



## RESPOSTA DA CABOVISÃO – TELEVISÃO POR CABO, S.A.

### À CONSULTA PÚBLICA AO PROJECTO DE ALTERAÇÃO DO REGULAMENTO DE PORTABILIDADE

Na sequência da deliberação de 27 de Outubro de 2011, publicada no sítio do ICP-ANACOM, que aprova o projecto de Regulamento de alteração ao Regulamento da Portabilidade, a Cabovisão – Televisão por Cabo, S.A. (Cabovisão) vem apresentar os seus comentários.

#### I. INTRODUÇÃO

Em consonância com o entendimento do Regulador e da Comissão Europeia, a Cabovisão concorda que a portabilidade (transferência da rede do PD e activação na rede do PR) dos números é um factor essencial para facilitar a mudança de operador e, assim, a concorrência nos mercados das comunicações electrónicas, reconhecendo que a activação de um número na rede do PR não possa importar uma interrupção de serviço superior a um dia útil, e reconhecendo igualmente que a portação (transferência e activação) deva processar-se no mais curto espaço de tempo possível.

No seu projecto de alteração do Regulamento de Portabilidade (adiante, “Projecto” ou “Projecto de Alteração”), a ANACOM faz uma incorrecta interpretação e aplicação do artigo 30.º, n.º 4, da Directiva 2009/136/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de Novembro de 2009 (Directiva 2009/136/CE), à luz também do Considerando 47 da mesma directiva.

Pelo contrário: a Cabovisão discorda veementemente da opção seguida pelo ICP-ANACOM no n.º 10.º do Artigo 12.º do Projecto de Alteração, ao dispor que o PR deve assegurar a transferência efectiva do número no prazo máximo de um dia útil contado da apresentação do pedido pelo assinante, excepto quando este tenha solicitado um prazo superior ou não exista disponibilidade do acesso de suporte à rede.

A Cabovisão entende que a solução imposta pela referida directiva determina que o PR tenha que garantir que o número é activado na sua rede no prazo máximo de um *dia útil* no sentido de que o assinante não pode ter o serviço interrompido por mais de um dia útil.

Uma interpretação possível pode ser a de considerar o *dies a quo* seja o momento em que o PR informa o assinante da janela em que a portabilidade irá ocorrer. Também é aceitável considerar o momento da aceitação do pedido electrónico de portabilidade pelo PD.

A directiva distingue claramente a portação da activação. O prazo de um dia útil prescrito aplica-se **apenas à activação** pelo PR (assumindo então que o número já não se encontra na rede do PD). Quanto ao prazo global de portação (que inclui a portação e a activação) – e que o ICP-ANACOM parece pretender regular no n.º 10 do artigo 12.º do regulamento de Portabilidade fixando-o num dia útil a contar da apresentação do correspondente pedido pelo assinante - deve, à luz e por força da Directiva 2009/136/CE, ser executada, *implemented ou mise en oeuvre*, no prazo **mais curto possível** (*with the minimum delay, dans les meilleurs délais*).

Determinar que a contagem do prazo de um dia útil comece a partir do momento em que o assinante apresenta no PR o seu pedido portabilidade não é uma solução viável, nem do ponto de vista operacional – havendo sérios riscos de os operadores não conseguirem cumprir, com as inerentes consequências contra-ordenacionais – nem do ponto de vista logístico – por não ser esta uma solução que se conjugue com o disposto nos demais artigos agora propostos pelo ICP-ANACOM.

Além disso, uma tal solução levanta inúmeras dúvidas de interpretação, ficando por esclarecer o que se entende por *“apresentação do pedido pelo assinante”*, se a data da recepção do pedido pelo operador, se a data de envio postal, se a data da assinatura que consta na minuta, entre outras possíveis interpretações.

Assim sendo, deve o ICP-ANACOM alterar a redacção ora proposta para o n.º 10 do Artigo 12.º do Projecto.

