

**RELATÓRIO DA CONSULTA RELATIVA AO SENTIDO
PROVÁVEL DE DECISÃO -
ALTERAÇÃO DO QUESTIONÁRIO SEMESTRAL DE
PORTABILIDADE**

Outubro de 2018

Índice

1.	Enquadramento	3
2.	Análise e entendimento	3
2.1	Apreciação genérica	4
2.2	Apreciação específica	5
2.2.1	Primeiro envio da resposta ao questionário no novo formato	5
2.2.2	Transparência tarifária	9
2.2.3	Indicadores estatísticos - Questão 6 da Parte I	11
2.2.4	Indicadores estatísticos - Questão 6 da Parte II e Questão 3 da Parte III	18
2.2.5	Indicadores estatísticos - Questão 3 da Parte IV	21
3.	Conclusão	22

RELATÓRIO DA CONSULTA RELATIVA AO SENTIDO PROVÁVEL DE DECISÃO

-

ALTERAÇÃO DO QUESTIONÁRIO SEMESTRAL DE PORTABILIDADE

1. Enquadramento

Em 2 de agosto de 2018 o Conselho de Administração da ANACOM aprovou o sentido provável de decisão (SPD) relativo à alteração do Questionário semestral de Portabilidade¹.

O SPD surge da necessidade de adaptar o questionário às alterações introduzidas pelo Regulamento n.º 255/2017², de 16 de maio e pelo Regulamento n.º 257/2018³, de 8 de maio, bem como da relevância da recolha de informação adicional.

O SPD foi submetido à audiência prévia dos interessados num prazo de 15 dias úteis, tendo este prazo sido, posteriormente, prorrogado⁴ por um período de 7 dias úteis, pelo que a mesma terminou em 7 de setembro de 2018, tendo sido recebidas, em tempo, as pronúncias das seguintes entidades:

- MEO - Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. (MEO);
- NOS Comunicações, S.A., em seu nome e em nome das suas participadas NOS Madeira Comunicações, S.A. e NOS Açores Comunicações, S.A. (NOS);
- NOWO - Communications, S.A. e Onitecom – Infocomunicações, S.A. (NOWO/ONI);
- Vodafone Portugal – Comunicações Pessoais, S.A. (Vodafone).

O presente relatório inclui uma síntese dos comentários recebidos, bem como a posição desta Autoridade sobre os mesmos.

2. Análise e entendimento

A síntese dos comentários gerais e dos comentários na especialidade apresentados pelos operadores é apresentada, respetivamente, nos pontos “2.1. Apreciação genérica” e “2.2. Apreciação específica” do presente relatório.

¹ Disponível em <https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1458137>

² Disponível em <https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1409690>

³ Disponível em <https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1434455>

⁴ Por deliberação de 20 de agosto de 2018, disponível em <https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1458415>

2.1 Apreciação genérica

A **MEO** assinala de forma positiva a oportunidade de poder apresentar as suas considerações sobre a nova configuração do questionário de portabilidade, na sequência da alteração do Regulamento de Portabilidade (doravante, RP), e refere compreender a necessidade de adequar o questionário às novas exigências de informação, previstas no artigo 21.º, relativo ao regime de disponibilização do aviso gratuito on line, e no artigo 22.º, referente à informação a remeter à ANACOM pelos operadores, para efeitos de monitorização. Já relativamente à informação introduzida no projeto de questionário que extravasa, no seu entendimento, o exigido no RP (considerandos c), d) e e) do SPD), a MEO considera que a respetiva recolha e fornecimento não deverá ter efeitos retroativos face à data das ocorrências, dada a provável necessidade de efetuar desenvolvimentos de SI.

A **NOWO/ONI** informaram não ter comentários às alterações propostas, uma vez que já dispõem de todos os dados para poder preparar os questionários no seu novo formato.

A **NOS** saúda a opção de a proposta de revisão do Questionário semestral de Portabilidade ser submetida a consulta, permitindo assim que os *stakeholders* envolvidos possam participar na definição dos critérios de recolha de elementos para a monitorização do mercado. Refere ainda que sem prejuízo da sua disponibilidade para cooperar no envio de elementos estatísticos de forma atempada e nos moldes requeridos pela ANACOM, deve ser garantido que os elementos solicitados sejam devidamente ponderados face aos custos que a sua recolha, tratamento e fornecimento implica para os operadores, bem como o tempo necessário para a disponibilização da informação e a sua adequação aos objetivos. Neste contexto, considera também ser essencial assegurar que todos os operadores tenham o mesmo entendimento sobre o âmbito dos indicadores, no sentido de garantir a coerência no reporte ao mercado. Tendo presente estas considerações prévias, com vista a assegurar um pleno entendimento sobre o âmbito de cada um dos indicadores apresentados, refere apresentar alguns aspetos que carecem de clarificações e/ou de ajustamentos.

A **Vodafone** também saúda a ANACOM por submeter a audiência prévia o presente SPD e refere que a sua resposta pretende constituir um contributo construtivo e produtivo para o trabalho que se encontra a ser desenvolvido pela ANACOM tendo em vista a implementação das alterações efetuadas na informação prevista no artigo 22.º do RP.

Entendimento da ANACOM

A ANACOM regista o facto de a MEO, a NOS e a Vodafone considerarem positiva a presente consulta sobre a revisão do Questionário semestral de Portabilidade, bem como o facto de a NOWO/ONI referirem não ter comentários às alterações preconizadas, por já disporem de todos os dados necessários para responder à nova versão de questionário proposta.

Esta Autoridade manifesta ainda, naturalmente, a sua concordância com a NOS, no que respeita a ser essencial assegurar que todos os operadores tenham o mesmo entendimento sobre o âmbito dos indicadores. Neste sentido, no ponto “2.2. Apreciação específica” procede-se a um esclarecimento sobre as dúvidas especificamente suscitadas pela NOS no âmbito de alguns indicadores.

Relativamente aos aspetos que, nos “Comentários gerais” da MEO e da NOS, foram suscitados no respeitante à data de início do reporte da informação prevista no novo questionário, remetemos para o entendimento da ANACOM no ponto 2.2.1 que integra o capítulo “Apreciação específica” do presente relatório.

Sobre as preocupações que igualmente nos “Comentários gerais” da NOS foram manifestadas no que respeita à necessidade de os elementos solicitados serem devidamente ponderados face aos custos que a sua recolha, tratamento e fornecimento implica para os operadores, bem como a sua adequação aos objetivos, remetemos também para o entendimento da ANACOM ao longo do ponto 2.2.

A ANACOM salienta, por último, que, tal como se verifica em relação à versão do questionário que tem estado em vigor, também a nova versão do questionário que se pretende aprovar contempla um conjunto de questões solicitadas ao abrigo do artigo 108.º e do artigo 109.º da Lei das Comunicações Eletrónicas e não apenas ao abrigo do referido regulamento.

