



**PRONÚNCIA DA**

**MEO – SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES E MULTIMÉDIA, S.A.**

**À**

**CONSULTA PÚBLICA SOBRE A REVISÃO DAS CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO  
DO SERVIÇO UNIVERSAL DAS COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS (SU) NAS  
SUAS VÁRIAS COMPONENTES**

***VERSÃO NÃO CONFIDENCIAL***

**31.07.2017**

## Consulta pública sobre a revisão das condições de prestação do Serviço Universal das Comunicações Eletrónicas (SU) nas suas várias componentes

### Respostas da MEO

O presente documento contém as respostas da MEO às questões formuladas pela ANACOM na Consulta pública sobre a revisão das condições de prestação do Serviço Universal das Comunicações Eletrónicas (SU) nas suas várias componentes (doravante, apenas “Consulta”).

A MEO considera, para todos os efeitos, como CONFIDENCIAIS as passagens deste documento devidamente assinaladas como tal, com a indicação de [IIC] — Início de Informação Confidencial e [FIC] — Fim de Informação Confidencial, uma vez que as mesmas constituem segredo comercial e de negócio, sendo suscetíveis de revelar questões inerentes às atividades e vida interna da empresa.

**Questão 1** – *Das opções apresentadas no presente documento qual (ou quais) considera ser a(s) mais adequada(s) para cada uma das componentes do SU? Justifique.*

- Acesso à Rede e STF

No que se refere à componente do SU relativa ao Acesso à rede e STF, a MEO considera que a opção mais adequada é a Opção 2 – Não proceder à designação de Prestador do Serviço Universal (PSU).

A MEO entende que os mercados de comunicações eletrónicas evoluíram de tal forma que já não se justifica o Serviço Universal de acesso à rede e telefonia fixa com critérios de ubiquidade e acessibilidade de preço pré-definidos.

Em suporte desta posição, é de extrema relevância a informação constante na consulta pública dando conta que *“até à data existe um número muitíssimo reduzido de clientes do STF do SU, tal como especificado atualmente, não foi solicitada a disponibilização de serviços abrangidos pela oferta dirigida a reformados e pensionistas, nem solicitados serviços previstos nas ofertas dirigidas a pessoas com necessidades especiais no âmbito desta componente do SU.”*

Este resultado revela de forma muito clara, no entender da MEO, que o mercado disponibiliza, por si só, ofertas retalhistas que permitem satisfazer o acesso aos serviços de comunicações de voz em local fixo a um preço acessível e com uma qualidade adequada, tornando desnecessária a designação de um PSU para este efeito. Nesse sentido, a MEO concorda totalmente com a afirmação da ANACOM na Consulta de que *“a não designação de novo PSU logo após a atual prestação terminar não afetará negativamente a generalidade dos utilizadores finais relativamente ao conceito de SU que está atualmente em vigor.”*

Adicionalmente, salienta-se que, sendo neste caso, e na ótica da MEO, desnecessária a designação de um PSU, a manutenção do *status quo* acarretaria um custo desproporcional para a indústria, tendo em consideração o modelo de financiamento do SU em vigor.

No que se refere à reflexão que a ANACOM suscita sobre o conceito de acesso funcional à internet e a perspetiva de evolução do âmbito do SU no contexto da reforma atualmente em curso do Quadro Regulamentar das Comunicações Eletrónicas, a MEO considera que, a prazo, o serviço de acesso à internet será o serviço determinante para prevenir a exclusão social, objetivo que subjaz à política de SU.

Tal não significa, porém, que a banda larga deva ser necessariamente incluída no âmbito do SU, nomeadamente através da obrigação de responder a pedidos razoáveis de acesso, conforme opção 3A) da Consulta, evolução que a MEO, de todo, não subscreve.

De facto, o atual regime de obrigações do SU assenta numa política fundamentalmente voltada para o lado da oferta, que consiste na imposição de obrigações (e muitas vezes todo o ónus) sobre um prestador para que este expanda a sua rede e responda a pedidos razoáveis de acesso. Esta abordagem não é nem eficaz, nem eficiente e deverá ser substituída por uma combinação de políticas que, por um lado, incentive os investimentos em infraestruturas e recorra ao financiamento público, onde tal é necessário para garantir a cobertura universal das redes e serviços e que, por outro lado, estimule a procura através de políticas sociais públicas para promover a literacia digital e garantir, quando tal se revelar necessário, a acessibilidade a segmentos de população mais desfavorecidos.

