

CONCORRÊNCIA PRÓ- UTILIZADOR

Seminário RegulateI-IRG

Carlos Costa

- 1. ENQUADRAMENTO**
- 2. PROMOÇÃO DA QS**
- 3. EVOLUÇÃO DOS PREÇOS**
- 4. TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES**
- 5. COMPARADOR DE TARIFÁRIOS**
- 6. *WIN-BACK***
- 7. PORTABILIDADE**
- 8. INQUÉRITOS AO CONSUMO**
- 9. COMUNICAÇÃO COM CIDADÃOS**

1. ENQUADRAMENTO

Ao promover a concorrência, a ANACOM quer garantir que utilizadores tomam decisões esclarecidamente, acedendo a:

- **Serviços diversificados;**
- **Com boa qualidade;**
- **A preços acessíveis.**

2. PROMOÇÃO DA QS

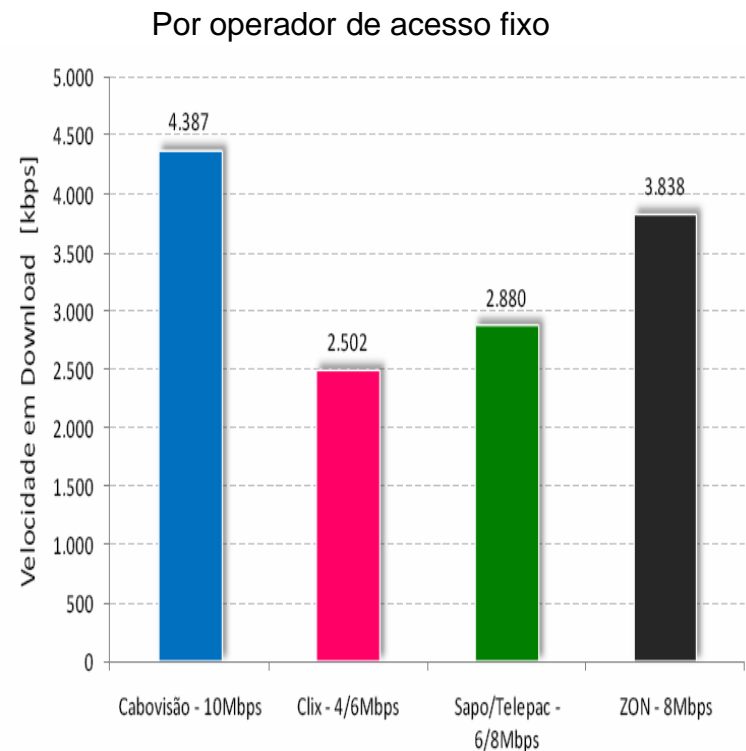
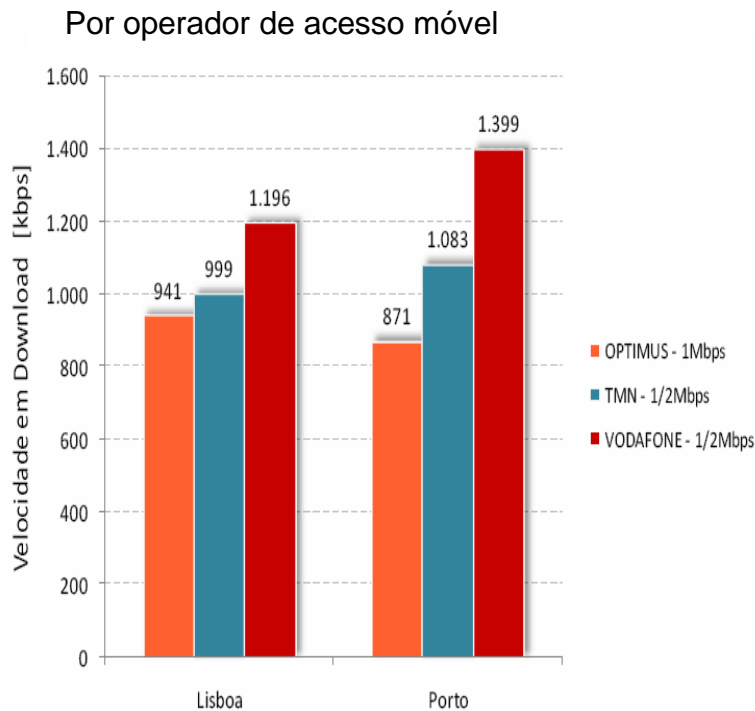
- ❑ No tocante ao PSU, a ANACOM fixou PQS e objectivos de desempenho.

- ❑ Todas as empresas devem disponibilizar aos utilizadores finais, previamente à celebração do contrato, informações claras, comparáveis e actualizadas sobre os níveis de QS (segundo modelo de divulgação aprovado pela ANACOM):
 - Apurados relativamente ao ano transacto;
 - Que se propõem oferecer ao longo do ano.

- ❑ Existe no sítio internet da ANACOM informação sobre níveis de QS anunciados e realizados referentes aos prestadores de STF, facilitando a comparação.

