

Resposta da NOWO à consulta pública da Autoridade da Concorrência relativa ao Relatório sobre *A fidelização nos serviços de telecomunicações*

29 de janeiro de 2020

A NOWO Communications, S.A. ('NOWO') vem por este meio apresentar a sua resposta à consulta pública da Autoridade da Concorrência ('AdC') relativa ao Relatório sobre *A fidelização nos serviços de telecomunicações* ('Relatório').

A NOWO subscreve a posição apresentada pela APRITEL nesta consulta pública. Sem prejuízo, apresentamos neste documento alguns comentários individuais adicionais que refletem as especificidades da NOWO.

Posicionamento da NOWO no mercado

A NOWO é um operador de serviços de comunicações eletrónicas focado nos mercados de consumo e de PME. A NOWO suporta-se numa rede própria, em tecnologia *Hybrid Fibre-Coax* (HFC), para disponibilização de serviços fixos telefónicos, de acesso à Internet e de TV por subscrição, a qual cobre uma parte significativa do território continental de Portugal. Fornece, ainda, serviços móveis de voz, de mensagens e de acesso à Internet como operador móvel virtual (MVNO) suportado na rede móvel da MEO. O nome e marca NOWO foi adotado pela empresa em setembro de 2016, tendo a empresa operado anteriormente com o nome e a marca Cabovisão.

Os valores que norteiam a atuação da NOWO no mercado são a liberdade de escolha do cliente, a transparência e o respeito na relação com o cliente e a justiça nos preços. Em consequência, disponibilizamos no nosso *site* um simulador que permite ao potencial cliente configurar o seu serviço com as componentes exatas que pretende subscrever, sendo-lhe apresentada, ao longo do processo de configuração, toda a informação sobre as características dos serviços, seus preços, promoções e prazos de fidelização associados. No final pode optar pela subscrição ou por receber, por e-mail, um resumo da simulação ou uma Ficha de Informação Simplificada (FIS) pré-contratual dos serviços simulados.

É ainda de assinalar que a NOWO apresenta as mensalidades mais baixas do mercado para as ofertas disponíveis e custos de instalação, quando aplicáveis, que são os mais baixos ou se situam entre os mais baixos praticados no mercado, como se constata no V. Relatório, na tabela da página 21 e gráficos das páginas 22 e 23. Note-se, também, que os valores das mensalidades das nossas ofertas de 24, 12 e 6 meses têm o mesmo valor, só diferindo das ofertas sem fidelização e variando apenas os custos de instalação com o prazo de fidelização. Pelo contrário, as ofertas dos restantes concorrentes apresentam mensalidades e custos de instalação e ativação bastante superiores e que aumentam significativamente à medida que se reduzem os prazos de fidelização.

Assim, a NOWO posiciona-se no mercado como um operador *challenger* orientado para as necessidades efetivas dos clientes, que pretende satisfazer a preços justos e com liberdade de escolha. A



disponibilização de ofertas com fidelização não decorre de uma posição de dominância, que aliás não temos¹, mas sim da necessidade de cobrir os custos efetivos com a instalação dos serviços, aquisição de clientes e disponibilização de equipamentos avançados para suporte dos serviços prestados (ex.: Box TV, router WiFi).

[Início de informação confidencial]

¹ Conforme dados estatísticos da ANACOM, relativos ao 1º semestre de 2019, a NOWO tinha uma quota no mercado de pacotes de 4% em subscritores e 3% em receitas, a que acresce o facto de não ter cobertura nacional na rede fixa.

[Fim de informação confidencial]

Nestas condições, não só a possibilidade de fidelizar os clientes a 24 meses, como a de os refidelizar como contrapartida de ofertas adicionais num novo contrato ou atualização tecnológica da rede, são fundamentais para assegurar a rentabilidade das ofertas e a continuidade destas no mercado a baixos preços e com um elevado nível de sofisticação e de serviço.