Sublinhe-se, quanto a isto, que nenhuma das opções acima preconizadas contraria o previsto na Directiva 2009/136/CE. Com efeito, a nova redacção do artigo 30.º da Directiva Serviço Universal apenas menciona que quando haja um *acordo para a transferência de um número*

para uma nova empresa, os assinantes devem ter o número activado no espaço de um dia útil. Não especifica o que se entende por “*acordo de transferência de número*”, ficando os Estados-membros livres de concretizar esta expressão. Aliás, a existência de um acordo é prevista enquanto condição para a portação, e não propriamente como momento a partir do qual se conta o prazo.

A transposição desta disposição para o Direito nacional, nomeadamente para os n.ºs 2 e 3 do artigo 54.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro, com as últimas alterações introduzidas pela Lei n.º 51/2011, de 13 de Setembro (LCE), não é nada clara. Além disso, o legislador optou por não concretizar o que se entende por “*acordo para a transferência do número*”, deixando essa incumbência ao ICP-ANACOM.

Tendo em conta que o que a Directiva visa garantir é que a portação e activação do número seja o mais rápida possível e que o utilizador não sofra a perda de serviço por mais de um dia útil, o ICP-ANACOM deve garantir que a transposição das disposições da referida directiva para a regulamentação nacional preveja uma solução que permita aos operadores assegurar a transferência da forma mais expedita possível, embora viável.

Isto mesmo foi referido pelo regulador britânico, OFCOM, na análise que fez da portabilidade de números<sup>1</sup>. Embora versando sobre a portabilidade nos móveis, o OFCOM admitiu que qualquer interpretação que seja feita da expressão “*acordo para a transferência do número*” não deve ser demasiado literal ou restritiva em termos que, na prática, não seja viável, porquanto impõe ao PR um prazo que este não consegue cumprir, por não estarem preenchidas determinadas pré-condições necessárias (como seja o acordo do PD) para a transferência efectiva do número!<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Consulta Pública da OFCOM relativa a alterações na portabilidade de números móveis, de Abril 2010, que resultou na declaração de Julho de 2010  
<http://stakeholders.ofcom.org.uk/consultations/mnp/>

<sup>2</sup> Consulta Pública do OFCOM DE Abril de 2010, parágrafos 3.137 a 3.138 “*Under the current donor-led process, it is therefore reasonable to assume that the ‘one working day’ starts when subscribers provide their PAC [Port Authorisation Code] to the recipient, since the provision of the PAC to the recipient is a necessary pre-condition for porting to take place (...). Without the PAC, the new provider would be unable to complete the transfer and provide any services to the transferring customer. In our view, it would not be appropriate to view Article 30 USD as meaning in the UK that an operator must provide services to a transferring subscriber on his ported number, even where that operator does not yet have the subscriber’s PAC. Such a narrow interpretation would be absurd in the context of the UK (donor-led) porting system because the operator could not as a matter of fact provide a service to the subscriber without first having the PAC. This could not have been the intended purpose of the USD. When ascertaining the meaning of the wording of EU legal obligations it may be appropriate to consider the purpose that the provisions are aiming to achieve. 3.138 We note that such an interpretation could only arise if the words “concluded an agreement” in Article 30 USD were taken so literally as to mean that the relevant time for the purposes of the Directive was when the contract entered into (signed, for example) by a subscriber even where it is subject to the*

E note-se que no Reino Unido a solução final adoptada para a portabilidade de números fixos acabou por ser mais flexível que aquela prevista para a portabilidade de números móveis<sup>3</sup>, prevendo que a contagem do dia útil tem de fazer-se necessariamente e apenas a partir do momento em que tenham sido tomadas todas as medidas de verificação/protecção do consumidor e da sua vontade (aferição se a portabilidade é devida), que o cliente esteja instalado e que haja uma aceitação da janela entre o PD e o PR. A OFCOM reconheceu expressamente as diferenças entre os procedimentos de portabilidade de números móveis e fixos, tendo afirmado que até ao PD aceitar e validar o pedido colocado pelo PR, o número não está pronto para ser activado.<sup>4</sup>

Também no caso Francês, o regulador ARCEP optou por uma interpretação flexível do disposto na Directiva, tendo preconizado uma solução ainda mais flexível, ao prever um prazo máximo de dois dias para a validação do pedido de portabilidade entre o PD e o PR (isto é, para a aceitação, pelo PD, do pedido electrónico de portabilidade), estipulando que só a partir desse momento começa a contar o prazo máximo de um dia útil para a efectivação da portabilidade.