2.2 Apreciação específica

2.2.1 Primeiro envio da resposta ao questionário no novo formato

A **NOS** entende que o primeiro envio à ANACOM da resposta ao novo questionário, contendo informação respeitante ao 1º semestre de 2019, deve ocorrer apenas em julho de 2019, considerando que:

- um conjunto de medidas resultantes das alterações introduzidas pelo RP, por exemplo, no seu artigo 21.º, produzem efeitos a meados do 2º semestre de 2018;
- por uma questão de coerência e comparabilidade dos dados, é, no seu entendimento, relevante manter a série anual (2018) com indicadores e critérios comparáveis;
- *“a introdução nos quadros alusivos à recolha estatística de indicadores respeitantes à variação semestral obrigaria ao reprocessamento de informação correspondente ao 1º semestre de 2018, o que não seria proporcional ou mesmo possível em alguns casos.”;*
- *“para acomodar a introdução de novos indicadores, antecipa-se a necessidade de serem realizados desenvolvimentos para adaptação dos sistemas de informação à maior desagregação solicitada, sendo que estes desenvolvimentos não são condizentes com o prazo de entrada em vigor imposto pela ANACOM.”*

A **Vodafone e a MEO** também defendem que o primeiro envio do questionário que vier a resultar da decisão final deve ter lugar até 30/07/2019:

- As justificações apresentadas pela **Vodafone** centram-se, por um lado, no entendimento de que mesmo que a decisão final da ANACOM venha a ocorrer antes do final do 1º semestre de 2019 não se justifica que tenha efeitos retroativos ao último semestre de

2018, devendo as alterações ao questionário aplicar-se a partir do momento em que as mesmas sejam aprovadas e, por conseguinte, a partir do 1º semestre de 2019 (inclusive). Por outro lado, a empresa considera ainda que essa regra se justifica também pelo facto de as alterações efetuadas ao artigo 22.º do RP se aplicarem apenas a partir de 13 de setembro de 2018.

- Já no caso da **MEO**, as preocupações manifestadas relativamente à data a que deve reportar-se a informação, referem-se apenas a algumas das informações estatísticas previstas no novo questionário. Em concreto, a empresa considera que a recolha e fornecimento de informação não deverá ter efeitos retroativos, dada a provável necessidade de efetuar desenvolvimentos de SI, devendo esta regra aplicar-se em relação à seguinte informação:
 - .. informação sobre a quantidade de números *ported-in* associados a acessos móveis *Machine-to-Machine* ativos e a acessos móveis ativos com ligação exclusivamente através de *PC/tablet/pen/router*;
 - .. informação que foi introduzida no novo questionário para apurar a percentagem de números das gamas 800, 808, 809, 707, 708, 760, 761, 71 e 884 30 que se encontram *ported-in*;
 - .. informação que foi introduzida no novo questionário para apurar algumas componentes da variação semestral do numerador e do denominador do rácio “percentagem de números que se encontram portados” no âmbito do STF, do STM e da gama 30.

Entendimento da ANACOM

A ANACOM aceita alargar até 30 de julho de 2019 o prazo para o primeiro envio a esta Autoridade dos elementos contidos nas seguintes questões do novo questionário e que serão reportados a 30 de junho de 2019:

- questão 3.2 da respetiva Parte I;
- questão 6 das Partes I e II.

Pelas razões apresentadas mais adiante no presente relatório, na questão 3 da Parte III da versão final do novo questionário são eliminados os indicadores adicionais previstos no SPD, pelo que se mantêm no âmbito dessa mesma questão os indicadores previstos no questionário que tem vigorado. A questão 3 que havia sido adicionada na Parte IV do projeto de questionário constante do SPD é eliminada na versão final do novo questionário.

Desta forma, até 30 de janeiro de 2019 deve manter-se o envio à ANACOM dos elementos solicitados na questão 3.2 da Parte I e na questão 6 das Partes I e II do questionário que tem vigorado, aprovado por esta Autoridade em 11 de novembro de 2009 (<https://www.anacom.pt/render.jsp?categoryId=335679>).

Em relação à restante informação prevista no novo questionário, a ANACOM entende dever manter-se o prazo de 30 de janeiro de 2019 (previsto no SPD) para primeiro reporte à ANACOM da resposta ao novo questionário.

Com efeito, no que respeita especificamente à informação relacionada com as alterações decorrentes das alterações previstas nos artigos 21.º e 22.º do RP e que entraram em vigor a 13 de setembro de 2018, a ANACOM considera adequado estabelecer que, exceto no caso da informação sobre reclamações relativas ao anúncio on line (prevista na questão 3.2. da Parte I), o primeiro envio pelas empresas prestadoras a esta Autoridade deve ter lugar até 30 de janeiro de 2019. De notar que esta informação relacionada com as referidas alterações do RP não inclui os novos elementos estatísticos/elementos estatísticos reformulados constantes na questão 6 das Partes I e II do questionário e na questão 3 das Partes III e IV do mesmo.

A informação que resulta das alterações previstas nos artigos 21.º e 22.º do RP e que deve ser remetida pelas empresas à ANACOM até final de janeiro de 2019, é a seguinte:

- 1) data de implementação da possibilidade, a pedido do utilizador chamador, de ativação gratuita da audição do anúncio on line bem como da inibição, igualmente gratuita, dessa audição (aplicável aos prestadores de STM);
- 2) procedimentos necessários para ativar e desativar o anúncio (aplicável aos prestadores de STM);
- 3) número(s) em vigor para acesso ao serviço telefónico informativo sobre preços de chamadas e de comunicações *non-call related* para números portados (aplicável aos prestadores de STM e aos prestadores de STF);
- 4) total de números que no final de dezembro de 2018 têm ativa a audição do anúncio (aplicável aos prestadores de STM).

Recordamos, inclusivamente, que os elementos atrás indicados em 2) e 3) já foram enviados pela generalidade das empresas prestadoras à ANACOM em setembro de 2018, para atualização do seu sítio na Internet. Desta forma, apenas em caso de modificação dos elementos então remetidos, será necessário alterar esse reporte. Quanto à informação indicada em 4), não só a mesma respeita ao total de números que, no final de dezembro de 2018 têm ativa a audição do anúncio, como a aplicabilidade, a partir de 13 de setembro de 2018, da obrigação de envio da mesma à ANACOM, até ao 30.º dia após o final de cada semestre é, desde abril último, do conhecimento das empresas prestadoras, uma vez que essa obrigação foi fixada no próprio RP, aprovado por decisão da ANACOM de 13 de abril de 2018. Acresce que, em 2 de agosto de 2018, a ANACOM aprovou o SPD relativo à alteração do Questionário semestral de Portabilidade, o qual, naturalmente, incluiu igualmente o referido indicador, tendo também estabelecido que o primeiro envio de resposta ao mesmo questionário deveria ter lugar até 30 de janeiro de 2019.