Face ao exposto, a NOWO apoia todas as medidas que promovam a transparência e a contestabilidade do mercado mas sublinha a necessidade de garantir níveis de rentabilidade adequados, que não comprometam a continuada existência de ofertas sofisticadas a preços acessíveis. É também necessário assegurar prazos de implementação e períodos transitórios adequados para qualquer medida a adotar, que permitam minimizar os inevitáveis impactos processuais e de custos para os operadores.

Comentários às recomendações do Relatório

No Relatório a AdC apresenta oito recomendações, que abaixo se transcrevem e se comentam:

Ao legislador:

Recomendação 1: Alterar o n.º 15 do artigo 48.º da Lei n.º 5/2004 no sentido de passar a **prever que as únicas exceções à regra geral de impossibilidade de definição de um novo período de fidelização** (em contratos a que já tenha estado associado um período de fidelização) **sejam: (i) a disponibilização subsidiada de novos equipamentos terminais; e (ii) a instalação de novos serviços.**

Comentário NOWO: como decorre da informação acima apresentada sobre a rentabilidade das ofertas e respetivos prazos de *pay-back*, qualquer alteração às regras sobre refidelização colocará em causa a manutenção de ofertas com o atual nível de sofisticação a preços acessíveis pela maioria da população. Acresce que numa refidelização o cliente habitualmente consegue manter o mesmo preço mensal (através de descontos/promoções), ou obter mais funcionalidades (em vez de sofrer automaticamente um aumento de preços) em contrapartida pela refidelização, como permitido atualmente pela Lei das Comunicações Eletrónicas.

Assinale-se que as ofertas e descontos feitos pelos operadores em contrapartida pelas refidelizações representam um custo real para estes, dado que implicam sempre um período de *pay-back* mais alargado e podem ter associados custos com conteúdos e/ou tecnologias.

[Início de informação confidencial]

[Fim de informação confidencial]

Caso a Recomendação 1 venha a ser implementada, poderá sujeitar os clientes a aumentos automáticos de preços no final do primeiro período de fidelização, forçando-os a mudar de operador caso pretendam manter preços mais baixos, que então poderão estar disponíveis apenas em primeiras fidelizações. Promover-se-á a mobilidade forçada dos clientes, sem necessariamente assegurar a sua satisfação com os serviços e pondo em questão a capacidade do sector para continuar a oferecer serviços sofisticados a preços acessíveis.

Por fim, deve ser mantida a possibilidade de refidelizar um cliente em contrapartida pela atualização tecnológica da rede de acesso (ex: migração de rede de cabo para fibra).

Recomendação 2: Eliminar a exceção à obrigatoriedade de facultar informação aos consumidores, que existe no caso de contratos celebrados por meios de comunicação à distância “em que o primeiro contacto telefónico seja efetuado pelo próprio consumidor”, expressa no n.º 3 do artigo 48.º da Lei n.º 5/2004. Adicionalmente, prever na lei que os consumidores tenham a possibilidade de escolher receber estas informações por via eletrónica (e.g., correio eletrónico).

Comentário NOWO: em linha com os nossos valores de transparência, anteriormente referidos, a NOWO apoia esta recomendação, sugerindo apenas que seja concedido um período transitório adequado para a implementação dos processos necessários.

Recomendação 3: Prever na Lei n.º 5/2004 situações em que a alteração de morada por parte do consumidor deva ser qualificada como uma alteração anormal das circunstâncias nas quais os consumidores basearam a sua decisão de contratar. Adicionalmente, encarregar a ANACOM de definir critérios objetivos relativos à qualificação em causa, de modo a vertê-los no quadro legal, devendo ainda atribuir ao regulador poderes de fiscalização.

Comentário NOWO: também por razões de transparência, apoiamos esta recomendação. Esta clarificação permitirá reduzir situações de insatisfação do cliente e conflito com o operador em caso de alteração de morada. Deve ser tido em consideração que, mesmo que seja possível instalar o serviço na nova morada, o operador irá incorrer em novos custos de instalação. Assim, deverá existir um equilíbrio entre as circunstâncias consideradas como aceitáveis para a alteração de morada sem penalidades e a necessidade de ressarcir os custos adicionais incorridos pelo operador.