1. Estudos de avaliação da QS de acesso à BLF e BLM (com testes *indoor* e *outdoor*).

Velocidade média de transferência em *download* por operador



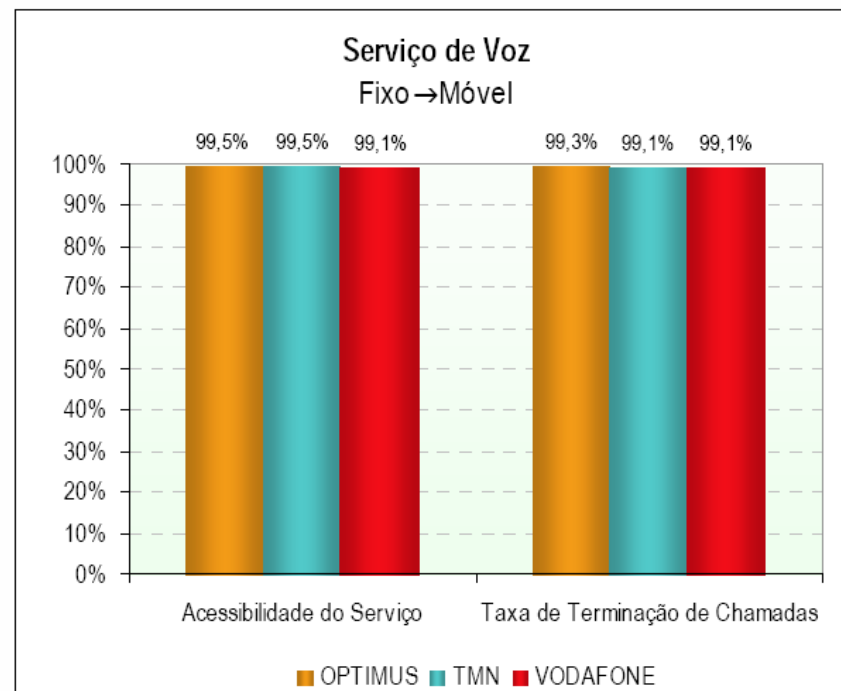
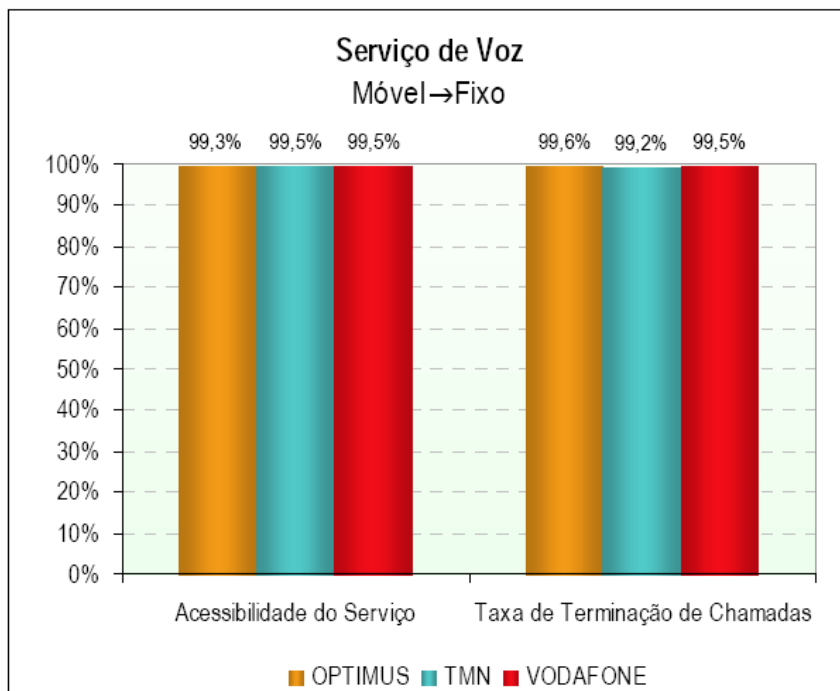
2. Monitorização da divulgação ao público da informação sobre níveis de QS e da informação dessa natureza nos contratos com clientes.

Como resultado vários ISP passaram a conformar-se com a norma segundo a qual a divulgação dos níveis de QS relativos à velocidade máxima e média de acesso e navegação deve ser acompanhada da advertência de não poder ser garantida a velocidade oferecida para toda e qualquer ligação, a qualquer momento, uma vez que depende do nível de utilização da rede e do servidor ao qual o cliente se liga.

A ANACOM tem procedido a análises periódicas comparativas do desempenho do serviço de voz face à tecnologia de suporte utilizada (GSM e UMTS), cobrindo aspectos tais como:

- ❑ Disponibilidade da Rede – Indicação de que a rede móvel está presente;
- ❑ Acesso à Rede – Indicação de que é possível utilizar os serviços (normalmente corresponde à indicação da rede e disponibilidade GPRS/3G no visor do telemóvel);
- ❑ Acesso ao Serviço – Disponibilização, por parte do operador móvel, do acesso a um serviço que o utilizador pretende aceder (e.g. estabelecer uma chamada de voz);
- ❑ Integridade do Serviço – QS durante a sua utilização (e.g. Qualidade Áudio durante uma chamada de voz);
- ❑ Retenção/Manutenção do Serviço – Forma como termina utilização do serviço (de acordo ou contra a vontade do utilizador).

GSM - Acessibilidade do Serviço e Taxa de Terminação de Chamadas, nos Aglomerados Urbanos de Portugal Continental (exemplo)

