
From: Liliana Maia
Sent: 22 de agosto de 2017 16:52
To: regulamento.portabilidade@anacom.pt
Cc:
Subject: APRITEL | Consulta sobre o projeto de regulamento de alteração do Regulamento da Portabilidade
Attachments: 20170822_APRITEL - Projeto alteração Regulamento portabilidade - Respost....pdf

Exmos. Senhores,

Vimos pelo presente enviar a resposta da APRITEL à Consulta sobre o projeto de regulamento de alteração do Regulamento da Portabilidade.

Ficando ao dispor para qualquer informação adicional necessária, despeço-me,

Com os melhores cumprimentos,

Liliana Maia



Assessora
Secretaria Geral
Rua do Instituto Industrial, n.º 16 – 1.º andar
1200-225 Lisboa



**Consulta Pública relativa ao Projeto de
Alteração do Regulamento da
Portabilidade aprovado por deliberação
da ANACOM de 5 de junho de 2017**

Resposta à Consulta Pública

22 de agosto de 2017

Introdução

A APRITEL - Associação dos Operadores de Comunicações Eletrónicas vem responder à consulta pública relativa à deliberação da ANACOM de 5 de junho de 2017 que aprova o *Projeto de Regulamento de alteração do Regulamento n.º 58/2005, de 18 de agosto, alterado, republicado e renumerado pelo Regulamento n.º 87/2009, de 18 de fevereiro, alterado pelo Regulamento n.º 302/2009, de 16 de julho, e alterado e republicado pelo Regulamento n.º 114/2012, de 13 de março*, doravante abreviadamente referido por Projeto de Regulamento ou por Projeto, designando-se o Regulamento n.º 58/2005, de 18 de agosto, da ANACOM na versão presentemente em vigor por Regulamento da Portabilidade.

Na exposição de motivos do Projeto de Regulamento ora em consulta a ANACOM considerou oportuno rever alguns aspetos do regime da portabilidade com vista à simplificação de alguns processos e à introdução de algumas alterações de natureza técnica ao processo de portação de números.

Nesta resposta à consulta a APRITEL identifica um conjunto de modificações que os Associados da APRITEL consideram necessárias. Identificam-se de seguida, como ‘comentários específicos’ os aspetos e propostas respetivas.

1. Comentários específicos

1.1. A Solução Técnica

A solução técnica adotada na interligação de redes para a implementação da portabilidade detalhada no Anexo I da especificação de portabilidade e a cuja execução as empresas estão obrigadas suporta-se, do ponto de vista técnico de rede, no ALL CALL Query ou outra solução equivalente que permita a interrogação prévia (query) a uma base de dados com a informação adequada ao encaminhamento de chamada (cfr. n.º 1 do artigo 4.º do Projeto)

Proposta da APRITEL: a implementação da solução ALL CALL Query tem que ser necessariamente enquadrada com o calendário para a migração para a interligação IP.

O encaminhamento de comunicações *non-call related* suporta-se nas metodologias descritas na norma ETSI TS 123 066, nos termos definidos no anexo I da Especificação da Portabilidade (cfr. n.º 4 do artigo 4.º do Projeto).

Proposta da APRITEL: Importa que o Anexo I da especificação da portabilidade reflita a solução técnica encontrada pelos operadores e o Regulador (no início de 2017) relativamente ao encaminhamento de comunicações *non-call related* e, bem assim, o disposto na Ata lavrada pelo respetivo grupo de trabalho.

1.2. Obrigação de conservação dos documentos de denúncia contratual relativos às portabilidades (cfr. n.ºs 3 e 5 do artigo 10.º do Projeto)

Considera-se que o prestador recetor do número (PR) apenas deverá conservar as denúncias contratuais relativas às portabilidades efetivadas.

O prazo de conservação de documentos de denúncia contratual por 5 anos, para efeitos de portabilidade, parece excessivo e injustificável, não sendo crível que um assinante tolere uma portabilidade indevida durante tanto tempo. Assim, parece razoável diminuir tal prazo para 2 anos.