A caracterização efetuada no ponto 5.1 da Consulta quanto à cobertura de redes de banda larga em Portugal é demonstrativa, no entender da MEO, de que não existe em Portugal qualquer problema a esse nível, e muito menos um problema cuja resolução dependa de uma obrigação de responder a pedidos razoáveis de acesso. De facto, já hoje se registam níveis significativos de cobertura da população no que respeita ao acesso à internet em banda larga, sendo de esperar que nos próximos anos virtualmente toda a população seja coberta. Os casos (residuais) onde subsistirem défices de cobertura deverão ser paulatinamente endereçados através de outras políticas que incentivem o desenvolvimento e implantação de redes recorrendo a financiamentos públicos, como por exemplo os disponibilizados no âmbito das Ajudas de Estado ou do programa *Connected Europe Facility*.

Por seu turno, no que respeita às limitações ao nível da procura, os dados da Consulta são também muito claros na identificação da iliteracia e da falta de interesse como principais barreiras à penetração do serviço de banda larga, sustentadas por um importante fator de inércia geracional, pelo que deverão ser estes os aspetos primordiais a merecer a atenção política (como parece estar previsto no âmbito da Iniciativa Portugal 4.0, conforme refere a Consulta).

Quanto às condições da oferta e à acessibilidade do preço, a MEO é da opinião que o desenvolvimento concorrencial do mercado português assegurou e continuará a assegurar níveis de preços competitivos, pelo que a identificação do preço como barreira à adesão será, fundamentalmente, o reflexo do relativamente baixo nível económico de uma franja da população, e não de um qualquer défice competitivo no mercado do acesso à internet em banda larga. Os dados disponibilizados na Consulta — resultados dos inquéritos da Marktest e do Eurostat e o benchmark de preços) — corroboram esta leitura, no entender da MEO.

Nesta medida, a MEO considera que também a opção 3B) colocada em discussão na Consulta, consubstanciada em assegurar a existência de um tarifário regulado de acesso à banda larga no âmbito do SU, não se mostraria adequada e eficaz, podendo até causar distorções no mercado. Atenta a génese do problema, o que se afigura adequado é endereçar a questão diretamente no âmbito das políticas de inclusão e de ação social do Estado, através da atribuição de apoios específicos (e exclusivos) à contratação do serviço de acesso à banda larga

(por exemplo, na forma de “vouchers”), dirigido a famílias cujo rendimento per capita seja inferior a um determinado limiar.

- Oferta de Postos Públicos

No que se refere à componente do SU relativa à oferta de Postos Públicos (PP), a MEO considera que a opção mais adequada é a Opção 1 – Manter o *status quo*.

Não obstante a evolução que se prognostica, a prazo, para o Serviço Universal, a manutenção dos Postos Públicos no âmbito do SU no futuro próximo justifica-se pelos dados apresentados na Consulta: Portugal é o país com maior utilização dos postos públicos na União Europeia segundo o *Special Eurobarometer survey*, estando os principais motivos de utilização associados ao equipamento da rede móvel (falta de rede, bateria ou saldo), à inexistência de telefone de rede fixa, ao afastamento do local de residência e à necessidade de efetuar chamadas internacionais.

Importa ainda realçar que, não obstante as afirmações constantes da Consulta de que *“existe um parque significativo de PP oferecido a nível comercial pela MEO (acima dos 12 mil postos), não se perspetivando que a empresa em questão vá proceder à sua desinstalação”* e que *“...não se antevê que, numa situação de não designação de PSU, o país ficasse desprovido de uma oferta de PP”*, o parque de PP fora do âmbito do SU corresponde, na sua grande maioria, a telefones com fiscalizador e telefones interiores de moedas instalados em locais como cafés, papelarias, etc., que não estão disponíveis 24 horas ao público. Estes telefones podem ser desmontados quando o detentor do estabelecimento comercial o solicite por qualquer motivo.