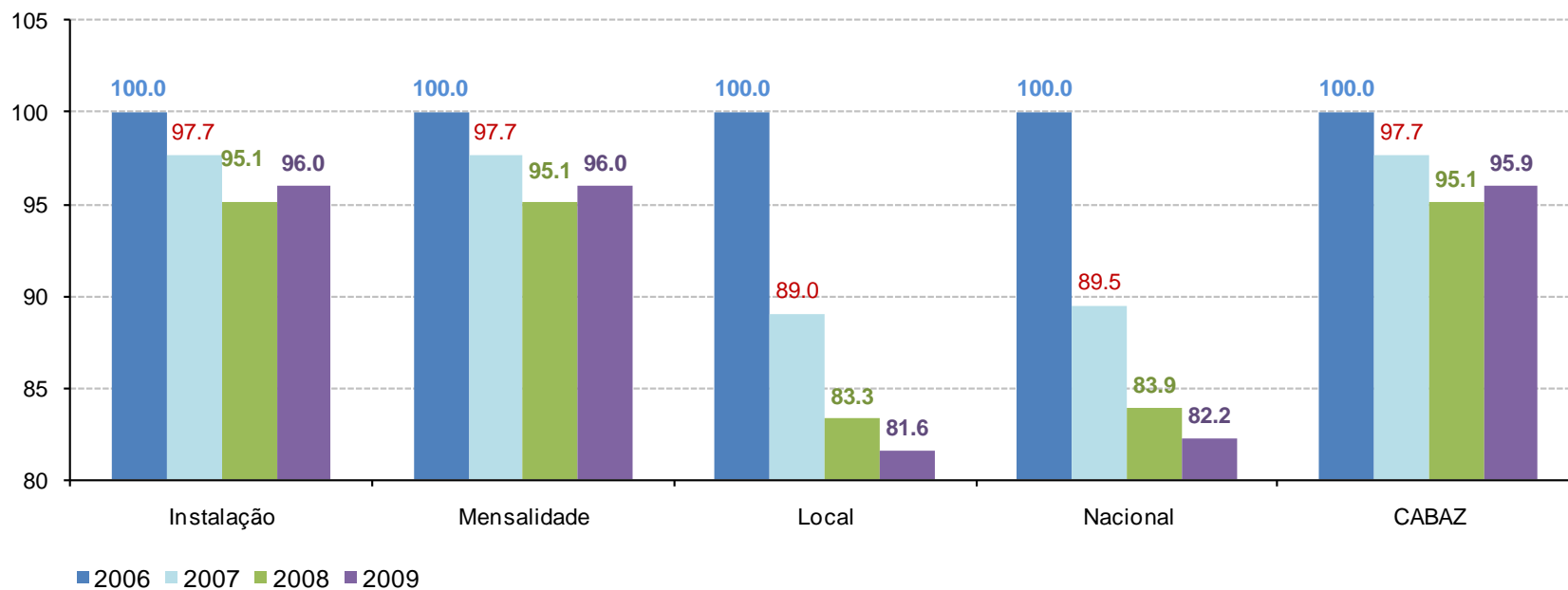


- ❑ Elementos mínimos a constar dos Contratos de Adesão:
 - O contrato deve consagrar a obrigação, que impende sobre o prestador, de prestar o serviço de forma regular e contínua.
 - O contrato deve fixar claramente os níveis mínimos QS a que o cliente tem direito e cuja violação determinará o pagamento de indemnização ou reembolso.

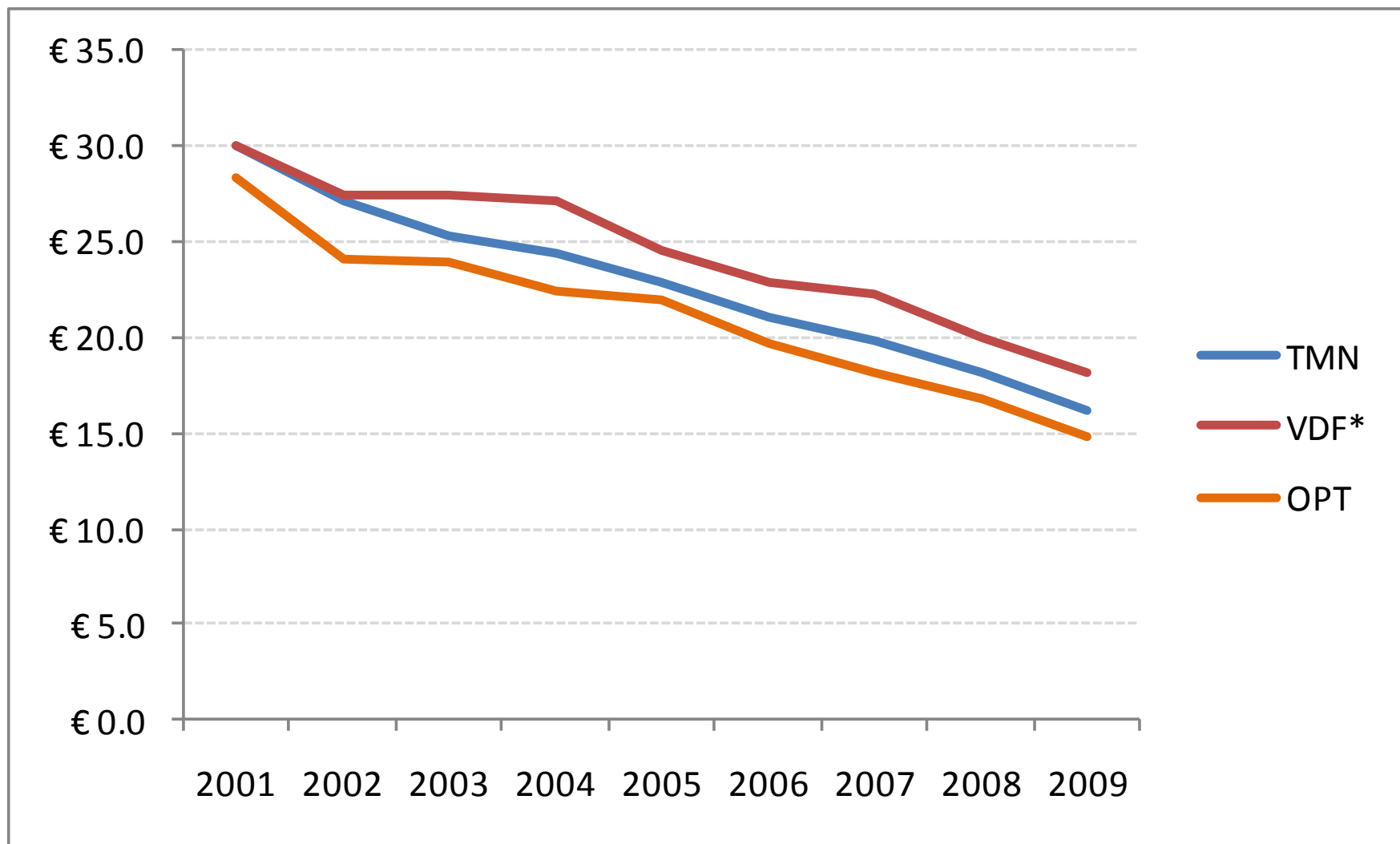
- ❑ Neste âmbito foi recomendada a inclusão de alguns PQS nos contratos.