Já no que que respeita à informação (vertida na questão 3.2. da Parte I do projeto de questionário) relativa ao número de reclamações relativas ao anúncio on line, desagregadas, respetivamente, em termos do número de reclamações sobre a não audição do mesmo e do número de reclamações sobre a sua disponibilização nos termos dos n.os 1 a 3 do artigo 21.º, (prevista no artigo 22.º da versão do RP em vigor e que foi alterada face à anterior versão do mesmo regulamento), salienta-se o seguinte:

- esta informação tem vindo a ser remetida à ANACOM no âmbito do questionário semestral de portabilidade que tem vigorado, embora esse reporte venha sendo feito nos termos do artigo 22.º da versão do RP anteriormente em vigor (sendo o último reporte respeitante ao final do 1.º semestre de 2018);
- os respondentes, apesar de terem considerado que o prazo de envio à ANACOM da primeira resposta ao novo questionário deve ser alterado para 30 de julho de 2019, não explicitaram quais as dificuldades especificamente relacionadas com a recolha da informação sobre reclamações relativas ao anúncio nos termos previstos na alínea b) do n.º 2 do artigo 22.º do RP, tendo, no entanto, a NOS solicitado confirmação sobre o seu entendimento relativamente ao que se pretende que seja efetivamente recolhido pelos prestadores, no âmbito deste indicador.

Neste contexto, esta Autoridade considera ser adequado o alargamento do prazo, até final de julho de 2019, no caso da referida informação sobre reclamações sobre o anúncio on line tendo, nomeadamente, presente que apenas após a aprovação da decisão final e a obtenção pela NOS da clarificação solicitada estarão asseguradas as condições para a implementação, em particular por esta empresa, dos desenvolvimentos dos sistemas de informação eventualmente necessários ao apuramento dos indicadores pretendidos e dos critérios e procedimentos associados à classificação e tratamento deste tipo de reclamações, sendo que, em especial, estes últimos exigem também a formação pelas empresas das equipas envolvidas no processo (as quais, no caso de alguns prestadores, atingem uma dimensão significativa).

Desta forma, até 30 de janeiro deve ser mantida informação sobre o “número de reclamações recebidas mensalmente relativamente ao anúncio on-line”, previsto no questionário que tem vigorado.

No tocante aos elementos estatísticos constantes na questão 6 das Partes I e II do novo questionário, em relação aos quais, como já referido, a ANACOM concorda igualmente com o alargamento, até 30 de julho de 2019, do prazo referente ao primeiro reporte, é de salientar o seguinte:

- não obstante, pelas razões mais adiante apresentadas no presente relatório, a comparabilidade das séries não estar, à partida, comprometida, esta Autoridade aceita o argumento, invocado por alguns operadores, de que poderão, em certos casos, existir dificuldades em recuperar, para o período anterior à data de aprovação do novo questionário (período que abrange alguns meses do 2º semestre de 2018), todos os elementos estatísticos constantes na questão 6 das Partes I e II do questionário;
- a ANACOM considera igualmente ser mais adequado conceder, em relação aos referidos elementos, um prazo mais alargado que o previsto no SPD para o início do respetivo reporte, tendo, nomeadamente, presente a introdução de diversos novos indicadores no questionário.

2.2.2 Transparência tarifária

a. Planos tarifários cujos preços das comunicações variam em função da rede de destino - questão 2 da Parte I (STM) e da Parte II (STF) do questionário

Relativamente à questão 2 da Parte I e à questão 2 da Parte II do projeto de questionário, em que se solicita a indicação da existência (ou não), no âmbito do serviço telefónico móvel (Parte I) ou do serviço telefónico em local fixo (Parte II), de planos tarifários praticados pelas empresas, em que os preços das chamadas de voz, dados ou mensagens curtas e destinadas a números afetos aos STF/STM/VoIP nómada/"outros serviços" variam em função da rede de destino, a **NOS** informa que no segmento de grande consumo nenhum dos seus tarifários em comercialização tem assimetria de preços *on-net/off net*, mas que nos tarifários *legacy* (que define como sendo tarifários que já não estão disponíveis para novas adesões) há ofertas com custos para as comunicações efetuadas para a própria rede distintos dos das chamadas para outras redes, e solicita esclarecimento sobre o âmbito dos tarifários a considerar: tarifários em comercialização e/ou tarifários *legacy*.

Entendimento da ANACOM

Conforme referido na respetiva nota incluída no questionário, no caso da questão incluída na Parte I do questionário, esta informação destina-se à verificação do cumprimento do disposto nos n.os 1 e 6 do artigo 21.º do RP e, no caso da questão incluída na Parte II do questionário, esta informação destina-se somente à verificação do cumprimento do disposto no n.º 6 do mesmo artigo.

No n.º 1 do artigo 21.º estabelece-se a obrigatoriedade de os prestadores do STM disponibilizarem *"ao utilizador final, mediante pedido expresso, sem encargos para este, um aviso gratuito on-line, na originação de chamadas nacionais de voz entre redes de serviço telefónico móvel e destinadas a números portados, sempre que pratiquem planos tarifários que possam implicar que uma chamada para um número portado seja mais cara do que anteriormente à portabilidade do mesmo"*.

No n.º 6 do artigo 21.º dispõe-se que *"as empresas que oferecem serviço telefónico móvel ou acessível em local fixo, com planos tarifários que possam implicar que uma chamada para um número portado seja mais cara do que anteriormente à portabilidade do mesmo devem disponibilizar, através de um número gratuito para chamadas originadas na própria rede, um serviço telefónico informativo sobre preços de chamadas e de comunicações non-call related para números portados"*.

Do anteriormente exposto, resulta que ambas as obrigações são aplicáveis quando os prestadores em causa disponham de planos tarifários em que uma chamada efetuada por um utilizador para um número portado possa ser mais cara do que era antes de o número ser portado, pelo que neste contexto, para efeitos da resposta à questão 2 da Parte I e da Parte II do questionário, deverão ser considerados todos os tarifários em vigor, independentemente de se tratarem de tarifários em comercialização, disponíveis para novas adesões, ou de tarifários que já não estão disponíveis para novas adesões. De outra forma, os subscritores destes últimos não teriam possibilidade de solicitar a audição do anúncio prevista no RP.

b. Número de reclamações recebidas sobre o anúncio on-line - questão 3.2 da Parte I (STM) do questionário

Em relação à questão 3.2 da Parte I do questionário, na qual se solicita o número de reclamações recebidas mensalmente relativamente ao anúncio *on-line*, desagregadas respetivamente, em termos do i) número de reclamações sobre a não audição do mesmo e ii) número de reclamações sobre a sua disponibilização nos termos dos n.os 1 a 3 do artigo 21.º do RP, a **NOS** solicita confirmação de que com a referida desagregação se pretende aferir:

- i) o número de clientes que, tendo solicitado manter a audição do aviso, apresentaram uma reclamação em que indicam não estar a ouvir o anúncio quando efetuam uma chamada para números portados;
- ii) o número de clientes que apresentaram uma reclamação por continuarem a ouvir o anúncio *on-line*, quando não exerceram a opção de manter a sua audição.