O ICP-ANACOM está a pretender exigir dos operadores em Portugal uma obrigação desproporcionada e materialmente insustentável.

Assim sendo, e sem prejuízo dos demais comentários às restantes disposições do Projecto de Alteração, a Cabovisão considera que é da maior importância que o ICP-ANACOM tome em conta as observações desta empresa quanto ao proposto no n.º 10 ao artigo 12.º, e altere o seu entendimento de forma a dispor que a transferência efectiva do número se faça no prazo de um dia útil contado nos termos acima preconizados.

---

*subsequent provision of the PAC as an essential condition. Such a literal interpretation is not appropriate in this case because the wording is contained within an EU Directive*

<sup>3</sup> Com efeito, a versão final para a transposição do Artigo 30.º da Directiva Serviço Universal para a portabilidade de números fixos prevê: *“In all other cases, porting of these numbers and their subsequent activation shall be completed within one business day once all necessary validation processes have been completed, the network connection is ready for use by the Subscriber, and the Donor Provider has received a request to activate the porting of these numbers from the Recipient Provider.”* [Consolidated Version Of General Conditions as at 13 September 2011 \(including annotations\)](#)

<sup>4</sup> Isto mesmo é dito expressamente pela OFCOM na declaração de 25 de Maio de 2011, relativa à implementação das alterações ao Quadro Regulamentar: *“10.18 This is different in the case of fixed number portability. Under the fixed GP-led porting process, at the point the subscriber makes their request to the GP for fixed service provision on their existing telephone number and agrees a port date, the LP has not validated and authenticated the request to port. A subsequent transaction is carried out between the GP and LP as agreed and documented in the relevant fixed porting process manual to carry out this function. Until this process has been carried out, the number is not ready for activation.”* <http://stakeholders.ofcom.org.uk/consultations/gc-usc/statement>

É fundamental adequar as alterações propostas à realidade operacional das empresas, por forma a garantir o integral cumprimento por parte dos operadores e a assegurar a continuidade do serviço ao assinante.

## II. COMENTÁRIOS DA CABOVISÃO

### A. Artigo 2º (Definições e Abreviaturas)

#### Proposta de inclusão de novas definições

Deve incluir-se uma definição de “**Configuração activa dos números**”, sugerindo-se a introdução da seguinte redacção:

*f) << **Configuração activa dos números**>> - significa a identificação de todo(s) o(s) número(s) atribuído(s) pelo prestador doador (PD) aos assinantes e a forma como estes se relacionam entre si, quando se trate de vários números, à data do pedido de configuração activa submetido pelo prestador receptor (PR) ao PD.*

#### Proposta de alteração de redacção das definições existentes

Quanto a propostas de alteração das definições actualmente existentes, propõe-se uma **alteração da redacção da actual alínea j)** no seguinte sentido:

*[Actual alínea j)]: l) <<**Gama una e indivisível**>> - gama DDI incluída num mesmo pedido de primeira portabilidade, seja pedido simples ou um dos que constituem um pedido coerente, mantendo-se a gama estável após a primeira portabilidade relativa a esse pedido, sem prejuízo do PR, por razões operacionais, lhe atribuir NRN's diferentes, em todas as portabilidades subsequentes.*

Além dessa proposta de alteração, a Cabovisão considera ainda que a definição de “**Janela de Portabilidade**” deve ser revista e adequada à nova realidade, devendo abolir-se a terceira janela, embora não na sua totalidade.