Recomendação 4: Proceder à transposição do Código Europeu para o quadro legal nacional o mais brevemente possível, em particular as suas disposições relativas (i) à prestação de informação sobre as melhores tarifas (n.º 3 do artigo 105.º); e (ii) à criação de mecanismos que agilizem a mudança de operador e garantam a continuidade de serviços (n.º 5 do artigo 106.º). **Adicionalmente, agilizar o subsequente processo de regulamentação destas disposições.**

Comentário NOWO: sem prejuízo de se apoiar o cumprimento dos prazos legais de transposição do Código Europeu, assinala-se que este é um processo complexo e de grande impacto no sector, pelo que são de evitar alterações legislativas parciais para atender a aspetos específicos. Apoia-se, obviamente, a agilização do processo de regulamentação das disposições, o qual deverá, de

qualquer forma, ser já devidamente acomodado durante o processo de transposição, para minimizar regulamentações adicionais. Sem prejuízo, deverá prever-se períodos transitórios e/ou prazos de implementação adequados, que permitam reduzir os custos e impactos operacionais para os operadores e, conseqüentemente, para os clientes finais.

Recomendação 5: Estabelecer no quadro legal que todos os mecanismos disponibilizados pelos operadores para a contratação de serviços devem estar igualmente disponíveis para o seu cancelamento em iguais condições de simplicidade e ónus para o consumidor.

Comentário NOWO: sem prejuízo de se apoiar esta recomendação, que permitirá aumentar a contestabilidade do mercado e a transparência para os clientes, é fundamental assegurar a adequada autenticação dos clientes nos processos de cancelamento, bem como definir prazos de implementação adequados, que permitam minimizar os custos e impactos operacionais para os operadores.

À ANACOM:

Recomendação 6: Avaliar, para cada oferta, a duração do contrato necessária à amortização dos investimentos realizados pelo operador na instalação de serviços e subsídio de equipamentos.

Comentário NOWO: apoia-se esta recomendação, estando a NOWO disponível a prestar toda a informação necessária. Como já exemplificado acima, estamos certos que será possível, assim, confirmar a justeza dos preços das nossas ofertas e das atuais regras de fidelização e refidelização.

Recomendação 7: Definir regras que aumentem a transparência na publicitação e divulgação dos encargos com a denúncia de contratos antes do termo do período de fidelização, em todo o material promocional e de divulgação de ofertas. A divulgação deve permitir aos consumidores saber, para cada um dos meses do período de fidelização, qual o valor exato dos encargos a suportar no caso de eventual denúncia antecipada.

Comentário NOWO: apoia-se esta recomendação, tal como as restantes que permitam aumentar a transparência da relação entre os clientes finais e os operadores. A NOWO já apresenta nas suas faturas com detalhe mínimo e com detalhe de comunicações o prazo de fidelização remanescente e os valores de penalidades por cessação antecipada do contrato por iniciativa do cliente à data de emissão das faturas (sendo que a maioria dos nossos clientes recebe faturas destes tipos) e também presta esta informação, em qualquer momento, via contacto do cliente para o serviço de assistência. Assim, estamos disponíveis para adotar medidas adicionais de transparência a nível sectorial.

Recomendação 8: Realizar uma análise custo-benefício sobre a implementação de procedimentos de transferência de serviços que permitam a mudança de operador por interação unicamente com o novo operador. Neste contexto, deve ser avaliada a possibilidade de, por opção do consumidor, os contratos



com o fornecedor anterior serem terminados automaticamente após a conclusão do processo de transferência.

Comentário NOWO: como operador *challenger* orientado para o cliente, a NOWO apoia esta recomendação. Sem prejuízo, deverá prever-se períodos transitórios e/ou prazos de implementação adequados para os procedimentos que se vierem a adotar, que permitam minimizar os custos e impactos operacionais para os operadores.