Entendimento da ANACOM

A ANACOM destaca, em primeiro lugar, que as obrigações de envio ao regulador das informações previstas no artigo 22.º do RP, nas quais se inclui a informação indicada na alínea b) do n.º 2 do mesmo artigo (informação sobre o “*número de reclamações recebidas mensalmente relativamente ao anúncio on-line, desagregadas, respetivamente, em termos do número de reclamações sobre a não audição do mesmo e do número de reclamações sobre a sua disponibilização nos termos dos n.os 1 a 3 do artigo 21.º*”), se destinam, como estabelecido no n.º 1 do artigo 22.º, à verificação da execução das medidas previstas nos artigos 19.º, 20.º e 21.º, bem como ao acompanhamento da sua eficácia.

Neste contexto, a ANACOM confirma que os tipos de reclamação indicados pela NOS devem ser considerados para efeito de reporte a esta Autoridade. No entanto, o RP não explicita que o âmbito das reclamações a reportar à ANACOM se restrinja aos tipos de reclamações identificados pela empresa. Desta forma, devem ser também consideradas outras reclamações relacionadas com o anúncio (relativas à não audição do mesmo ou à sua disponibilização).

Aquando do reporte desta informação à ANACOM, as empresas prestadoras devem identificar os critérios de classificação utilizados para efeito desse reporte (ex: totalidade das reclamações sobre a não audição do anúncio e totalidade das reclamações sobre a sua disponibilização desconforme com os n.os 1 a 3 do artigo 21.º).

Esta Autoridade procede à adição, na questão 3.2. da Parte I da versão final do novo questionário, deste pedido de identificação dos critérios de classificação utilizados para efeito

do reporte da informação relacionada com o número de reclamações recebidas sobre o anúncio on line.

A ANACOM continuará, no entanto, a avaliar a evolução e os moldes de reporte da informação em causa.

2.2.3 Indicadores estatísticos - Questão 6 da Parte I

a. Indicador “1. Quantidade de números ported-in associados a acessos móveis ativos”

A **MEO** refere que a definição de acessos móveis constante do projeto⁵ contrasta com a do anterior questionário em que se especificava que “*Para efeito de cálculo deve-se recorrer ao número de cartões SIM/USIM ativos.*” A MEO refere ainda que a ANACOM especificou através de e-mail de 14 de outubro de 2016, o seguinte “*Recorde-se que os dados reportados devem excluir a quantidade de números associados às seguintes rubricas: (...) a quantidade de números associados a estações móveis /equipamento de utilizador de suporte, em exclusivo, ao serviço de banda larga móvel. (...)*”

A **MEO** considera que “*enquanto no questionário antigo se dizia claramente que a banda larga móvel ficava excluída do parque de números portados, no SPD é pedido para se incluir esses acessos, isolando-os inclusive, no indicador 2.*”

Considera ainda que a sua inclusão “*fará com que os valores a reportar em qualquer um dos indicadores da questão 6 deixem de ser comparáveis com os dos questionários preenchidos até à data.*”

A empresa refere ainda que “*a confirmar-se este entendimento não terá possibilidade de apresentar a informação respeitante ao 1º semestre de 2018 de acordo com os novos moldes, sendo válida para esse período a informação apurada de acordo com os anteriores pressupostos e transmitida no Questionário de 30 de julho deste ano.*”

⁵ Entende-se por acesso móvel o conjunto do equipamento terminal e *software* necessários para aceder aos serviços disponíveis nas redes móveis. Entre os equipamentos terminais considerados, encontram-se telemóvel, *smartphone*, *PC*, *tablet*, *pen*, *router*, etc.

Entendimento da ANACOM

A ANACOM esclarece que a adaptação da definição de acessos móveis introduzida no presente questionário decorre da necessidade de assegurar a consistência com as novas definições previstas no Regulamento n.º 255/2017, de 18 de maio, sobre a prestação de informação de natureza estatística. Em qualquer caso, fazemos notar que se manteve, na nota 10 do projeto de questionário (associada à definição de “acesso móvel ativo”), a referência a que “Para efeito de cálculo deve-se recorrer ao número de cartões SIM/USIM ativos.”. Por outro lado, apesar de o indicador “acessos móveis” ter sido adaptado no âmbito do Regulamento n.º 255/2017, de 18 de maio, salienta-se que esta alteração não afetou, no que respeita a esse mesmo indicador, a comparabilidade das séries, razão pela qual não se perspetiva que esta adaptação possa impactar na comparabilidade das séries no contexto do questionário semestral de portabilidade.

A comparabilidade das séries seria somente suscetível de ser afetada pelo facto de no apuramento do indicador “Quantidade de números *ported-in* associados a acessos móveis ativos”, que vem sendo solicitado por esta Autoridade, não ser considerada a componente referente à quantidade de números associados a estações móveis /equipamento de utilizador de suporte afetos, em exclusivo, ao serviço de banda larga móvel. Esta componente (que, desde novembro de 2010⁶ e com efeitos retroativos ao 1º semestre de 2010, a ANACOM solicitou aos operadores que fosse excluída do apuramento dos acessos móveis considerados para efeito de reporte no âmbito do questionário sobre portabilidade), é agora considerada no indicador 1. da Parte I do novo questionário, por forma a assegurar a consistência com a definição de acessos móveis constante do referido Regulamento sobre a prestação de informação de natureza estatística, que não exclui a quantidade de acessos móveis com ligação através de *PC/tablet/pen/router*.

No entanto, a comparabilidade das séries referentes ao indicador “Quantidade de números *ported-in* associados a acessos móveis ativos” não será afetada, uma vez que no novo questionário é também solicitado o envio do valor desagregado da componente “Quantidade de números *ported-in* associados a acessos móveis ativos com ligação exclusivamente através de *PC/tablet/pen/router*”, possibilitando o cálculo do primeiro indicador com e sem a consideração desta componente.

Já no caso do indicador “Percentagem de números portados” (indicador 5 da questão 6 da Parte I do projeto de questionário), que tem como numerador o indicador acima mencionado (“Quantidade de números *ported-in* associados a acessos móveis ativos”) e como denominador o indicador “Quantidade de números associados a acessos móveis ativos”, a comparabilidade das séries é efetivamente comprometida, uma vez que, no apuramento deste denominador, os números associados a banda larga móvel (anteriormente excluídos), passam, no novo questionário, a ser considerados.

Desta forma, para manter a comparabilidade das séries no âmbito do rácio “Percentagem de números portados” previsto na Parte I do questionário e atendendo a que:

⁶ Este pedido foi enviado pela primeira vez através de comunicação remetida pela ANACOM, em novembro de 2010, no âmbito da análise da primeira resposta (reportada ao 1.º semestre de 2010) das empresas prestadoras ao questionário sobre portabilidade aprovado por deliberação da ANACOM de 11 de novembro de 2009.