Proposta da APRITEL: o disposto nos n.ºs 3 e 5 do artigo 10.º do Projeto deve ser alterado por forma a diminuir o prazo de conservação dos documentos de denúncias contratuais, para efeitos de portabilidade, para 2 anos.

1.3. Aviso gratuito online a que se refere o artigo 21.º do Projeto

Face à evolução do mercado do Serviço Telefónico Móvel, a obrigação decorrente do artigo 21.º do Regulamento da Portabilidade (disponibilização de aviso gratuito on-line) é presentemente desproporcional e desajustada da realidade, inclusivamente constituindo por vezes uma barreira à efetiva portabilidade do número e, conseqüentemente, à mudança de operador.

A evolução dos tarifários (pacotes de minutos com chamadas incluídas para todas as redes) conduziu a uma situação em que não há diferenciação do custo de chamadas entre redes, bastando por isso apenas a disponibilização da informação de número portado pelos métodos alternativos de informação de portabilidade previstos nos números 6 a 9, do artigo 21.º do Regulamento da Portabilidade. Estes meios de informação afiguram-se mais do que suficientes para um esclarecimento efetivo e inequívoco do assinante, evitando a necessidade de disponibilizar o aviso online.

Proposta da APRITEL: o Regulador deverá proceder à eliminação da obrigação atualmente imposta às empresas que prestam serviços telefónicos móveis de disponibilização do aviso (no n.º 5 deste artigo 21.º do Projeto designado por anúncio) gratuito online.

1.4. Serviço Telefónico Informativo

A informação do serviço telefónico informativo (cfr. o n.º 6 do artigo 21.º do Projeto) sobre os preços de chamadas e de comunicações *non-call related* para números portados através de um número gratuito para chamadas originadas na própria rede deverá continuar a ser disponibilizada como até aqui, nomeadamente através do Serviço de Apoio a Clientes,

conforme resulta do sítio da ANACOM na internet, em www.anacom.pt e no link <https://www.anacom.pt/render.jsp?categoryId=38615>.

A gratuidade da prestação do referido serviço pretendida agora pelo Projeto de Regulamento quando as chamadas sejam originadas na própria rede não encontra justificação no contexto tarifário atualmente praticado no mercado, razão pela qual a ANACOM propõe no Projeto do Regulamento que o aviso gratuito online (atualmente disponibilizado, obrigatoriamente, pelas empresas que oferecem o serviço telefónico móvel sempre que pratiquem preços que possam implicar que uma chamada para um número portado seja mais cara do que anteriormente à portabilidade do mesmo) seja disponibilizado apenas a pedido do cliente.

Proposta da APRITEL: a gratuidade da prestação do Serviço Telefónico Informativo pretendida agora pelo Projeto deverá ser expurgada do Regulamento da Portabilidade, constituindo um esforço financeiro para os operadores que a ANACOM entendeu não se justificar até ao momento (doze anos decorridos desde a entrada em vigor, em 2005, do mesmo Regulamento) e que não encontra fundamento num mercado em que o próprio Regulador reconhece a necessidade de o aviso gratuito online ser disponibilizado apenas a pedido dos assinantes (cfr n.º 1 do artigo 21.º do Projeto).

1.5. Resposta à reclamação ou queixa de portabilidade indevida, no prazo de três dias úteis

O prazo de resposta à reclamação em apreço por parte do PR deverá ser de cinco dias úteis e não de três dias úteis (cfr. n.ºs 1 e 3 do artigo 10.º-A do Projeto), por forma a que o PR possa cabalmente analisar a reclamação e, bem assim, recolher toda a documentação que suportou o pedido de portabilidade.

Caso a conclusão do processo de reclamação seja no sentido de que ocorreu, efetivamente, uma portabilidade indevida do número, importa que o número retorne ao PD sem que exista necessidade de qualquer ação adicional por parte do assinante.

Proposta da APRITEL: importa que o prazo de resposta do PR a uma reclamação de portabilidade indevida seja de 5 dias úteis a contar do conhecimento da referida reclamação e que, em caso de portabilidade indevida, o número retorne ao PD sem qualquer ação adicional por parte do assinante.