Por outro lado, em relação aos PP de exterior, é preciso tomar em conta os elevados custos de manutenção que lhes estão associados e que poderão determinar a sua desmontagem por não ser rentável a respetiva exploração fora do contexto do SU. Acresce que o parque atual de PP de Serviço Universal contém um número significativo de casos cuja instalação enfrentou a resistência das Autarquias, pelo que será de supor que estas acabem por pedir a remoção dos equipamentos

[IIC]

[REDACTED]

[REDACTED]

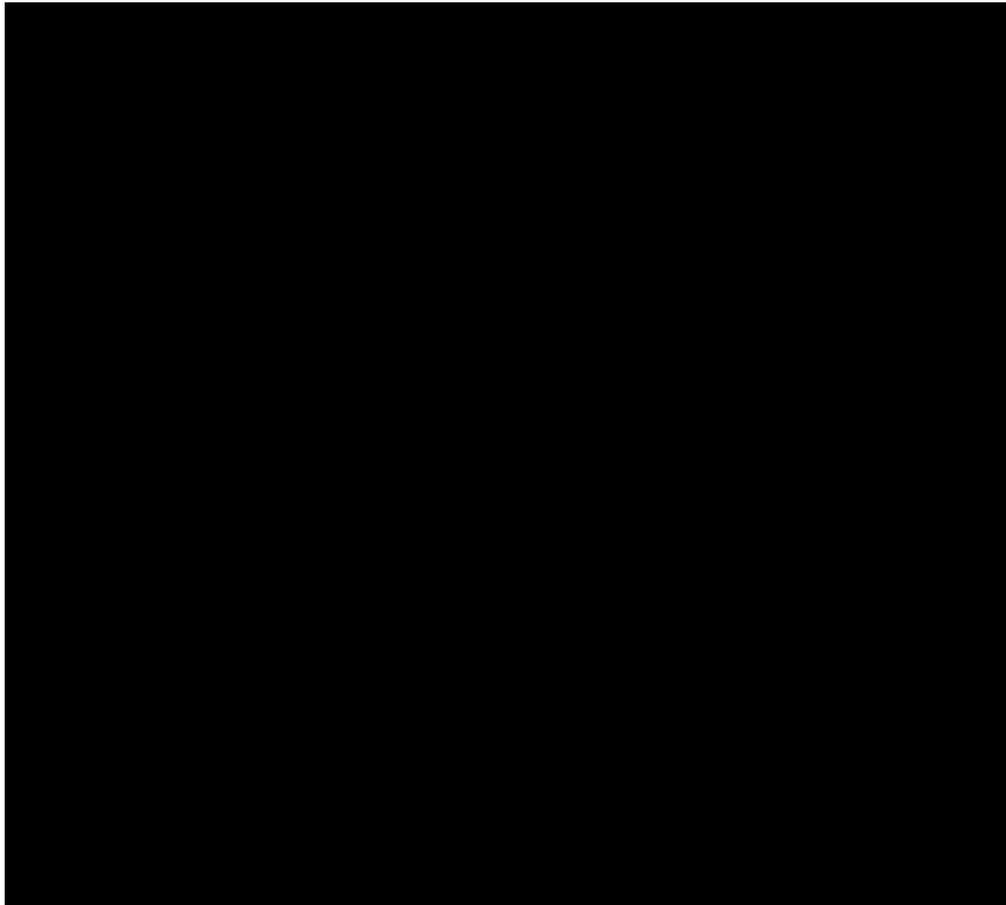
[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

