

Notas iniciais  
5G & Fidelizações  
CEIOPH – 12 Janeiro 2021

Senhor Vice-Presidente da Comissão da Economia, Inovação, Obras Públicas e Habitação,  
Senhores Deputados,

Em primeiro lugar faço votos de um Ano Novo muito feliz a todos e

Em segundo lugar, agradeço a oportunidade para trazer a perspetiva da Autoridade da Concorrência a este debate.

O sector das telecomunicações é certamente um dos sectores com mais importância na economia e para as famílias.

O atual contexto, que dura há quase um ano, veio torná-lo mesmo **essencial**.

Sabemos que a digitalização da economia já estava a decorrer a bom ritmo.

A pandemia veio acelerar fortemente esse processo e de modo transversal a todos os sectores.

Veja-se a necessidade de teletrabalho, de ensino à distância, de compras online, de fazer consultas médicas à distância. Para todas estas áreas, entre muitas outras, os serviços de comunicações tornaram-se essenciais.

A perspetiva da Autoridade da Concorrência, assim, é a de **defender condições de concorrência elevadas** no sector.

O que faz a Autoridade para atingir este objetivo? Essencialmente três coisas:

1. **Investiga** práticas restritivas da concorrência.
2. Analisa operações de concentração.
3. **Recomenda** alterações legislativas que melhorem a abertura do mercado a concorrentes.

Isto porque acreditamos que a concorrência faz baixar os custos, faz melhorar a qualidade dos serviços e estimula a inovação. Tudo isto **benefícios** para o consumidor e para a economia como um todo, incluindo empresas.

O sector das telecomunicações tem demonstrado **fragilidades**.

Desde logo, a Autoridade da Concorrência **sancionou** em dezembro passado duas empresas do sector por **cartelização** nos serviços fixos e móveis. Estas empresas acordaram entre si **repartir mercados e combinar preços**.

Este acordo implicou subida de preços, redução da qualidade dos serviços prestados e restrições na disponibilidade geográfica destes mesmos serviços.

Por exemplo, a população de Lisboa e Porto deixou de ter oferta móvel da NOWO, não porque fosse uma impossibilidade técnica, mas porque MEO e NOWO acordaram que esta última não faria oferta de serviços móveis fora das áreas onde já oferecia serviços fixos. Os *call centers* de serviço de apoio ao cliente tinham inclusive instruções sobre como justificar esta ausência de oferta em determinadas zonas. E o próprio site da empresa estava programado para indicar ausência de cobertura móvel em

função do código postal. **Nada desta impossibilidade era real**; era apenas fruto de um **acordo ilegal** entre duas empresas.

A Autoridade da Concorrência **acusou** ainda em julho último **quatro empresas** do setor também por **cartelização**. Neste caso, por terem acordado abster-se de fazer publicidade cruzada no motor de busca da Google.

Na prática, três das quatro empresas envolvidas no acordo não apareciam deliberadamente nos resultados de publicidade quando a pesquisa de um utilizador era sobre a quarta empresa. Ou seja, se um utilizador fizer pesquisa por “MEO pacotes”, não apareciam anúncios a outros concorrentes porque todos acordaram entre si não o fazer. O processo está em fase de inquérito.

O setor demonstra ainda **outras** sérias fragilidades, já apontadas no relatório da Autoridade da Concorrência, de abril de 2020, sobre **fidelizações** nos serviços de telecomunicações.

A grande maioria das famílias é fidelizada, e por períodos de **24 meses**, em pacotes ditos convergentes, os quais agregam vários serviços. Isto faz com que o mercado **não seja facilmente contestável**, quer por novos entrantes, quer pelos incumbentes. Na prática, **a mobilidade do cliente é muito reduzida**.

Para além disto, os **custos associados aos contratos são elevados**. Os preços são mais elevados do que na União Europeia, em particular os de **internet móvel e fixa**. Os **preços** são também muito **semelhantes entre empresas**, para além de elevados, e as **quotas de mercado**, em particular nos serviços móveis, são estáveis há vários anos. E mais ainda, os **custos de rescisão antecipada** por situações como a alteração de morada são tipicamente muito elevados, na ordem das centenas de euros. E os contratos são pouco transparentes; basta dizer que o cliente pode entrar num contrato por telefone, sem nunca ver o mesmo antecipadamente por escrito. Já o rescindir o contrato é muito mais penoso, numa **assimetria** de condições entre operadores e consumidores que é notável.

Neste sector, as **reclamações** dos clientes são também em número muito significativo.

Todos estes são indícios fortes de uma **fraca dinâmica concorrencial**.

Se a Autoridade da Concorrência frisou desde o final de 2019 a importância de se proceder à **transposição** célere do Código Europeu das Comunicações Eletrónicas, foi porque o código contém medidas que visam **umentar a mobilidade** do consumidor neste sector. Como sabem, apesar de já ter passado a data limite de transposição, o Código ainda não foi transposto.

Haver mobilidade é também um **fator essencial** para a decisão de **investimento no sector**, incluindo no momento do leilão. Para além das alterações recomendadas pela Autoridade da Concorrência no seu próprio estudo do início de 2020, e que se mantêm válidas, foi enviado um parecer à ANACOM durante a consulta pública do leilão. Este parecer tem um foco em **instrumentos de promoção de entrada** no mercado de telecomunicações. Estes instrumentos fazem também parte aliás do Código Europeu, que contém um artigo específico (52º) sobre Concorrência.

Assim, a ótica do parecer da Autoridade foi, como é expectável, a de **avaliar das condições de promoção de entrada**, via aquisição de espectro e MVNOs. Em particular, a Autoridade da Concorrência sugeriu à ANACOM que fosse ponderada a reserva de espectro nas faixas do 5G para novos entrantes e a densificação, no regulamento, das condições das ofertas grossistas obrigatórias para MVNO.

Vale a pena dizer que os MVNO são importantes para alguns nichos de mercado e podem evoluir para vir a ser reais concorrentes. A prova usada na decisão da Autoridade da Concorrência relativa ao cartel entre a MEO e a NOWO é bem demonstrativa do receio da MEO de que o MVNO da NOWO pudesse desencadear uma guerra de preços, ou seja que pudesse haver real concorrência. Note-se que em Portugal há apenas MVNO de 2 empresas; e são várias dezenas em muitos países da UE. Ainda no parecer à ANACOM, e por outro lado, no contexto das obrigações de cobertura, a Autoridade

recomendou limitar-se no tempo o recurso ao *roaming*, de modo a não desincentivar o investimento e a evitar riscos de coordenação entre empresas.

Dito isto, como já referi, a mobilidade dos consumidores é crucial para uma dinâmica concorrencial forte. **Mas é também importante promover a entrada de novos operadores** num mercado com as vulnerabilidades de concorrência enunciadas. Por isso, **o leilão para atribuição de espectro é um momento importante para promover a concorrência.**

Muito obrigada. Fico à V. disposição.