- no contexto do questionário da portabilidade que tem estado em vigor, a ANACOM, como já atrás referido, solicitou aos prestadores, em novembro de 2010 (e com efeitos retroativos ao 1º semestre de 2010), que deveriam deixar de ser considerados os acessos móveis ativos associados exclusivamente à utilização da banda larga móvel;
- no projeto de novo questionário da portabilidade apenas em relação ao numerador do rácio foi assegurada a comparabilidade das séries, na medida em que, apesar de ter sido incluído o indicador “Quantidade de números *ported-in* associados a acessos móveis” (incluindo agora os acessos móveis ativos associados exclusivamente à utilização da banda larga móvel), foi também inserida informação desagregada sobre a quantidade de números associados a banda larga móvel;

esta Autoridade irá também adicionar, na versão final do novo questionário, o anterior indicador considerado no âmbito do questionário que tem vigorado (a quantidade de números associados a acessos móveis ativos excluindo os associados a acessos móveis utilizados exclusivamente para banda larga móvel, ou seja, com ligação exclusivamente através de *PC/tablet/pen/router*), bem como as correspondentes desagregações em termos de segmentos residencial e não residencial. A recolha deste indicador permitirá, no que respeita ao denominador do rácio “Percentagem de números que se encontram portados”, endereçar a questão da comparabilidade das séries, possibilitando o cálculo da percentagem de números móveis portados incluindo ou não os números móveis portados associados a acessos móveis ativos com ligação exclusivamente através de *PC/tablet/pen/router* (sendo também possível o cálculo desse indicador excluindo ou não os acessos móveis ativos utilizados para prestar serviços M2M, dado que este último indicador é trimestralmente reportado à ANACOM no âmbito do questionário dos serviços móveis).

Sem prejuízo, sobre a dificuldade manifestada pela MEO em termos de apuramento da informação respeitante ao 1º semestre de 2018 nos novos moldes, remetemos para o nosso entendimento expresso no âmbito do ponto 2.2.1. “Primeiro envio de resposta ao questionário no novo formato”, considerando a ANACOM adequado que, até 30 de janeiro de 2019, seja mantido o envio à ANACOM dos elementos solicitados na questão 6 das Partes I e II e na questão 3 da Parte III do questionário aprovado por esta Autoridade em 11 de novembro de 2009, pelo que os dados em questão referentes a 2018 serão na sua totalidade reportados nos termos até ao momento em vigor.

b. Indicador “1.1. Quantidade de números (no âmbito do STM) que, entre o início e o final do semestre, deixaram de estar *ported-in*” e Indicador “1.2. Quantidade de novos números (no âmbito do STM) que, entre o início e o final do semestre, foram *ported-in*”

A MEO chama a atenção para o facto de os números resultantes do conjunto de indicadores 1., 1.1 e 1.2 poderem não ser comparáveis, explicitando que “o indicador 1. refere-se à quantidade de números *ported-in* associados a acessos móveis ativos; os indicadores 1.1 e 1.2., por sua vez, solicitam apenas “quantidade de números”. Caso se pretenda chegar ao indicador 1. recorrendo aos dados dos indicadores 1.1 e 1.2 os resultados não serão coerentes, pois podem existir números que tenham sido ativados/desativados, mas que

continuem portados na MEO". Este prestador solicita esclarecimento e /ou maior clareza na definição dos indicadores em causa.

A **NOS** solicita confirmação sobre se no indicador 1.1 devem ser considerados, para além de números que sejam *ported-out* para outros operadores, os números que deixaram de estar associados à NOS, e que sejam devolvidos à Entidade de Referência após período de quarentena. Solicita também esclarecimentos sobre se no indicador 1.2 devem ser considerados os números atribuídos que, tendo anteriormente sido *ported-out* para outros operadores, portaram novamente para a NOS, ou se devem ser apenas considerados os *ported-in* para a NOS.

Entendimento da ANACOM

Atentas as questões de comparabilidade/ coerência entre os indicadores 1., 1.1 e 1.2, suscitadas pela MEO, a ANACOM esclarece o seguinte:

- o indicador 1 e os indicadores 1.1 e 1.2 respeitam a números "*ported-in*", apesar de, nestes dois últimos, o termo "*ported-in*" não ter sido explicitado no projeto de questionário, pelo que existe comparabilidade entre eles;
- por outro lado, não obstante, por uma questão de simplificação, no âmbito de alguns indicadores (ex: indicadores 1.1 e 1.2), ser utilizada apenas a designação "*ported-in*", no contexto da questão 6 da Parte I do questionário, devem ser sempre considerados como "*ported-in*" os números *ported-in* associados a acessos móveis ativos, não sendo, portanto, incluídos os números que se encontrem em período de quarentena, dado que estes já não se encontram associados a acessos móveis ativos;
- no indicador 1 são contabilizados os números *ported-in* (associados a acessos móveis ativos do prestador), no final do semestre em reporte;
- no indicador 1.1 contabilizam-se, os números *ported-in* (associados a acessos móveis ativos do prestador) que, entre o início e o final do semestre, deixaram de estar *ported-in* (estando, no final do semestre, *ported-in* e associados a acessos móveis ativos do prestador). Ou seja, são contabilizados os números *ported-in* que deixaram de estar associados a acessos móveis ativos do prestador (por portabilidade para outros operadores ou por ter sido iniciado o processo de retorno do número). Neste indicador não devem ser contabilizados os números que, durante o semestre em causa, voltaram à NOS, enquanto "prestador doador" (*port-back*), após anteriores portações. Clarifica-se ainda que deve ser contabilizado uma única vez no indicador 1.2 um mesmo número que, estando no final do semestre anterior associado a um acesso móvel ativo do prestador, tenha sido durante o semestre em análise portado para outro prestador e tenha subsequentemente, durante o mesmo semestre ficado novamente ativado por portabilidade (*ported-in*) ou tenha ficado reativado durante o período de quarentena.

Atentas as dúvidas suscitadas pela formulação mais abreviada anteriormente utilizada no projeto de questionário, a ANACOM optou por completar/adaptar, na correspondente tabela da versão final do novo questionário, a designação dos indicadores 1, 1.1. e 1.2. e algumas notas relacionadas com os mesmos.

A ANACOM irá também completar/adaptar em moldes similares os indicadores equivalentes da questão 6 da Parte II do questionário (aplicáveis ao STF), com o objetivo de assegurar uma maior coerência entre os correspondentes indicadores 1 e 1.1. e 1.2.

Os esclarecimentos vertidos nos parágrafos anteriores do presente entendimento endereçam também as questões colocadas pela NOS sobre os indicadores 1.1 e 1.2.

Os esclarecimentos atrás apresentados são igualmente aplicáveis, com as necessárias adaptações aos indicadores das Partes II e III do novo questionário. Alguns destes esclarecimentos (ex: não contabilização de “entradas” e “saídas”, por mais de uma vez, de um mesmo número durante o semestre em análise) são também aplicáveis, com as necessárias adaptações, aos indicadores referentes à variação semestral sobre a quantidade total de números (indicadores 4.1. e 4.2. da questão 6 da Parte I e indicadores 2.1. e 2.2. da questão 6 da Parte II).

c. Indicador “2. Quantidade de números *ported-in* associados a acessos móveis ativos com ligação exclusivamente através de PC/tablet/pen/router” e Indicador “3. Quantidade de números *ported-in* associados a acessos móveis ativos utilizados para prestar serviços M2M”

A **MEO** refere que os acessos M2M (indicador 3) são geralmente suportados por algum tipo de *modem/router* (indicador 2). Solicita confirmação sobre o seu entendimento de que os valores devem ser dissociados, isto é, o indicador 2. não deve incluir os acessos a reportar no indicador 3.