Sucedem a existência de três janelas de portabilidade – definidas das 9h às 12h, das 14h às 17h e das 18h às 21h – levanta uma série de dificuldades. Em primeiro lugar, a actual janela considerada para o período das 18h às 21h é desadequada e obriga o PD a incorrer em custos e investimentos relacionados com pessoal que não são proporcionais, em especial face ao

cenário macroeconómico que se vive actualmente. Com efeito, no que respeita à Cabovisão, cujos serviços administrativos cessam às 19h, esta é obrigada a fazer um escalonamento de recursos humanos para o horário até às 21h, mesmo que se registre apenas um pedido electrónico de portabilidade isolado.

Para os operadores que não têm os horários ajustados à realidade do processo de portabilidade em vigor, a manutenção desta janela das 18h às 21h pode ter implicações a nível do cumprimento da legislação laboral (nomeadamente do n.º3 do artigo 216.º e dos n.ºs 2, 3 e 4 do artigo 217.º do Código do Trabalho) podendo gerar procedimentos contra-ordenacionais.

Em segundo lugar, a janela das 18h às 21h levanta também dificuldades quando ocorrem anomalias no processo de portabilidade nesse período temporal e isto porque não é possível obter resposta de resolução da parte do outro operador. Supõe-se que o outro operador também não tem equipas disponíveis nas suas instalações nesse horário, pelo que a resolução dos problemas encontrados apenas acontece no dia seguinte.

Em face do exposto, a **Cabovisão propõe a redução das três janelas de portabilidade existentes – definidas das 9h às 12h, das 14h às 17h e das 18h às 21h – para duas janelas de portabilidades, cujo período temporal seria das 9h às 13h30m e das 14h30m às 19h.**

A eliminação de uma janela (18h às 21h) e o alargamento do período de execução de cada janela (que passa a abranger 4h30m ao invés de 3h) torna o processo mais expedito e eficiente, reduzindo o número de paragens, e permitindo uma melhor gestão dos recursos humanos.

Assim, a Cabovisão sugere que seja eliminada a última janela e se **altere a redacção da actual alínea k)** para:

*[Actual alínea k)] m) << Janela de portabilidade>> - período de quatro horas e trinta minutos durante o qual ocorre a portabilidade, ou alteração de NRN; existem duas janelas de portabilidade definidas: das 09h00m às 13h30m e das 14h30m às 19h00m;*

## **B. Artigo 6º (Obrigações dos prestadores doador e detentor)**

Deve acrescentar-se um novo n.º 10, que traduza uma obrigação de *best-effort* para os operadores, no interesse de concretizar a portabilidade requerida pelo assinante, com a seguinte redacção:

*10 – Caso se verifique um erro associado à portabilidade (e.g. problema em sistemas de informação, o qual origina o retorno do número), os operadores deverão envidar todos os esforços no sentido de o número poder voltar a ser portado, de modo a que o serviço do cliente seja repostado no PR.*

### **C. Artigo 8º (Obrigações comuns às empresas com obrigações de portabilidade)**

A Cabovisão sugere a inclusão de um novo n.º 10 ao Artigo 8.º, que visa garantir a actualização da informação de portabilidade por parte de operadores que não são intervenientes directos no processo de portabilidade, e evitar situações em que os clientes se vêem impedidos de fazer chamadas a partir de outros operadores, depois de sido efectivada a portabilidade do número.

Propõe-se assim a seguinte inclusão:

*10 – Nos casos em que, após a portabilidade do número, os operadores que não são intervenientes directos no processo de portabilidade (isto é, não actuam nem como PD nem como PR) não tenham actualizado a informação de portabilidade, devem os operadores em falta proceder à actualização da informação em causa no prazo máximo de 4 horas úteis após a notificação por parte do PR, salvo em situações excepcionais devidamente fundamentadas.*

### **D. Artigo 10º (Denúncia do Contrato)**

O n.º3 do artigo 10.º do Regulamento da Portabilidade em vigor prevê que o PR envia mensalmente ao PD os documentos de denúncia relativos às portabilidades efectivadas nos 30 dias anteriores.

No entanto, nada se prevê quanto aos casos em que ocorre uma portabilidade indevida e o assinante assim o reclame. Para estes casos, deve criar-se uma excepção, para permitir que o PD (que é junto de quem o assinante reclama) solicite ao PR o envio dos documentos de denúncia relativos a essa portabilidade num prazo de 5 dias úteis, para que possa averiguar o sucedido e defender os interesses do assinante.

