarifário do que o parque do SU
- Postos públicos do SU em locais de interesse social têm em média um nível de utilização superior à generalidade dos postos públicos do SU (cerca de 4 chamadas/PP/dia); em determinados locais de interesse social esse nível de utilização (prisões) é muito mais elevado.

Postos Públicos

- Na maioria dos países da UE (15) não há um prestador designado



- Portugal tem uma taxa de penetração do STM superior à existente em todos os países que designam, e superior à média europeia
- Portugal tem também uma taxa de penetração do STF superior à da grande maioria dos países que designam

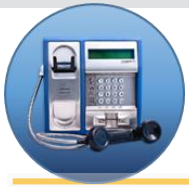
	Taxa Penetração STM	Taxa Penetração STF
Portugal	166	45
Média UE	137	42

Países que designam

Itália	161	33
Áustria	160	42
Bulgária	157	23
Lituânia	147	19
República Checa	141	18
Malta	135	54
Reino Unido	128	51
Irlanda	125	42
Espanha	122	42
Grécia	119	48
Eslovénia	114	37
Croácia	111	35

Dados de 2016 (CE)

- Países que não designam



Postos Públicos

ANACOM AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES

CONCLUSÕES ANACOM

Conclui-se que é *ineficiente* e *desproporcionada* a designação de prestador do SU para esta componente, sendo que tal representaria um custo claramente excessivo para a sociedade face aos eventuais benefícios decorrentes dessa prestação. **Note-se bem: os Postos Públicos continuam a existir explorados pelos operadores (como já acontece na maioria dos casos).**

RECOMENDAÇÕES ANACOM

Não proceder à designação de prestador de SU.

Prosseguir a monitorização do mercado, para avaliar necessidade de ponderar alternativas, com custos potencialmente menos onerosos, nomeadamente:

para minimizar situações extremas de populações mais isoladas ou indivíduos sem acesso ao serviço telefónico (por exemplo, junto de **juntas de freguesia** e de **farmácias de serviço**).

para em situações de emergência garantir maior resiliência nas comunicações e no apoio às populações (dotar autoridades públicas em geral de meios que permitam um contacto telefónico nessas situações).

para garantir oferta em determinados locais considerados de interesse social, como sejam os hospitais e prisões.

Listas e 118

CUSTO	RESULTADOS
• ***1,9*** milhões euros (3 anos)	• ***1,1*** milhões de contactos (listas e 118) vs. **22,4** milhões de assinantes (STF e STM) – cf. quadro • MEO/NOS/VODAFONE – Apenas 6 a 10% dos seus assinantes constam nos respetivos serviços • Menos de 7 mil pedidos de listas impressas

EVOLUÇÃO OBSERVADA

- Tráfego 118 em ***queda*** (cerca de 1,5 milhões chamadas/ano) – baixa probabilidade de se obter informações válidas
- Mudança de paradigma: **clientes querem a confidencialidade dos seus números**
- Pedidos de listas em queda
- Existem alternativas (diretórios eletrónicos, motores de pesquisa, redes sociais, 18xy)