A **MEO** chama também a atenção para o facto de que no contexto dos serviços M2M a portabilidade, caso exista, será sempre residual.

A MEO justifica que “*neste tipo de serviço a mudança de operador permite manter o número (MSISDN) mas implica a substituição do cartão SIM. Ou seja, a portabilidade faz sentido no contexto das chamadas móveis de voz para permitir a mudança de operador mantendo simultaneamente o número, mas num cenário de M2M, onde estão em causa devices instalados em equipamentos (móveis e fixo) distribuídos pelo país, o aspeto mais problemático está relacionado com a necessidade de deslocação física ao local para proceder à alteração do cartão SIM e não com a eventual alteração do número.*”

A MEO considera que “*este indicador é supérfluo e não deverá constar do Questionário atendendo a que, pelos motivos apresentados, o seu valor será tendencialmente nulo.*”

Por sua vez a **Vodafone** entende que “*não faz sentido individualizar informação relativa a ofertas M2M e BLM (“Serviços”), uma vez que são serviços que terão um nível de ported-in ínfimo.*” A Vodafone justifica que se tratam de Serviços que:

- (i) a maior parte dos clientes não conhece o número subjacente à sua prestação; e por conseguinte;
- (ii) não valoriza o número ao ponto de querer a portabilidade porque não é um número que seja usado para contactar ou ser contactado por pessoas.

Adicionalmente refere que “*esta exigência, vertida no presente Projeto, obriga a desenvolvimentos nos sistemas de informação dos operadores para apuramento desta informação tão fina e específica, e, bem assim, tem, naturalmente, impacto financeiro/operacional.*”

A Vodafone conclui que o “*Questionário Semestral de Portabilidade não deverá consagrar a individualização da informação relativamente a ofertas M2M e BLM*”.

Entendimento da ANACOM

Sobre a primeira questão da MEO atrás identificada, a ANACOM confirma que os valores a reportar no âmbito do indicador 2 não deverão incluir a quantidade de números *ported-in* associados a acessos móveis ativos utilizados para prestar serviços M2M.

Quanto ao valor residual que a MEO e a Vodafone antecipam existir relativamente à quantidade de números portados no contexto dos serviços M2M, a ANACOM regista o facto de a NOS, a Oni e a NOWO não levantarem tais objeções à respetiva recolha e mantém o entendimento, expresso no SPD, quanto à relevância da recolha de informação sobre o mesmo, para conhecimento da sua dimensão.

A quantidade de acessos móveis afetos à prestação de serviços M2M tem conhecido uma evolução acelerada, tendo atualmente uma dimensão muito significativa, antecipando-se que, possam existir, em particular no âmbito do segmento empresarial, pedidos de portabilidade neste contexto, cuja dimensão se considera relevante aferir.

A ANACOM mantém também o mesmo entendimento em relação à relevância do apuramento do indicador referente à quantidade de números portados no contexto dos serviços de banda larga móvel, sendo de relevar que a Vodafone é o único prestador que indica perspetivar que o seu valor seja ínfimo e que tal apuramento implicará desenvolvimentos nos sistemas, com impacto financeiro/operacional. A quantidade de acessos móveis utilizados exclusivamente para banda larga móvel tem atualmente uma dimensão significativa. Antecipa-se que, mesmo que os pedidos individualizados de portabilidade de números associados a este tipo de acessos móveis não sejam eventualmente frequentes, existam pedidos de portabilidade efetuados por clientes de tarifários em pacote 5P que incluem os números associados aos acessos móveis utilizados exclusivamente para banda larga móvel e cuja dimensão se entende relevante aferir.

Face ao exposto, esta Autoridade mantém ambos os indicadores no novo questionário.

d. Indicador “4. Quantidade de números associados a acessos móveis ativos”

A **NOS** solicita confirmação sobre o seu entendimento de que devem ser considerados neste indicador a numeração nativa (i.e, gamas de numeração atribuída à NOS) e os números que foram, e se mantenhão, no final do semestre *ported-in* para a NOS.

Entendimento da ANACOM

A ANACOM confirma que neste indicador deve ser considerada a quantidade de números associados a acessos móveis ativos do prestador, existente no final do semestre, informação essa que inclui a numeração nativa que, no final do semestre, se encontre associada a acessos móveis ativos da empresa e os números *ported-in* que, no final do mesmo semestre, estejam igualmente associados a acessos móveis ativos do prestador.

e. Indicador “4.1. Quantidade de números que, entre o início e o final do semestre, deixaram de estar associados a acessos móveis ativos”

A **NOS** solicita confirmação sobre se:

- Devem ser apenas considerados os números associados a clientes que desativaram os serviços móveis com contratos com o operador, ou se também;
- Devem ser incluídos os números *ported-out* concluídos no semestre a que respeita o reporte.

Entendimento da ANACOM

A ANACOM esclarece que neste indicador devem ser considerados os números associados a clientes que desativaram os serviços móveis contratados com o operador, que incluem também os números associados a acessos móveis do prestador que, entre o início e no final do semestre, foram portados para outros prestadores.

Neste contexto, por forma a tornar mais claro o seu significado, a designação do indicador é ligeiramente adaptada na versão final do novo questionário.

f. Indicador “4.2. Quantidade de números que, entre o início e o final do semestre, passaram a estar associados a acessos móveis ativos”

A **NOS** solicita confirmação sobre o seu entendimento de que devem ser considerados os números atribuídos a novos clientes, assim como os *ported-in* efetuados no período para a NOS.

Entendimento da ANACOM

A ANACOM esclarece que neste indicador devem ser considerados os números associados a acessos móveis ativos do prestador, que incluem não só a sua numeração nativa mas igualmente os números *ported-in*. Neste indicador devem ser também, nomeadamente, contabilizados os números que, durante o semestre em causa, voltaram à NOS, enquanto “prestador doador” (*port-back*), após anteriores portações.

Clarifica-se ainda que os números que tenham sido associados a acessos móveis ativos de um prestador, mas que no mesmo semestre tenham passado a estar associados a acessos móveis ativos de outro prestador e subsequentemente tenham sido novamente associados a acessos móveis ativos do primeiro prestador devem ser neste indicador 4.2 contabilizados uma única vez.

Neste contexto, a designação do indicador é ligeiramente adaptada na versão final do novo questionário, com o objetivo de tornar mais claro o seu significado.

