

Carlos Dias Alves
Administrador
ADCOO

2011-12-13*055557

Exmo. Conselho de Administração
do ICP - Autoridade Nacional de
Comunicações
Av. José Malhoa, 12
1099-017 Lisboa

Assunto: Projecto de Regulamento de alteração ao Regulamento da Portabilidade.

Exmos. Senhores,

No âmbito do procedimento geral de consulta referente ao assunto mencionado em epígrafe, vêm os CTT – Correios de Portugal, S.A. apresentar a V. Exas. os seus comentários nesta matéria.

Os CTT salientam, desde já, que as alterações propostas ao actual Regulamento de Portabilidade revestem-se, em matéria de prazos de implementação desta funcionalidade, de uma importância vital para os operadores, em virtude de tal alteração poder impactar na sua actividade e consequentemente na qualidade de serviço prestada aos consumidores.

Os comentários que de seguida apresentamos dividem-se nos seguintes pontos:

- Prazo máximo para a transferência efectiva do número para um novo operador

De acordo com o projecto de regulamento em consulta, o prazo máximo para a transferência efectiva do número para um novo operador passa a ser de 1 dia útil. Tal deve-se ao facto de a portabilidade dos números ser uma funcionalidade considerada, a nível comunitário, um factor essencial para facilitar a escolha dos consumidores e a concorrência efectiva nos mercados concorrenciais das comunicações electrónicas.

As questões que a nosso ver se colocam são as de saber a partir de que momento começa a correr a contagem deste prazo e se o mesmo é passível de cumprimento por parte dos operadores.

Refere o projecto de regulamento que *“o PR deverá assegurar a transferência efectiva do número num prazo máximo de um dia útil, contado da apresentação do pedido pelo assinante”*.

Como V. Exas. têm conhecimento, a implementação da portabilidade no serviço telefónico móvel implica que o assinante receba e insira no seu telemóvel um novo cartão SIM. Este cartão SIM terá de ser disponibilizado por parte do PR ao assinante, só após a apresentação do pedido de portabilidade.

Actualmente este cartão SIM é remetido ao assinante por via postal, implicando tal processo um prazo de implementação da portabilidade superior a 1 dia útil, i.e., a remessa do cartão SIM por via postal não se coaduna com o cumprimento do prazo de 1 dia útil para implementação da portabilidade tal como agora se propõe no Projecto de Regulamento.

Este constrangimento só conseguiria ser ultrapassado se os CTT passassem a dispor nas suas estações de correio de um número mínimo de cartões SIM. Tal solução implica, porém, elevados custos tendo presente a (diminuta) dimensão dos CTT enquanto operador móvel e o número de estações existentes (cerca de 800 estações de correio em todo o país). O custo em que se irá incorrer é manifestamente desproporcional aos proveitos desta actividade e por isso, deverá o ICP-ANACOM ter em atenção as especificidades de cada operador, mormente os operadores móveis virtuais como os CTT.

Outra solução passaria por restringir drasticamente o número de estações de correio que procedem à aceitação dos pedidos de portabilidade, prejudicando-se claramente os interesses do consumidor, especialmente aqueles que residem em zonas mais remotas do país, os quais passariam a ter apenas disponível a opção de apresentar o seu pedido de portabilidade por correio, com o custo inerente aos portes postais.

No caso dos CTT, a situação é ainda mais complexa, porquanto as estações de correio, local onde os pedidos de portabilidade são aceites e reencaminhados, não têm acesso à base de dados da portabilidade, impedindo a operacionalização de um dia útil.

A alteração deste prazo conforme proposto é manifestamente exigente para um operador móvel virtual da dimensão dos CTT, podendo implicar uma clara diminuição da qualidade do serviço prestado aos clientes.

Assim, entendem os CTT que o prazo para implementação da portabilidade se deveria manter nos 3 dias úteis, prazo este que para ser cumprido tem já implicado grandes alterações nos processos técnicos internos dos CTT.

Também quanto à hora a partir da qual os pedidos de portabilidade devem ser considerados como apresentados no dia útil seguinte, entendem os CTT que deverá ser a partir das 15h e não as 17h de um dia útil, em virtude dos horários praticados em várias Estações de Correio.

- Envio do número SIM passa a ser obrigatório apenas no caso de portabilidade de assinantes de pré-pagos não identificados

Quando exista outro identificador do assinante que solicita a portabilidade susceptível de ser verificado e validado pelo prestador que cede esse assinante, é proposto que deixe de ser obrigatório enviar o número do cartão SIM. Não vemos qualquer constrangimento à implementação desta medida, havendo já, conforme é referido por V. Exas., consenso geral entre os operadores em alterar a obrigação de envio de pedidos electrónicos de portabilidade móvel com o número do referido cartão.

- Obrigação de disponibilizar informação sobre compensações monetárias aquando da adesão à portabilidade

Muito embora entendamos que o excesso de informação muitas vezes pode ser prejudicial ao consumidor, não vemos inconvenientes em que seja disponibilizada ao assinante, aquando da

adesão ao serviço de portabilidade, informação relativa ao direito de ser compensado por interrupção do serviço portado e por atraso relativamente ao prazo definido para a efectivação da portabilidade.

- Extranet de portabilidade

No âmbito da Extranet de portabilidade, não vêm os CTT qualquer inconveniente em que, para além de ser disponibilizada e mantida actualizada informação relativa a tabelas de *network routing number* e contactos de portabilidade, passe a estar disponível informação relativa a: (i) *Links* dos sítios da *internet* com a informação de identificação e leitura dos cartões SIM existentes no mercado e sobre os procedimentos requeridos pelo PD ao seu assinante para este obter o seu número SIM, por chamada telefónica, por SMS, via *web* ou nas lojas e (ii) Contactos de portabilidade, em particular contactos visando o esclarecimento expedito de dificuldades específicas de leitura de cartões SIM.

Com os nossos melhores cumprimentos,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Cecilia de Sousa', written in a cursive style.