3. EVOLUÇÃO DE PREÇOS

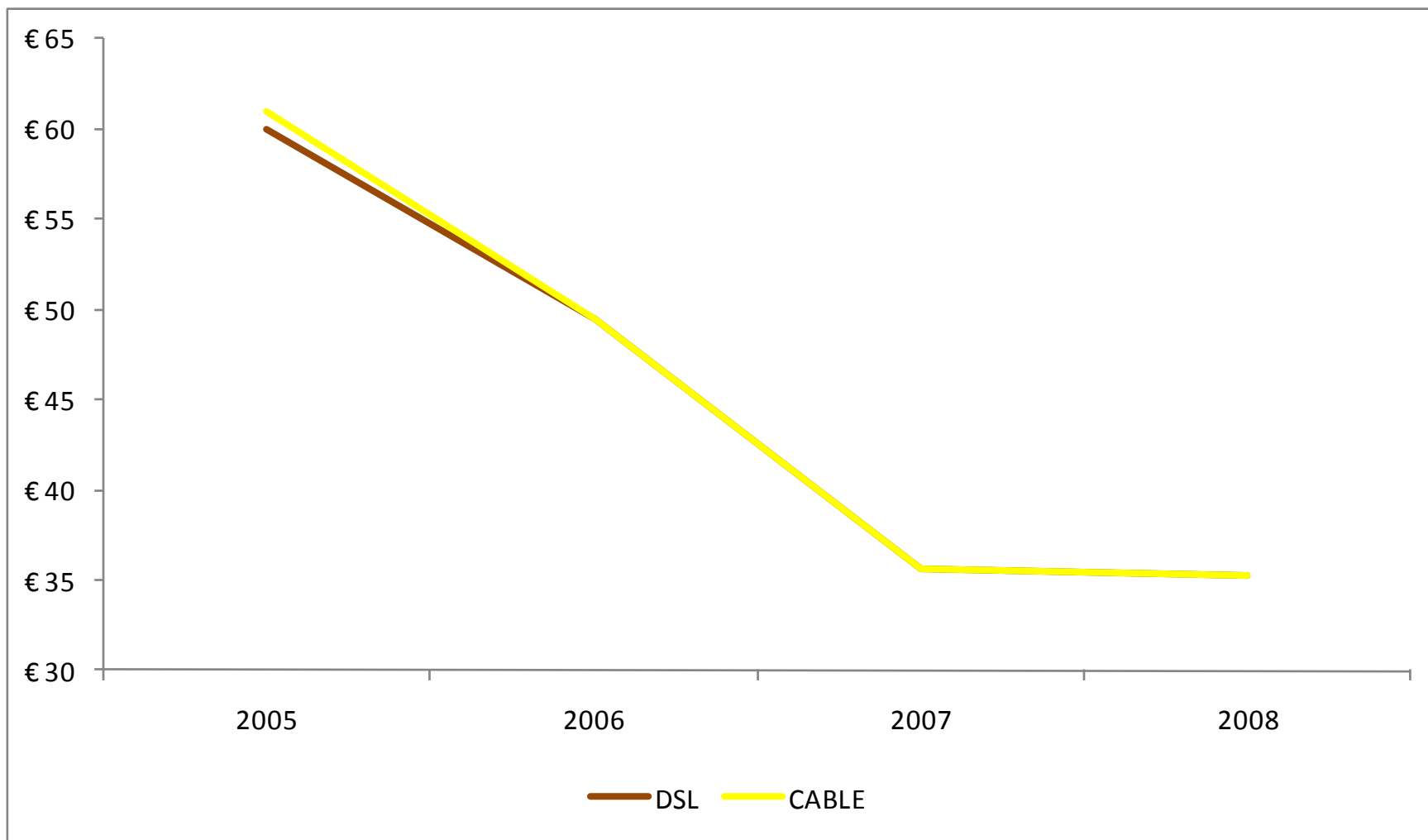
Evolução de Preços STF



Evolução de Preços STM (ARPU)