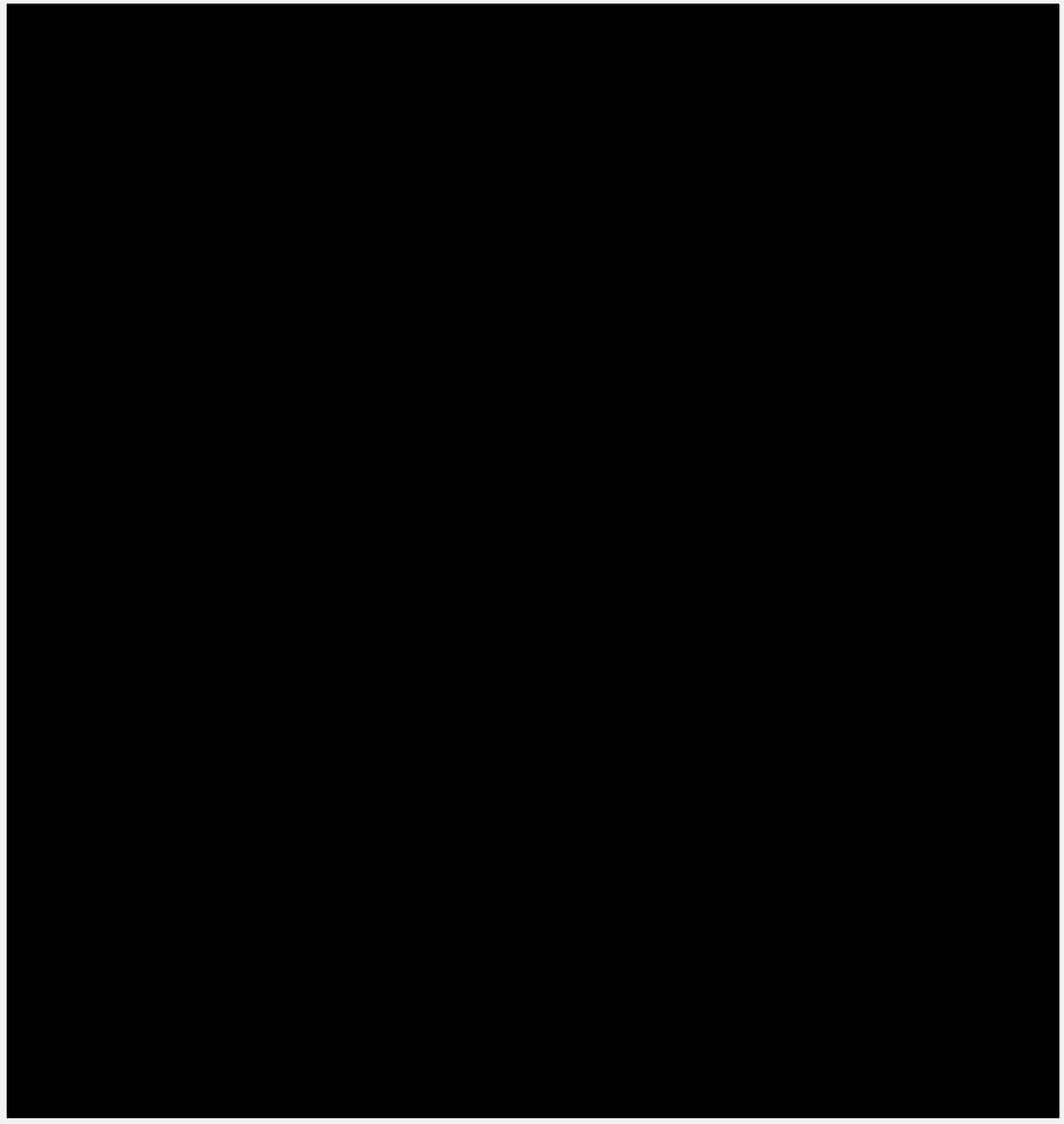
[REDACTED]