Listas e 118

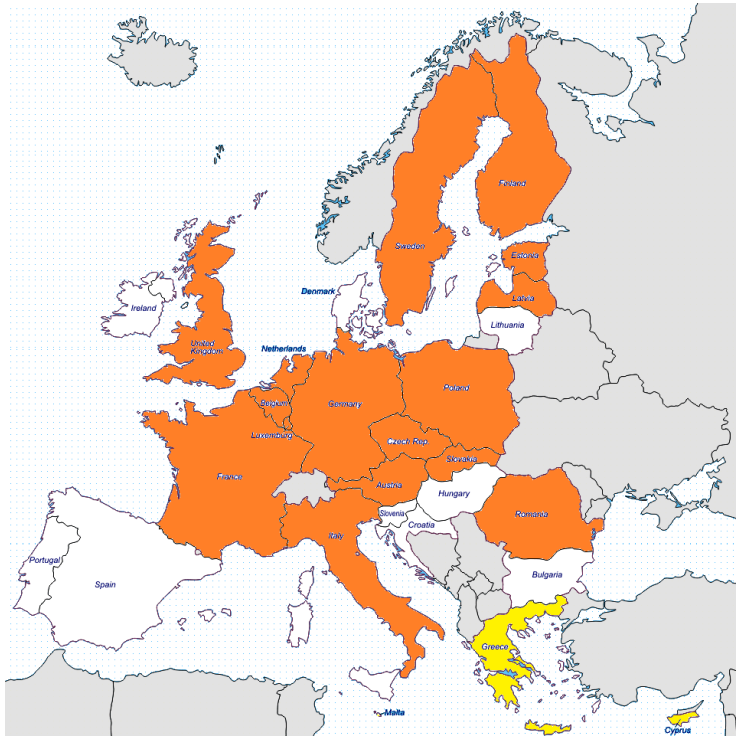
Operador	N.º Acessos (STF) e Estações Móveis ativas (STM)	N.º assinantes que autorizaram a divulgação de dados e percentagem face ao n.º total de acessos (STF) e Estações Móveis ativas (STM) de cada operador							
		Serviços do SU (Listas e "118")		"1820" MEO		"1893" NOS (*)		"1891" VODAFONE	
	milhares	milhares	percent.	milhares	percent.	milhares	percent.	milhares	percent.
MEO	10.200	913,6	9,0%	913,5	9,0%	0	0,0%	0	0,0%
NOS	6.000	133,0	2,2%	132,5	2,2%	594,3	9,9%	0	0,0%
VODAFONE	5.600	8,8	0,2%	1,0	0,0%	0	0,0%	319,5	5,7%
NOWO/ONI	300	81,1	27,0%	81,0	27,0%	0	0,0%	0	0,0%
Outros	200	0,5	0,2%	0,5	0,3%	0	0,0%	0	0,0%
TOTAL	**22.400**	**1.137,0**	**5,1%**	**1.129**	**5,0%**	**594,3**	**2,7%**	**319,5**	**1,4%**

(*) Serviço descontinuado a 01.04.2018

Listas e 118

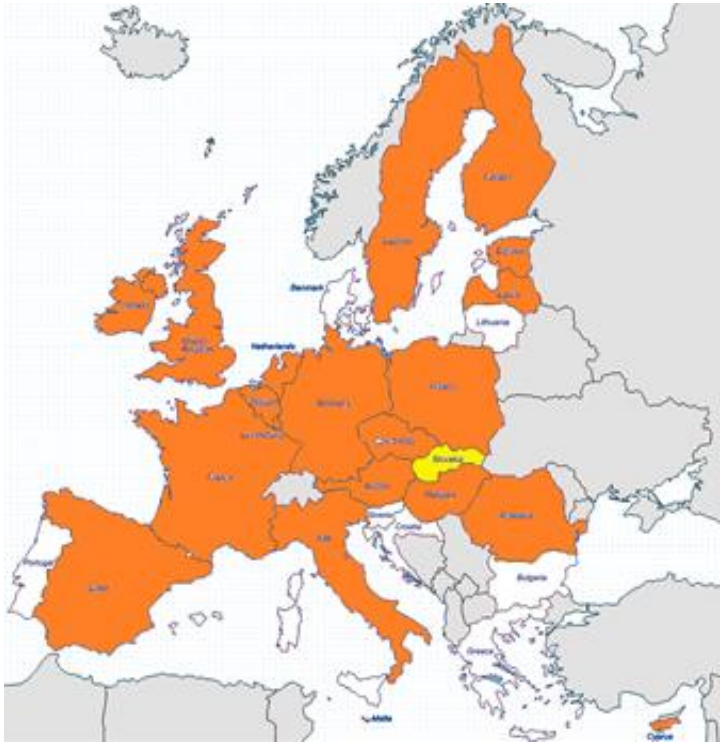
- Na maioria dos países da UE não há um prestador designado (16 não designam para listas eletrónicas/ papel e 20 não designam para serviço informativo)

Listas



- Países que não designam
- Países que designam apenas para lista eletrónica ou para lista impressa

Serviços Informativos



- Países que não designam
- Países que designam apenas para populações com necessidades especiais

Listas e 118

ANACOM AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES

CONCLUSÕES ANACOM

Conclui-se que estas prestações do SU não satisfazem as *necessidades* dos utilizadores e que o seu paradigma passou a ser a preferência pela privacidade, pelo que não se justifica a designação de prestador para as componentes em causa. **Note-se bem: os serviços informativos podem continuar a existir fornecidos pelos operadores.**

RECOMENDAÇÕES ANACOM

Não proceder à designação de prestador de SU.