2.2.4 Indicadores estatísticos - Questão 6 da Parte II e Questão 3 da Parte III

a. Indicador “1.1. Quantidade de números que, entre o início e o final do semestre, deixaram de estar *ported-in*”

A **NOS** solicita confirmação sobre se devem ser considerados, para além de números que sejam *ported-out* para outros operadores, os números que deixaram de estar associados à NOS, e que sejam devolvidos à Entidade de Referência após período de quarentena.

Entendimento da ANACOM

Como ponto prévio, a ANACOM esclarece que, não obstante, por uma questão de simplificação, no âmbito de alguns indicadores ser utilizada apenas a designação “*ported-in*”, no contexto da questão 6 da Parte II do questionário, os números “*ported-in*” em consideração são os números *ported-in* atribuídos a clientes por acesso direto da empresa (ver designação do indicador 1). Não são, desta forma, considerados “*ported-in*” os números que se encontrem em período de quarentena.

A ANACOM entende que neste indicador incluído na questão 6 da Parte II devem ser considerados os números que se encontravam *ported-in* (e atribuídos a clientes por acesso direto do prestador) e que, entre o início e o final do semestre, deixaram de o estar. Ou seja, são contabilizados os números *ported-in* que deixaram de estar atribuídos a clientes por acesso direto da empresa (por portabilidade para outros operadores ou por ter sido iniciado o processo de retorno do número).

Atenta a dúvida suscitada pela formulação anteriormente utilizada no projeto de questionário, a ANACOM optou por completar/adaptar, na correspondente tabela da versão final do novo questionário, a designação do indicador e algumas notas relacionadas com o mesmo.

Em relação à questão 3 da Parte III, a ANACOM entende ser adequado e proporcional que este indicador 1.1. bem como os indicadores 1.2, 2.1 e 2.2 do projeto de novo questionário sejam eliminados da versão final do novo questionário, tendo nomeadamente presente:

- as preocupações que, no âmbito da audiência aos interessados, foram manifestadas a esta Autoridade relativamente aos custos que a recolha, tratamento e fornecimento das novas informações possam implicar para os operadores;
- o peso ainda, de momento, relativamente reduzido que os números portados da gama 30 assumem atualmente (menos de cerca de 0,03% do total da quantidade total de números portados).

Esta Autoridade irá, no entanto, continuar a monitorizar a evolução do mercado.

b. Indicador “1.2. Quantidade de novos números que, entre o início e o final do semestre, foram ported-in”

A NOS solicita esclarecimentos sobre se neste indicador devem ser considerados os números atribuídos que, tendo anteriormente sido *ported-out* para outros operadores, portaram novamente para a NOS, ou se devem ser apenas considerados os *ported-in* para a NOS.

Entendimento da ANACOM

Como ponto prévio, e como já referido no entendimento da ANACOM do ponto anterior, não obstante, por uma questão de simplificação, no âmbito de alguns indicadores ser utilizada apenas a designação “*ported-in*”, no contexto da questão 6 da Parte II do questionário, os números “*ported-in*” em consideração são os números *ported-in* atribuídos a clientes por acesso direto da empresa (ver designação do indicador 1. Não são, desta forma, considerados “*ported-in*” os números que se encontrem em período de quarentena.

A ANACOM esclarece que neste indicador da Parte II deve ser considerada apenas a quantidade de números *ported-in* para o prestador em análise. Não deverão ser contabilizados os números que, durante o semestre em causa, voltaram ao “prestador doador” (*port-back*) após anteriores portações.

Devem ser, no entanto, contabilizados neste indicador os números que durante o semestre em causa ficaram *ported-in* e atribuídos a clientes de acesso direto do prestador e que, mesmo que durante o semestre tenham sido portados para outros prestadores ou tenham estado de quarentena, se encontrem, no final do mesmo semestre, novamente *ported-in* e atribuídos a clientes de acesso direto ao prestador em análise (neste exemplo, apesar de os números terem sido portados para o prestador mais do que uma vez, cada um desses números deve ser contabilizado uma única vez no indicador 1.2.).

Atenta a dúvida suscitada pela formulação anteriormente utilizada no projeto de questionário, a ANACOM optou por completar/adaptar, na correspondente tabela da versão final do novo questionário, a designação do indicador e algumas notas relacionadas com o mesmo.

Em relação à questão 3 da Parte III, a ANACOM, como já referido, entende ser adequado e proporcional que este indicador 1.2. do projeto de novo questionário seja, pelas razões já igualmente indicadas no entendimento no ponto anterior, eliminado da versão final do novo questionário.

c. Indicador “2.1. Quantidade de números que, entre o início e o final do semestre, deixaram de estar atribuídos a clientes por acesso direto da empresa”

A **NOS** solicita confirmação sobre se:

- Devem ser apenas considerados os números associados a clientes que desativaram os serviços com contratos com o operador, ou se também
- Devem ser incluídos os números *ported-out* concluídos no semestre a que respeita o reporte.

Entendimento da ANACOM

A ANACOM esclarece que neste indicador devem ser considerados os números associados a clientes que desativaram os serviços contratados com o operador, os quais incluem também os números portados atribuídos a clientes por acesso direto do prestador que, entre o início e no final do semestre, foram portados para outros prestadores.

A ANACOM opta por adaptar ligeiramente, na questão 3 da Parte II da versão final do novo questionário, a designação deste indicador, tendo presente que as questões suscitadas, no âmbito da audiência prévia, em relação ao indicador 4.1 da questão 6 da Parte I do questionário, são também aplicáveis, com as necessárias adaptações, ao presente indicador da Parte II.

Em relação ao indicador 2.1. da questão 3 da Parte III, que havia sido introduzido no projeto de novo questionário, a ANACOM, entende ser adequado e proporcional, pelas razões adiante apresentadas no “Entendimento” no ponto 2.2.5, proceder à sua eliminação na versão final do novo questionário.

d. Indicador “2.2. Quantidade de números que, entre o início e o final do semestre, passaram a estar atribuídos a clientes por acesso direto da empresa”

A **NOS** solicita confirmação sobre o seu entendimento de que devem ser considerados neste indicador os números atribuídos a novos clientes por acesso direto / a clientes da empresa, assim como os *ported-in* efetuados no período para a NOS.

Entendimento da ANACOM

A ANACOM esclarece que neste indicador devem ser considerados os números atribuídos a novos clientes por acesso direto da empresa (no caso da Parte II do questionário), os quais incluem também os números *ported-in*. Neste indicador devem ser também, nomeadamente, contabilizados os números que, durante o semestre em causa, voltaram à NOS, enquanto “prestador doador” (*port-back*), após anteriores portações, ficando atribuídos a clientes do prestador.

Esclarece-se ainda que devem ser contabilizados neste indicador os números que durante o semestre em causa tenham passado a estar atribuídos a clientes por acesso direto da empresa e que, mesmo que durante o semestre tenham posteriormente passado a estar atribuídos a clientes de outros prestadores ou tenham estado de quarentena (no âmbito de processos de portabilidade), se encontrem, no final do mesmo semestre, novamente atribuídos a clientes por acesso direto da empresa (neste exemplo, apesar de os números terem, durante o semestre, por mais do que uma vez, passado a estar atribuídos a clientes por acesso direto da empresa, cada um desses números deve ser contabilizado uma única vez no indicador em análise).