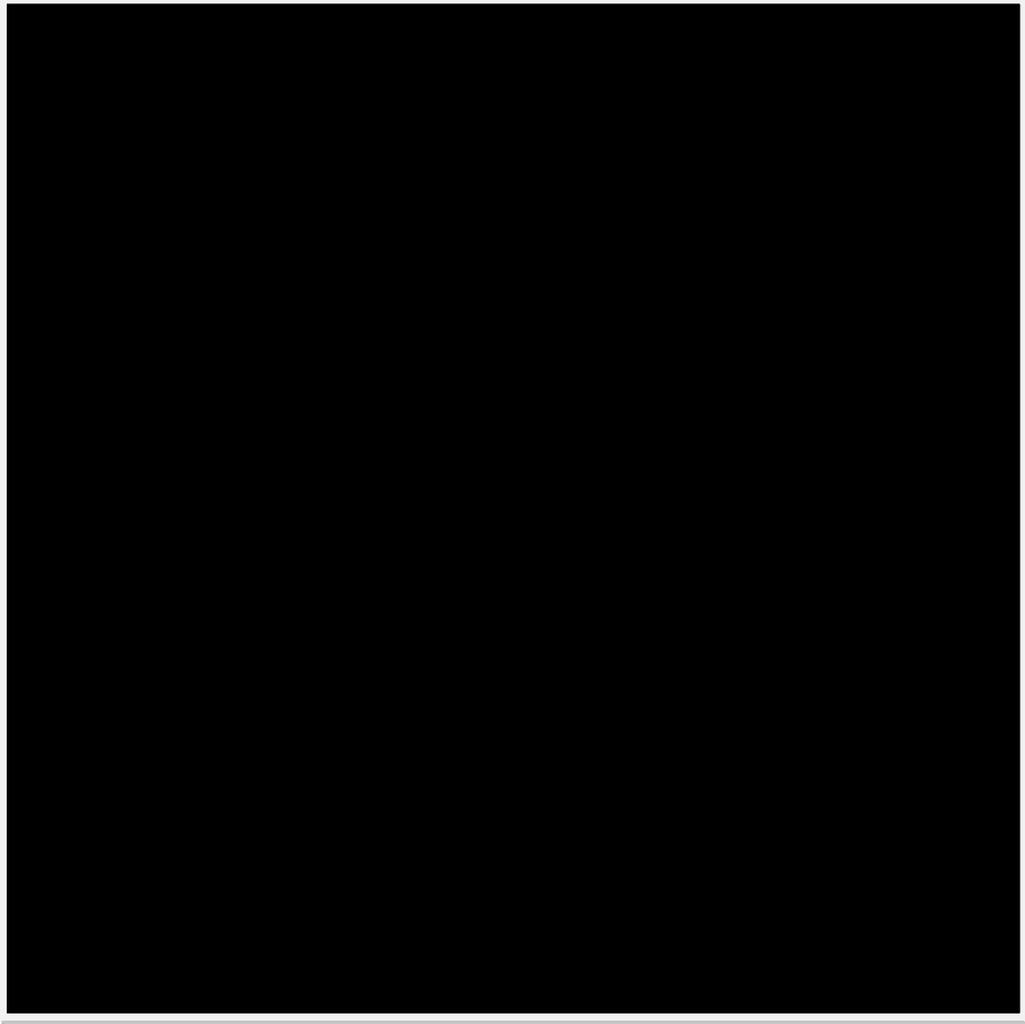
[REDACTED]



[Redacted text block]

[Redacted text block]

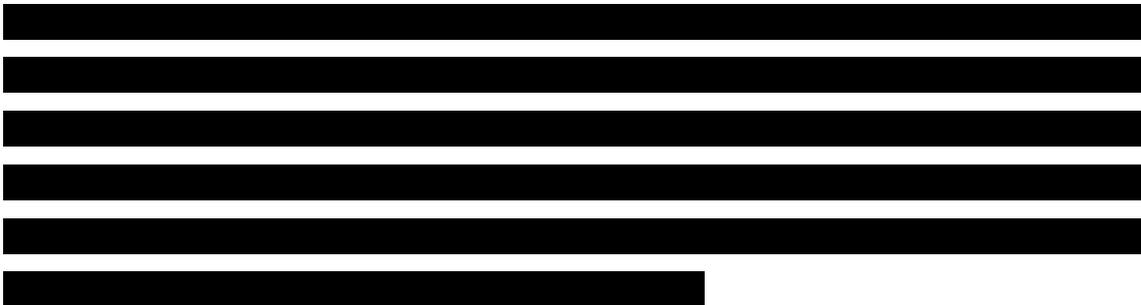


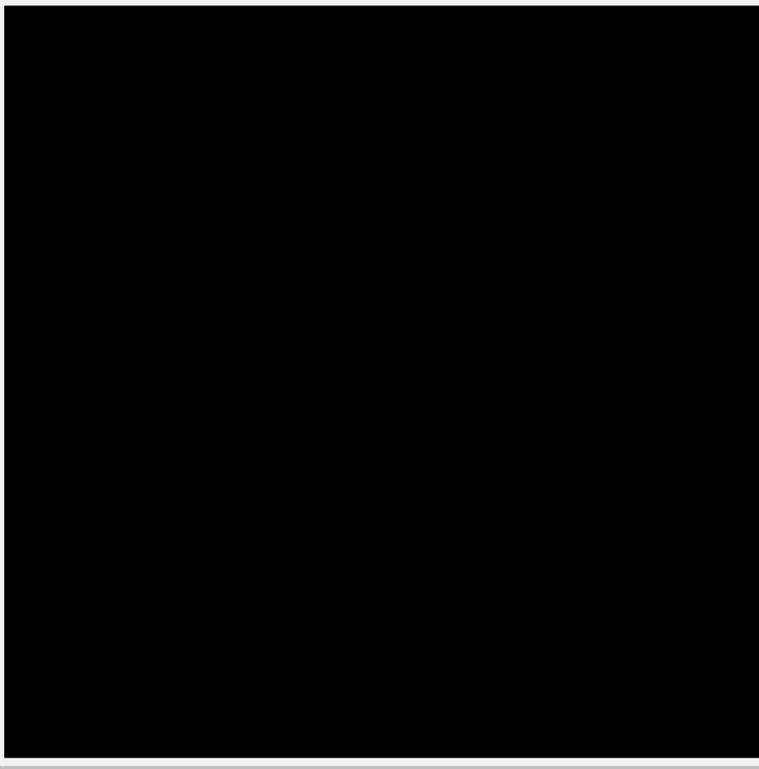


[Redacted text block]