Prosseguir a monitorização do mercado, no sentido de avaliar a necessidade de – no quadro de uma revisão das disposições da lei sobre a matéria, e na medida em que se venha a considerar relevante a disponibilização dos contactos dos serviços de utilidade pública, designadamente para uma população que não acede à Internet – **ser equacionada a criação de uma base de dados para o efeito, podendo tal vir a ser desenvolvido pela ANACOM.**

Utilizadores com necessidades especiais

ANACOM AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES

Dados relevantes

- STF (nenhum cliente)
- 118 braille
  - 1.100 cartões
  - < 4 chamadas/ano/cartão
- Cerca de 400 postos públicos adaptados a clientes com cadeiras de rodas

RECOMENDAÇÕES ANACOM

Rever as ofertas/funcionalidades para utilizadores finais com deficiência atualmente disponíveis nas prestações do SU no contexto de políticas de inclusão de pessoas com necessidades especiais.

Garantir que todos os novos postos públicos que venham a ser instalados devem respeitar condições de acessibilidade para utilizadores com necessidades especiais.

Acesso/serviços de Banda Larga

ANACOM AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES

- **Os serviços de banda larga não integram a prestação do SU**

Há que atender ao seguinte:

- Anunciados novos investimentos em RNG, a curto/médio prazo
- Coberturas móveis em expansão (obrigações em zonas rurais)
- Iniciativa WIFI4EU em desenvolvimento
- Implementação do 5G proporcionará maiores coberturas de BL
- SU deve funcionar como *safety net* – acesso a serviços básicos (cobertura ADSL ~100%)
- SU não deve criar distorções no mercado

Outros dados relevantes

- Mercado disponibiliza diversas ofertas geograficamente muito abrangentes
- Procura – desinteresse e iliteracia – principais fatores para não utilização da Internet (73%)

Acesso/serviços de Banda Larga

ANACOM AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES

- 6 Estados Membros integram o acesso em banda larga no SU

- Países que integram a BL no SU
- Países que consideram vir a integrar a BL no SU

Acesso/serviços de Banda Larga

ANACOM AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES

CONCLUSÕES ANACOM

Conclui-se que é prematura uma decisão sobre a integração imediata dos serviços de banda larga no serviço universal, mas que se justifica

RECOMENDAÇÃO ANACOM

Iniciar uma reflexão aprofundada sobre a possível integração do serviço de acesso à Internet em banda larga no âmbito do SU, e as modalidades em que tal se justifica (acesso, preços, combinação dos dois…), devendo a ANACOM recolher e monitorizar dados sobre o acesso dos utilizadores finais a redes de banda larga.

Síntese

ANACOM AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES

- ANACOM conclui que é desnecessária, ineficiente, onerosa e desproporcionada a designação de prestadores do SU, sendo que os respetivos custos para a sociedade excedem claramente os eventuais benefícios decorrentes dessas prestações.
- Custo global do SU de 23,8 milhões de euros é suportado indiretamente por todos os consumidores e utilizadores sem nenhum benefício relevante. Aquela verba poderia ser utilizada para soluções eficazes com menor custo, para investir no setor e para reduzir os preços das comunicações.

RECOMENDAÇÕES ANACOM

Não proceder à designação de prestadores de serviço universal

Prosseguir monitorização do mercado para avaliar necessidade de ponderar soluções alternativas

Rever ofertas para utilizadores com deficiência no contexto de políticas de inclusão

Iniciar reflexão aprofundada com vista a ponderar integração da banda larga no SU

Serviço Universal

Mais informação disponível no sítio de Internet da ANACOM

www.anacom.pt