Neste contexto, e tendo presente que as questões suscitadas, no âmbito da audiência prévia, em relação ao indicador 4.2 da questão 6 da Parte I do questionário, são também aplicáveis, com as necessárias adaptações, ao presente indicador da Parte II, a ANACOM opta por adaptar ligeiramente, na versão final do novo questionário, a designação deste indicador.

Em relação ao indicador 2.2 da questão 3 da Parte III, que havia sido introduzido no projeto de novo questionário, a ANACOM, entende ser adequado e proporcional, pelas razões adiante apresentadas no “Entendimento” no ponto 2.2.5, proceder à sua eliminação na versão final do novo questionário.

2.2.5 Indicadores estatísticos - Questão 3 da Parte IV

A **Vodafone** entende que os indicadores solicitados neste âmbito (quantidade de números *ported-in* associados a serviços de numeração não geográfica (800,808,707,760, etc) e quantidade total destes números que são prestados pelos operadores), “*apesar de obrigar a desenvolvimentos dos sistemas de informação dos operadores para apuramento desta informação tão fina e específica, terá um valor residual para a análise da portabilidade*”.

Este prestador considera que esta informação incide especificamente sobre numeração não geográfica atribuída a clientes, a qual tem um universo de números muito menor que os questionados na Parte I ou na Parte II. A Vodafone conclui que “*importa que esta informação não seja incluída /solicitada no Questionário Semestral da Portabilidade a aprovar pela ANACOM*”.

Entendimento da ANACOM

A ANACOM entende ser adequado e proporcional que os novos indicadores previstos na questão 3 da Parte IV do projeto de novo questionário sejam eliminados da versão final do novo questionário, tendo nomeadamente presentes:

- as preocupações que, no âmbito da audiência aos interessados, foram manifestadas a esta Autoridade relativamente aos custos que a recolha, tratamento e fornecimento das novas informações possam implicar para os operadores;
- o peso ainda, de momento, relativamente reduzido que os números portados associados a serviços de numeração não geográfica (800,808,707,760, etc) assumem atualmente (menos de 0,2% do total da quantidade total de números portados);
- a possibilidade de, quando necessário, solicitar esta informação de forma *ad-hoc*.

Esta Autoridade irá, no entanto, continuar a monitorizar a evolução do mercado.

3. Conclusão

Atentos os contributos recebidos, esta Autoridade, considerando os fundamentos expostos nos entendimentos constantes do presente relatório, para além de densificar alguns conceitos constantes do novo questionário (mediante adaptação da designação de alguns indicadores ou das respetivas notas, com o objetivo de tornar mais claro o significado dos mesmos), atentas algumas dúvidas suscitadas no âmbito das pronúncias recebidas, considera que se justifica ajustar a decisão nos seguintes aspetos:

- Alargamento, até 30 de julho de 2019, do prazo para o primeiro envio à ANACOM dos elementos contidos na questão 3.2. da Parte I e dos elementos constantes na questão 6 das Partes I e II da versão final do novo questionário, devendo todos estes elementos reportar-se a 30 de junho de 2019. Mantém-se, no entanto, relativamente à restante informação prevista no questionário, a obrigação de o primeiro envio de resposta a esta Autoridade ter lugar até 30 de janeiro de 2019, com reporte a 31 de dezembro de 2018;
- Obrigação de os prestadores reportarem, até 30 de janeiro de 2019, os elementos solicitados na questão 3.2. da Parte I e na questão 6 das Partes I e II do questionário semestral de portabilidade que tem vigorado, aprovado por esta Autoridade em 11 de novembro de 2009⁷;
- Inserção, no âmbito na questão 3.2. da Parte I do novo questionário, de pedido de identificação dos critérios de classificação utilizados para efeito do reporte da

⁷ Disponível em <https://www.anacom.pt/render.jsp?categoryId=335679>.

informação sobre reclamações relativas ao anúncio on line solicitada nesse mesmo ponto;

- Introdução, na questão 6 da Parte I do novo questionário, de um indicador que, não obstante não ter sido previsto no âmbito do SPD, a ANACOM tem, desde novembro de 2010, solicitado aos prestadores⁸. Trata-se do indicador “quantidade de números associados a acessos móveis ativos excluindo os associados a acessos móveis utilizados exclusivamente para banda larga móvel” (ou seja, excluindo números associados a acessos móveis com ligação exclusivamente através de *PC/tablet/pen/router*) bem como das correspondentes desagregações em termos de segmentos residencial e não residencial. A recolha deste indicador permitirá, no que respeita ao denominador do rácio “Percentagem de números que se encontram portados”, endereçar a questão da comparabilidade das séries, possibilitando o cálculo da percentagem de números móveis portados incluindo ou não os números móveis portados associados a acessos móveis ativos com ligação exclusivamente através de *PC/tablet/pen/router* (sendo também possível o cálculo desse indicador excluindo ou não os acessos móveis ativos utilizados para prestar serviços M2M, dado que este último indicador é trimestralmente reportado à ANACOM no âmbito do questionário dos serviços móveis);
- Eliminação, da versão final do novo questionário, dos indicadores da questão 3 da Parte III (gama de numeração 30) relacionados com a variação semestral do numerador e do denominador do rácio “Percentagem de números que se encontram portados”, previstos no projeto de questionário aprovado no âmbito do SPD, a saber: “1.1. Quantidade de números que, entre o início e o final do semestre, deixaram de estar *ported-in*”, “1.2. Quantidade de novos números que, entre o início e o final do semestre, foram *ported-in*”, “2.1. Quantidade de números que, entre o início e o final do semestre, deixaram de estar atribuídos a clientes da empresa” e “2.2 Quantidade de números que, entre o início e o final do semestre, passaram a estar atribuídos a clientes da empresa”;
- Eliminação da questão 3 da Parte IV do projeto de questionário, relativa à percentagem de números das gamas 800, 808, 809, 707, 708, 760, 761, 71 e 884 30 que se encontram *ported-in*;

⁸ A ANACOM solicitou aos prestadores que a quantidade de números associados a estações móveis /equipamento de utilizador de suporte afetos, em exclusivo, ao serviço de banda larga móvel passasse a ser excluída para efeito do apuramento dos acessos móveis considerados no reporte a esta Autoridade, no âmbito do questionário semestral de portabilidade que tem vigorado. Este pedido aos prestadores (que se tem mantido) foi enviado pela primeira vez através de comunicação da ANACOM, em novembro de 2010, na sequência da sua análise preliminar das primeiras respostas ao questionário sobre portabilidade, aprovado por deliberação da ANACOM de 11 de novembro de 2009.

- Adaptação da designação de alguns indicadores ou das respetivas notas, com o objetivo de tornar mais claro o significado dos mesmos, atentas algumas dúvidas suscitadas no âmbito das pronúncias recebidas.