[Redacted text block]







[FIC]

É ainda de notar relativamente a esta opção 3, nas suas duas componentes, que o critério de um adicional de 32% do parque instalado ao abrigo do critério geográfico ser instalado em locais de interesse social definidos (aeroportos, estabelecimentos de ensino, estabelecimentos prisionais, estações metropolitanas, hospitais e centros de saúde, terminais ferroviários, terminais rodoviários, tribunais e lojas do cidadão) se revelaria muito difícil de ser implementado porque os locais em causa existem em número muito reduzido em freguesias do tipo APR ou APR + AMU.

Por último, gostaríamos de referir que caso o Governo opte pela opção 2, deverá existir um cuidado acrescido na desmontagem do parque instalado por fim de licenciamento autárquico ou administrativo local.

[IIC] [REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED] [FIC]

- Lista Telefónica Completa e Serviço de Informações de Listas

No que se refere a esta componente do SU, a MEO considera que a opção mais adequada é a Opção 1 – Manter o *status quo*.

Tal como se referiu acima em relação ao Serviço de Postos Públicos, não obstante a evolução que se prognostica, a prazo, para o Serviço Universal, a manutenção dos serviços de Lista Telefónica Completa e de Informações de Listas no âmbito do SU é ainda justificável no futuro próximo.

Em geral, a remoção de um serviço do âmbito do SU justifica-se quando o mercado funciona por si só, garantindo a prestação do serviço (ou de serviços substitutos) fora do quadro de

designação de um PSU, não ficando nenhum segmento da população privado de participar na sociedade se o serviço deixar de fazer parte do SU.

Porém, os dados apresentados na Consulta relativamente aos serviços de Listas e Informação de Listas permitem perceber que, não obstante a sua utilização estar em declínio, existem consumidores para quem estes serviços são ainda relevantes e essenciais para prevenir a sua exclusão social.

De facto:

- i)** Existe um conjunto de 5.500 Famílias/Empresas que proactivamente (esquema de *opt-in*) ainda solicitam Listas, o que representa um número significativo de utilizadores com necessidade de acesso à informação de listas através deste formato;
- ii)** Um total de 26% das pessoas inquiridas em 2016 não acede à Internet;
- iii)** O mercado de serviço de Informações de Listas nunca arrancou em pleno em Portugal, só existindo um serviço com expressão (1820) para além do 118;
- iv)** O 1820 não tem acesso aos dados telefónicos de todos os Operadores (pois alguns Operadores só dão permissão para a utilização dos mesmos no serviço 118).

Neste contexto, a manutenção dos serviços de Lista Telefónica Completa e de Informações de Listas no âmbito do SU assegura:

- i)** A disponibilização destes serviços a um conjunto de utilizadores, nomeadamente os que não acedem à internet, evitando a sua exclusão social;
- ii)** A gratuidade do acesso à informação, via Listas em papel, para o referido conjunto;
- iii)** A possibilidade de acesso ao serviço de Informações de Listas (118) em movimento e para quem não está ou não pode estar ligado à internet nesse momento;
- iv)** A disponibilização da totalidade da informação de listas de todos os prestadores de acesso nos diversos formatos: Listas impressas, 118 e 118Net.

**Questão 2** – Em particular, quanto à oferta de postos públicos, considera que as alternativas apresentadas de disponibilização do parque do SU concentrando-o em freguesias APR e, eventualmente também nas freguesias AMU, são as que melhor garantem os objetivos inerentes ao SU? Qual ou quais considera que são mais adequadas? Justifique.

Conforme decorre da resposta à questão anterior, a MEO considera que as alternativas apresentadas de disponibilização do parque do SU concentrando-o em freguesias APR e, eventualmente também nas freguesias AMU, não são adequadas devendo, ao invés, ser mantida a abrangência nacional deste serviço.