Evolução de Preços Banda Larga

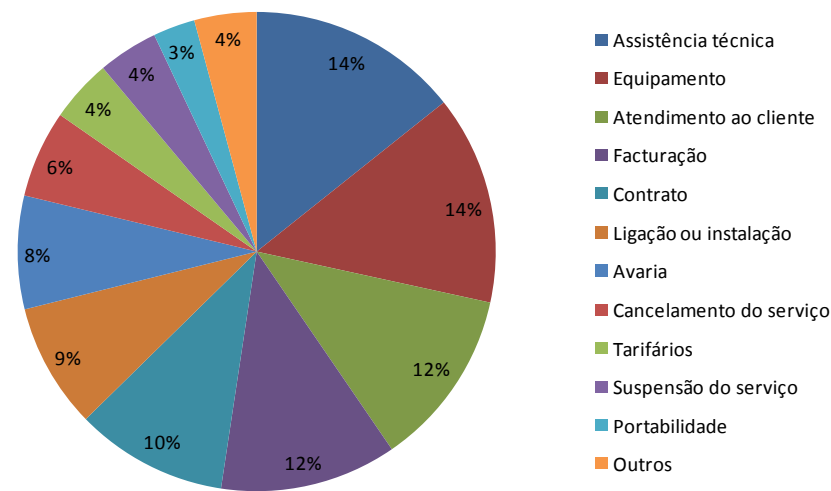


4. COMPARADOR DE TARIFÁRIOS

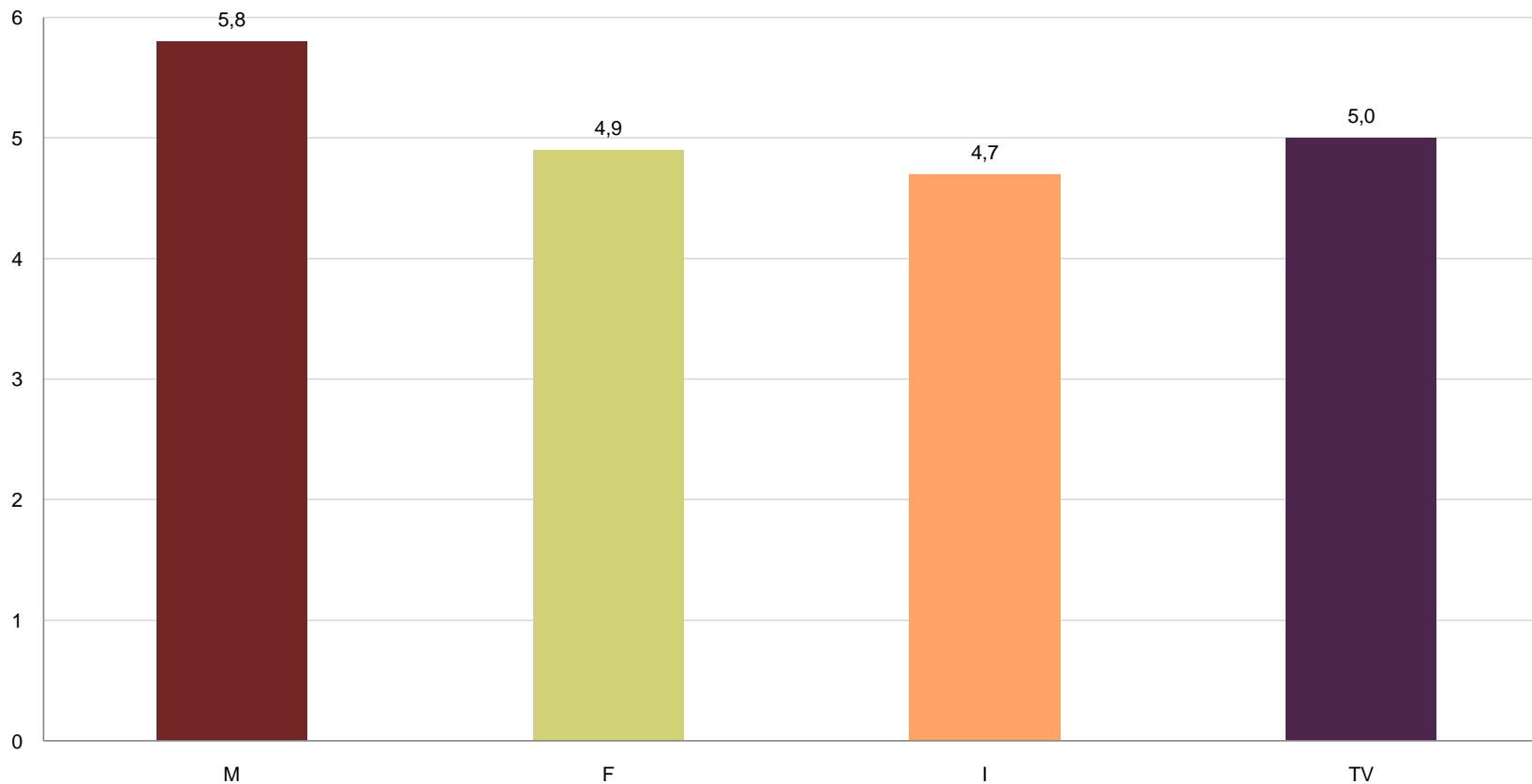
- ❑ Permite, no âmbito do STM, consultar e comparar, gratuitamente e de forma interactiva, os tarifários oferecidos aos consumidores para:
 - Chamadas Voz;
 - SMS;
 - MMS.

5. TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

- ❑ A ANACOM instalará em 2010 um Centro Nacional de Arbitragem, com vista a garantir ao consumidor um processo de resolução de litígios célere e “low-cost”;
- ❑ A ANACOM publica periodicamente relatórios sobre as reclamações do sector, procurando identificar “pistas” para a intervenção regulatória.



SATISFAÇÃO COM RESOLUÇÃO RECLAMAÇÕES (2008)



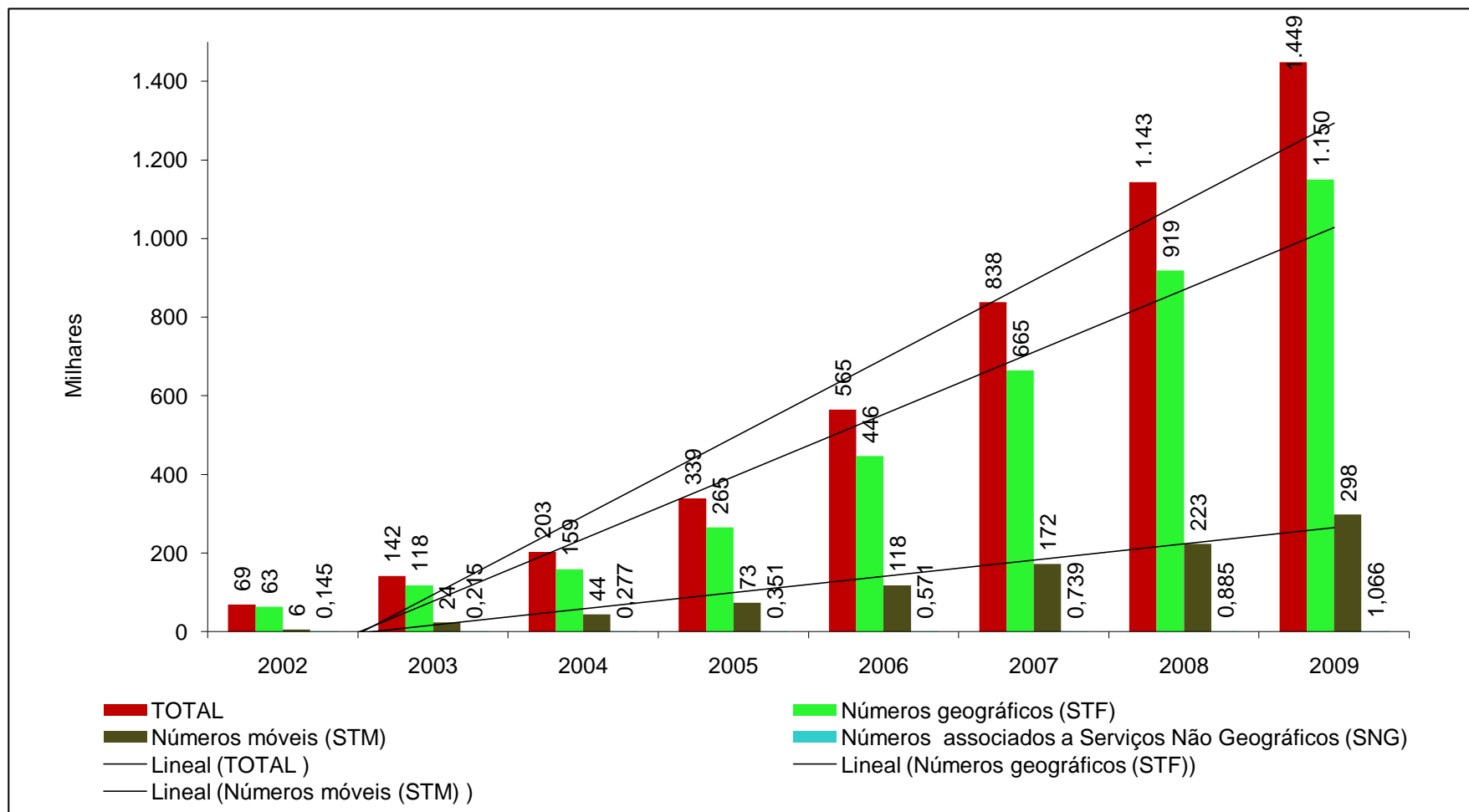
Unidade: Escala 1 (muito difícil) a 10 (muito fácil).