1.6. Entrada em vigor

O Projeto prevê que as alterações ao RP, após publicação, entrem em vigor nos prazos:

- (i) de 10 dias, nos casos do n.º 10 do artigo 7.º, artigo 10.º - A, artigo 25.º, n.ºs 1 a 4, do artigo 26.º e do artigo 28.º ;

- (ii) de 9 meses, para o restante articulado do Regulamento da Portabilidade;
- (iii) de 9 meses, para os Anexos I e II ao Regulamento da Portabilidade relativos à especificação da portabilidade, sendo revistos e atualizados no prazo máximo de 3 meses após a data de publicação do presente Regulamento da Portabilidade.

O prazo referido em (i) supra revela-se inexecutável no que toca ao disposto no n.º 10 do artigo 7.º. Com efeito, a redução do pré-aviso de comunicação ao assinante da janela portabilidade, de 24h para 12h, está dependente do cumprimento do prazo de resposta do prestador doador do número ao pedido de portabilidade, o qual, à luz do Projeto (cfr. o seu n.º 7 do artigo 12.º), passa de 18 horas para 12 horas e este entra em vigor no prazo de 9 meses a contar da data de publicação das alteração ao Regulamento da Portabilidade.

O prazo previsto em (ii) e (iii) é manifestamente insuficiente face às novas regras decorrentes do Projeto. Com efeito, as regras propostas têm impacto a nível técnico, operacional e, naturalmente, financeiro, implicando que os operadores redesenhem os sistemas e, bem assim, a rede para acolherem e darem cumprimento às mesmas. Senão vejamos, nomeadamente, as seguintes alterações decorrentes do Projeto:

- a) Redefinição de conceitos - tal é o caso, entre outros, da flexibilização da utilização janela de portabilidade (cfr. a alínea o) do n.º 1 do artigo 2.º do Projeto) que passou a ser das 9 e as 23 horas (o atual conceito de janela de portabilidade assenta, num breve resumo, em três janelas de portabilidade definidas das 9 às 12, das 14 às 17 e das 18 às 24 horas);
- b) Novos conceitos - é o caso, nomeadamente, do ALL CALL Query (ACQ), do Código de Validação da Portabilidade (cfr. as alíneas a) e e) do n.º 2 e alínea d) do n.º 1, ambos do artigo 2.º do Projeto);
- c) Introdução de um novo mecanismo de validação do assinante no pedido eletrónico de portabilidade – o Código de Validação da Portabilidade (CVP) em formato a ser definido no anexo II da especificação da portabilidade (cfr. a alínea d) do n.º 1 do artigo 2.º e artigo 12.º A, ambos do Projeto);
- d) Solução técnica (cfr. os n.ºs 1 a 5 do artigo 4.º do Projeto)
- e) Encaminhamento de tráfego (cfr. os n.ºs 1 e 2 do artigo 18.º do Projeto);
- f) Pedido Coerente (cfr. o artigo 23.º-A do Projeto);
- g) Redução do pré-aviso de comunicação ao assinante da janela de portabilidade (cfr. o n.º 10 do artigo 7.º do Projeto);
- h) Redução do prazo de resposta do PD ao pedido eletrónico de portabilidade (cfr. o n.º 7 do artigo 12.º do Projeto);
- i) Redução do prazo de cancelamento, a pedido do assinante, do pedido eletrónico (cfr. a alínea a) do n.º 2 do artigo 14.º do Projeto);

- j) Informação/comunicação aos assinantes, nomeadamente, sobre os procedimentos que permitem obter o CVP (cfr. alíneas b) e c) do artigo 8.º) e as novas regras de disponibilização do aviso gratuito online (cfr. artigo 21.º do Projeto);
- k) Imposição de um prazo de conservação dos documentos de denúncia contratual (cfr. o n.º 3 do artigo 10.º do Projeto)

Proposta da APRITEL: torna-se necessário, conforme acima ficou demonstrado, que as regras previstas no n.ºs 10 do artigo 7.º e n.º 7 do artigo 12.º (ambos do Projeto) entrem em vigor no mesmo momento. As novas regras devem, por tudo o que acima se deixou exposto, entrar em vigor no prazo de 9 meses a contar da publicação da revisão dos anexos I e II da especificação da portabilidade.