As simulações apresentadas revelam que as alternativas implicariam esforços significativos de realocação de PP, sobretudo na Zona Norte, não obstante esta ser a Zona com níveis médios diários de utilização por Posto Público mais baixos (quer em minutos, quer em chamadas).

Os motivos que levam à utilização dos Postos Públicos, conforme referido no documento Consulta, não estão relacionados com o tipo de área geográfica (mais rural ou mais urbana). A procura de Postos Públicos tem maioritariamente na sua origem a necessidade de efetuar comunicações quando as pessoas enfrentam algum constrangimento com o seu equipamento móvel ou estão deslocadas do seu local de residência e não têm outro meio disponível.

Essa necessidade existe a nível nacional sendo inclusive mais reforçada em zonas mais urbanas conforme se pode verificar na análise dos níveis médios de utilização dos PP por tipo de freguesia: [IIC] [REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED] [FIC]

Assim, não nos parece que a tipologia da área seja um fator relevante para se ir ao encontro da satisfação da procura de PP pelas pessoas que mais carecem do serviço.

**Questão 3** – *Em relação ao acesso à rede e STF, caso se opte pela inclusão do acesso à Internet de banda larga no SU (na componente de disponibilização da ligação a uma rede de comunicações eletrónicas em local fixo e/ou acessibilidade do tarifário), quais as condições que considera ser essencial determinar e em que moldes o devem ser, nomeadamente no que se refere ao âmbito geográfico da obrigação a impor, ao débito mínimo de download e upload (e outros indicadores que considere relevantes como latência ou jitter), por referência aos serviços mínimos a considerar neste âmbito (tendo em consideração os indicados pela Comissão Europeia na proposta de Código das Comunicações Eletrónicas), tarifários e eventuais limites de tráfego por mês que lhe sejam associados? Justifique.*

Se o acesso à internet em banda larga for incluído no âmbito do Serviço Universal (hipótese que se rejeita pelos motivos já expressos na resposta à Questão 1), a MEO considera que deverá ser seguida a abordagem focada na acessibilidade/tarifário (e não na obrigatoriedade de disponibilizar o acesso) e, neste contexto:

- O serviço não deve ser definido de forma demasiado estrita por referência a critérios específicos de velocidades ou a uma lista de categorias de serviços acessíveis através da ligação de banda larga. De outro modo, a definição do serviço corre o risco de rapidamente se tornar obsoleta ou incluir condições que não são necessariamente essenciais à prevenção da exclusão social.
- Deverá ser mantido um conceito genérico de “acesso funcional à internet” ligado à prevenção da exclusão social e ter por referência as ofertas comerciais existentes, cujas garantias de conectividade e de qualidade de serviço são adequadas, dispensando especificações adicionais no âmbito do SU.

**Questão 4** – *Considera existir(em) outra(s) opção(ões) em matéria do SU mais adequadas à realidade portuguesa que as indicadas no documento? Qual ou quais? Justifique.*

Conforme decorre da resposta apresentada à Questão 1, caso a opção do Governo seja a de incluir o acesso à internet em banda larga no SU — o que, de novo, é uma opção que a MEO não defende — o problema central não deverá estar relacionado com a cobertura do serviço mas sim com a acessibilidade do preço para a franja da população nos estratos socioeconómicos mais baixos.

Neste sentido, atenta a génese do problema, a opção que nos parece mais adequada não é a de assegurar a prestação do serviço com um preço regulado (opção 3B colocada em discussão na Consulta), mas sim a de promoção de apoios às famílias carenciadas, no âmbito das políticas de inclusão e de ação social do Estado.

**Questão 5** – *Considera que o modelo adotado nos anteriores procedimentos de designação, envolvendo a realização de três concursos separados para cada uma das componentes do SU, e no caso do serviço de postos públicos e do STF, a desagregação por zona geográfica, continua a ser o mais adequado? Justifique.*

Sim, a MEO considera que o modelo adotado nos anteriores procedimentos de designação se mantém genericamente adequado, sem prejuízo da posição já expressa na resposta à Questão 1 quanto à desnecessidade, no entender desta empresa, da designação de um PSU para a prestação do serviço de STF.

O modelo de separação das Listas Telefónicas e Serviço de Informações dos outros dois concursos é adequado pois estão em causa especificidades funcionais que são de âmbito nacional, não fazendo sentido a sua partição geográfica (que, de resto, só tornaria a prestação dos serviços ainda menos atrativa do ponto de vista comercial).