6. ***“WIN-BACK”***

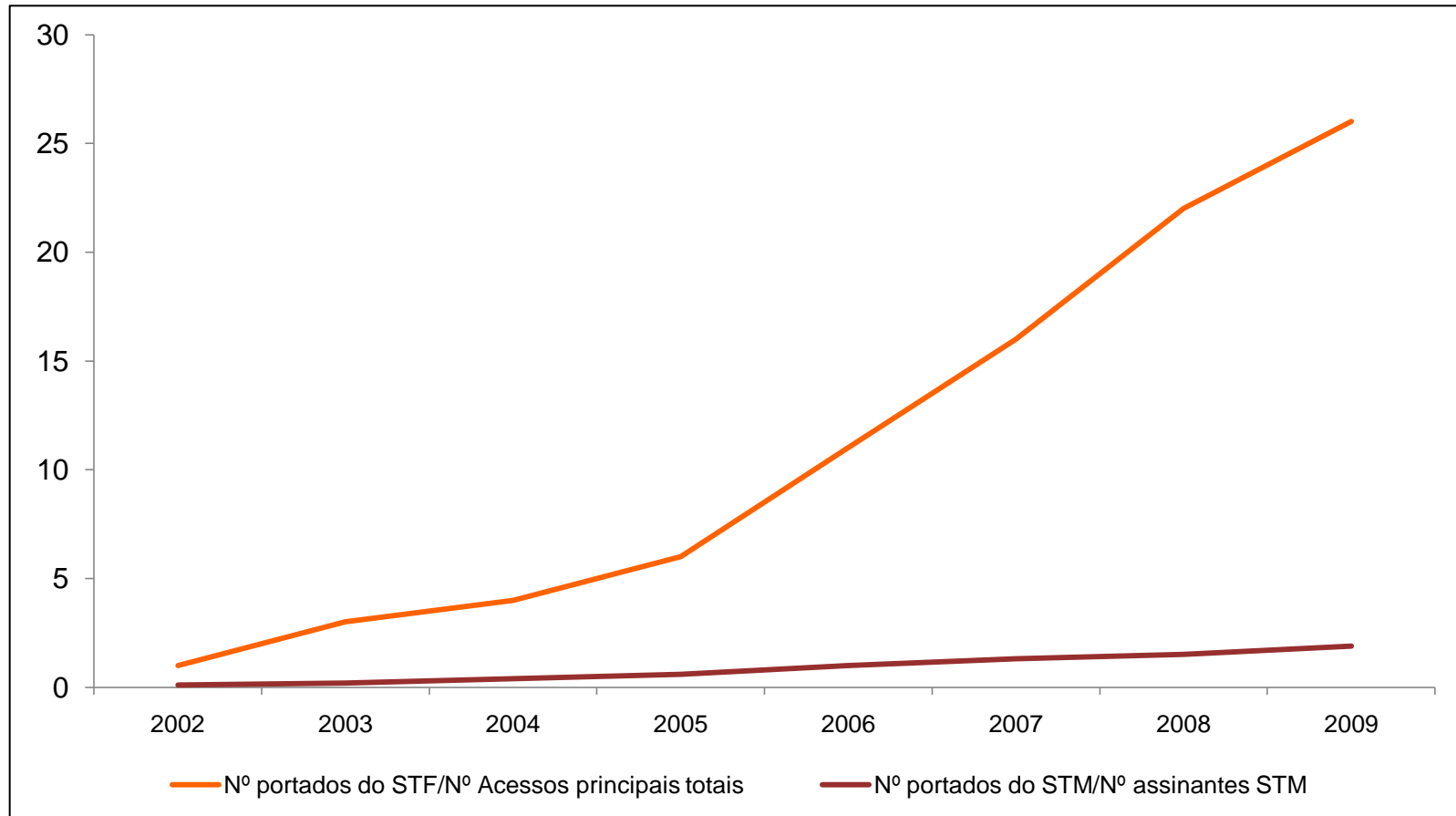
- ❑ A ANACOM aplicou às empresas do grupo do operador histórico um período de proibição de “win-back” no tocante à pré-selecção no STF.
- ❑ Durante esse período essas empresas são proibidas de desencadear acções de recuperação de clientes.
- ❑ O período de guarda inicialmente (2003) de 6 meses foi reduzido a 4 meses em 2006.