**Questão 6** – *Considera necessário rever o conjunto de facilidades e serviços disponibilizados no contexto do SU aos utilizadores com deficiência? Qual ou quais? Justifique.*

A MEO não considera que tal revisão seja necessária.

No entender desta empresa, as soluções desenvolvidas pelo mercado em termos de serviços, equipamentos e funcionalidades, complementadas pelas políticas de sustentabilidade e de motivação social implementadas pelas diversas empresas e instituições, serão suficientes para satisfazer as necessidades dos utilizadores com deficiência, tornando desnecessária uma política sectorial específica para este fim.

Se forem identificados problemas específicos adicionais com estes utilizadores, a MEO é defensora de que deve ser promovido um esforço colaborativo entre os diversos *stakeholders* da indústria para desenvolvimento das soluções adequadas.

**Questão 7** – *Considera que a designação do(s) prestador(es) de SU por um período máximo de 2 ou 3 anos é a que melhor concilia o interesse público e o dos vários intervenientes no mercado, bem como a mais adequada a salvaguardar a evolução do âmbito do SU, nomeadamente no caso do seu alargamento ou redução? Deve seguir-se uma aproximação idêntica ou diferenciada por componente? Justifique.*

O período de designação do PSU deve assegurar o retorno integral dos investimentos e dos custos anuais que se projetem necessários à prestação de cada componente do SU. Períodos de designação relativamente mais curtos implicam amortizações mais rápidas e, portanto, custos anuais relativamente maiores face ao que se verificaria com períodos de designação mais longos.

Nesta medida, a MEO considera que para o Serviço Universal de STF e para o Serviço Universal de Postos Públicos o período de designação se deve manter em 5 anos. No caso dos Postos Públicos, a não manutenção deste período poderá tornar necessário aumentar a remuneração anual por Posto Público, face à realidade atual.

Do mesmo modo, tendo em atenção os custos anuais que se projetam para o Serviço Universal de Listas e Informativo, dependentes de negociações com fornecedores a longo prazo, a MEO considera que se deverá manter o período de 3 anos.

**Questão 8** – *Considera que o critério que tem vindo a ser adotado que consiste na escolha das propostas que apresentem o menor custo para o sector assegurando o cumprimento das condições definidas, designadamente a nível de qualidade de serviços e acessibilidade de preços deve continuar a ser o aplicado? A fixação do preço-base e o critério de avaliação de propostas quanto à componente do acesso à rede e STF no quadro de um processo competitivo de seleção devem basear-se num valor associado à disponibilidade do serviço (“flat fee”- que se traduz na componente fixa de financiamento) ou por cliente servido (que se traduz na componente variável de financiamento) ou eventualmente um regime misto? Justifique. No caso de regime-misto qual considera que deve ser o limite máximo a considerar na componente variável (n clientes servidos)?*

Caso a prestação do STF se mantenha no âmbito do SU (opção que a MEO não subscreve, como já foi referido), considera-se que o valor da compensação seja definido por linha abrangida e sem componente fixa de financiamento, ao contrário do que se verifica hoje.

No caso dos Postos Públicos deve ser mantido o modelo atual de compensação por Posto Público. De igual forma, no que se refere ao serviço de Listas e ao serviço de Informação de Listas deve ser mantido o regime misto atual que está bem adaptado ao modelo de custos da Componente de Listas, onde os trabalhos que são independentes do número de listas a fornecer têm um peso considerável.

**Questão 9** – *Deverá haver no âmbito do(s) concurso(s) para seleção da(s) entidade(s) responsável(eis) pela prestação do SU uma fase de pré-qualificação exigida às empresas? Que tipo de requisitos devem ser exigidos? Justifique.*

A MEO considera que deverá haver uma fase de pré-qualificação para as empresas que pretendam candidatar-se. Os requisitos exigidos para este efeito no âmbito do anterior procedimento concursal parecem, de um modo global, adequados.

**Questão 10** – Teria à partida interesse em ser designado prestador de SU? De entre as prestações que integram o SU qual a que considera poder ter interesse em assegurar? Que circunstâncias ou condições considera necessário que se verifiquem para que se proponha assegurar alguma das prestações que integram o SU?

[IIC] [REDACTED]  
[REDACTED]

[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]

[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]

[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]

[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]

[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[FIC]