7. PORTABILIDADE

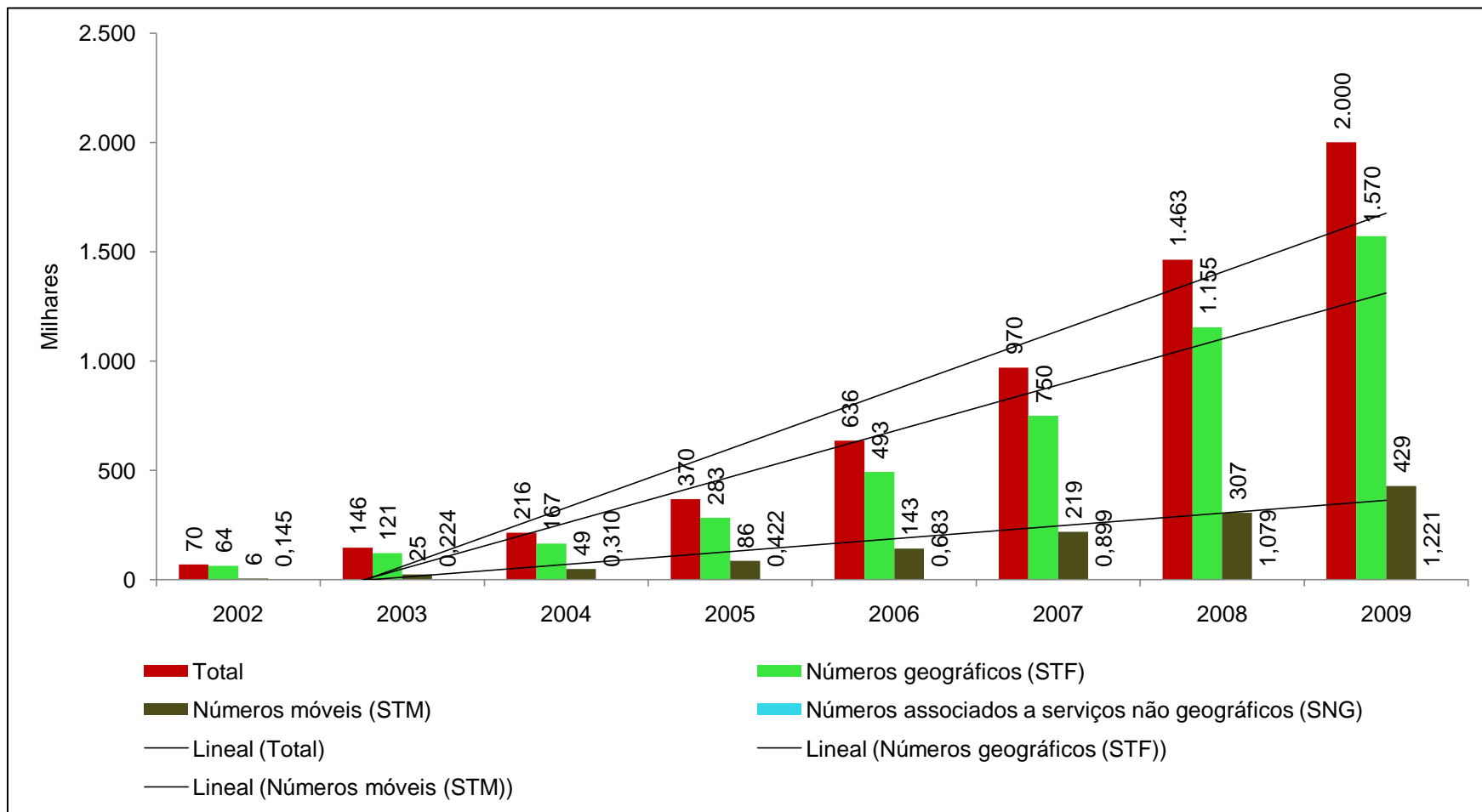
Números que estão portados



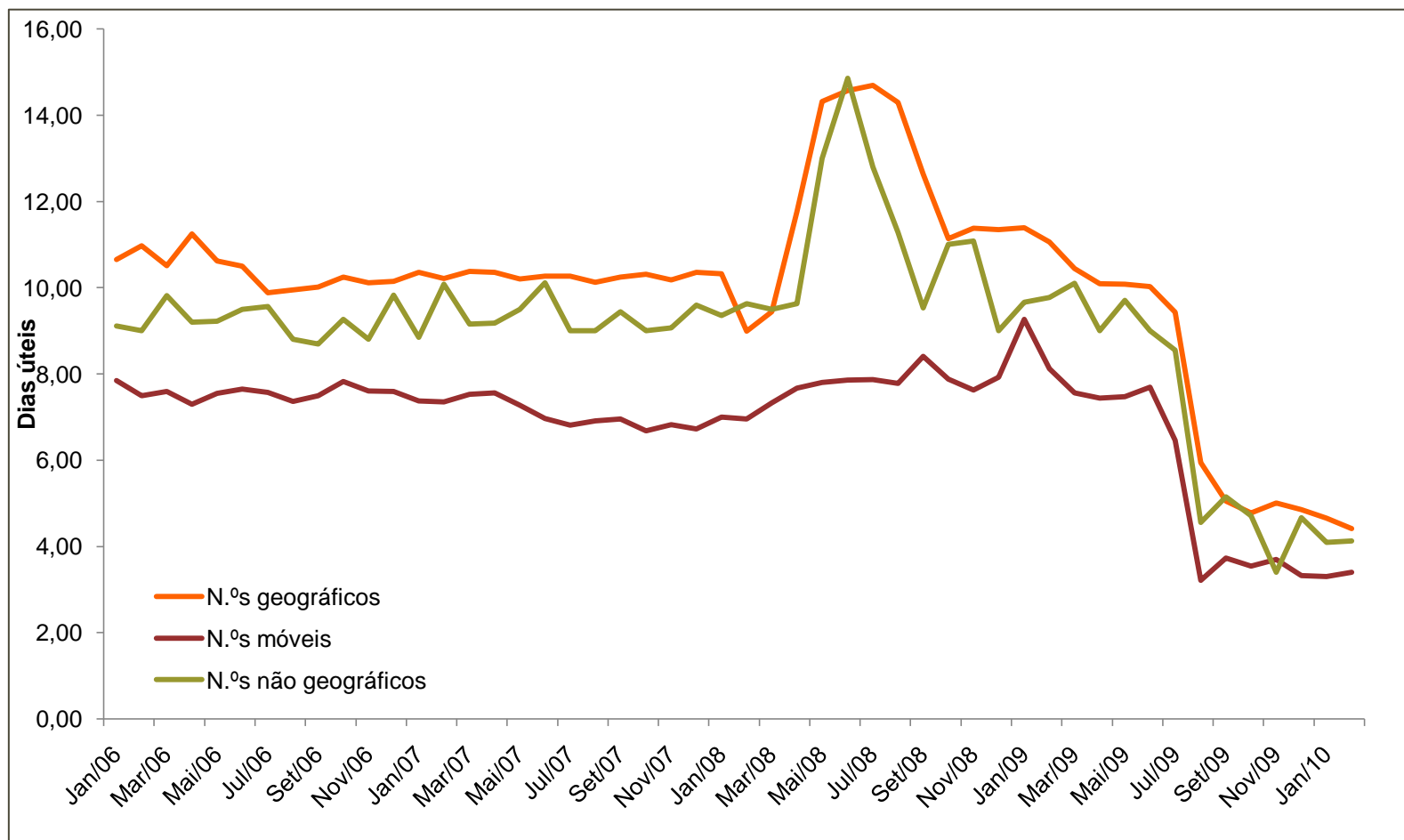
Taxas de Portabilidade (em %)



Números que foram portados

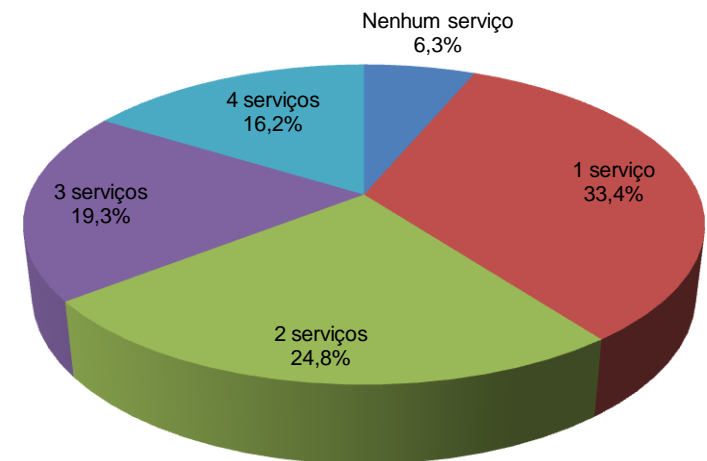


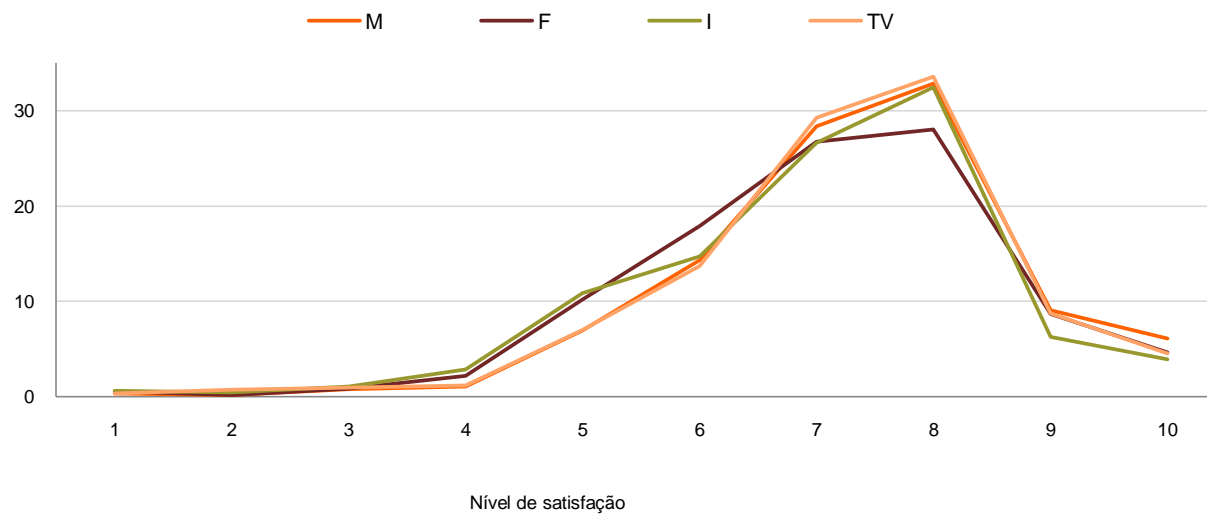
Tempo de portação



8. INQUÉRITOS AO CONSUMO

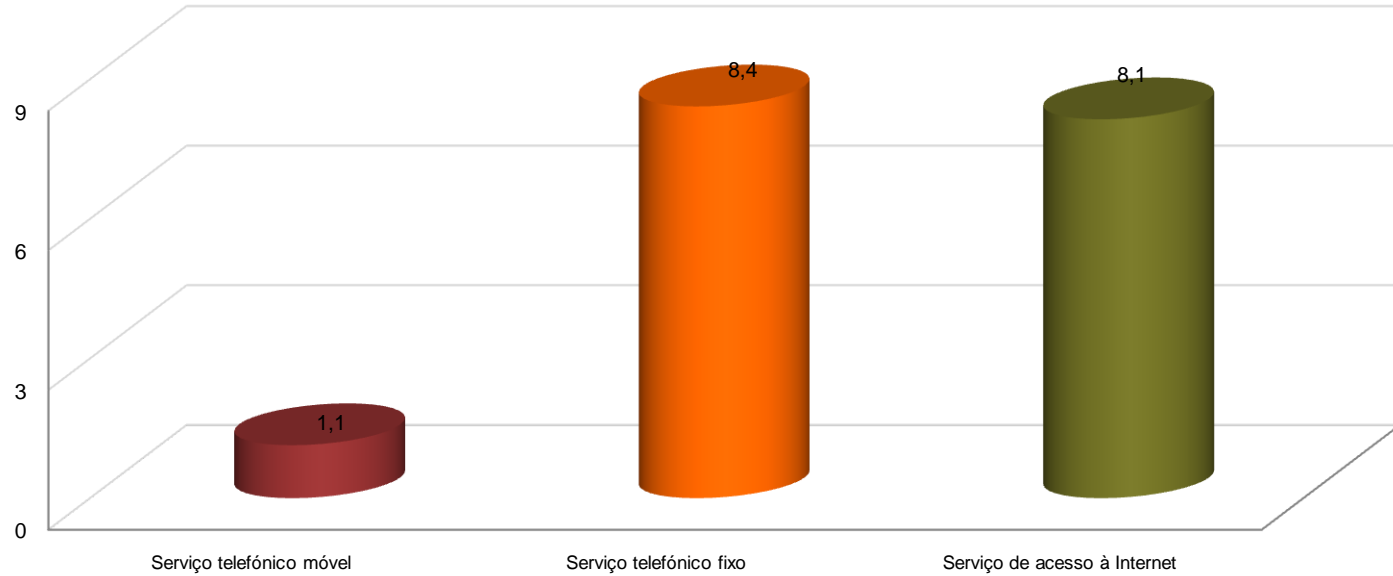
- ❑ 16,2% dos inquiridos subscrevem os 4 serviços, sendo que a conjugação mais frequente inclui a banda larga fixa e representa 13,1% dos inquiridos.
- ❑ A opção mais frequente recaiu sobre a utilização de um único serviço (com 20,3% a utilizar apenas o STM e 12,6% apenas o STF).





	M	F	I	TV
Satisfação média	7,3	7,1	7,0	7,2

TAXA MUDANÇA DE PRESTADOR (2008)



9. COMUNICAÇÃO COM CIDADÃOS

□ A ANACOM mantém vários canais para esclarecer os cidadãos:

- Serviço de atendimento ao público;
- Sítio internet;
- Publicações;
- Realização periódica de conferências e seminários;
- Campanhas de divulgação (e.g. portabilidade; SVA).