Sugere-se assim **inclusão de um novo n.º 4**:

*4- Em caso de reclamação escrita do cliente por portabilidade indevida, cuja existência deve ser devidamente comprovada, o PR deve enviar ao PD, por qualquer meio que permita a correcta identificação do assinante e respectiva assinatura, no prazo de [5] (cinco) dias úteis, para os contactos de recepção de reclamação indicados pelo PD, os documentos de denúncia relativos à portabilidade em causa, salvo acordo entre as empresas que estabeleça um procedimento diferente.*

#### **E. Artigo 12.º (Pedido de Portabilidade)**

A Cabovisão considera que as alterações feitas ao artigo 12.º do RP são de difícil compreensão, geram sérias dificuldades de interpretação e o mais certo é que, se aprovadas, darão origem a erros de implementação e a aplicações divergentes, bem como a potenciais incumprimentos por parte dos operadores – o que não é aceitável, dadas as elevadas coimas associadas ao não cumprimento das disposições do Regulamento da Portabilidade.

Isto dito, a Cabovisão enuncia de seguida a leitura que faz das propostas de alteração avançadas pelo ICP-ANACOM, antes de propor alterações concretas à norma em causa.

##### N.º 5, artigo 12.º:

A Cabovisão entende que o n.º 5 do artigo 12.º dispõe que o PR tem que submeter/transmitir o pedido electrónico de portabilidade ao PD indicando apenas uma janela e dia, sendo que uma tal janela/dia terá necessariamente que ser, *no mínimo*, 24 horas (que se contam corridas, se se tratar de um dia útil) depois da referida submissão do pedido electrónico. Por outras palavras, entende a Cabovisão que se dispõe que **o PR tem de transmitir o pedido electrónico de portabilidade pelo menos 24 horas antes da janela/dia que indicar**. A título de exemplo, significa isto, em termos práticos, que se o PR transmite ao PD um pedido electrónico de portabilidade às 10:00 do dia 14 de Dezembro, a “primeira” janela que o PR pode indicar será a janela da manhã do dia 15 de Dezembro.

Ora, se o ICP-ANACOM dispõe que a *antecedência mínima é de 24 horas relativamente à janela indicada*, qual é então a antecedência máxima? Isto é, qual é a “última” janela que o PR pode indicar? Tanto quanto lhe foi possível descortinar, a Cabovisão entende que o ICP-ANACOM pretendeu que a resposta a esta questão fosse dada pelo n.º 10 do artigo 12.º, que fixaria o

prazo máximo dentro do qual a portabilidade teria que estar concluída, e o número portado. Este prazo máximo balizaria assim o limite de proposta de janela pelo PR. Acontece que, neste momento, e como veremos, a redacção proposta pelo ICP-ANACOM para o n.º 10 do artigo 12.º não é conciliável com o n.º 5 do artigo 12.º. Por essa razão, a Cabovisão propõe que se altere o n.º 10 do artigo 12.º do Projecto de Alteração, por forma a permitir a sua conjugação com a redacção proposta para o n.º 5 do artigo 12.º do Projecto de Alteração.

N.º 7, artigo 12.º:

Segundo a leitura da Cabovisão, o n.º 7 dispõe agora que o PD tem de responder ao pedido electrónico de portabilidade, no máximo, 18 horas (seguidas – se for dia útil) depois da colocação do pedido electrónico de portabilidade. Ou seja, o PD tem um prazo máximo de **18 horas corridas (se for um dia útil)** para aceitar a janela ou recusar fundamentadamente o pedido (caso contrário, entra em *time out*). Retomando o exemplo prático supra, se o PR transmite ao PD um pedido electrónico de portabilidade às 10:00 do dia 14 de Dezembro, o PD tem de responder, no máximo, até às 04:00 do dia 15 de Dezembro.

A primeira questão que esta disposição levanta é se a contagem do prazo de resposta do PD apenas se conta nas horas úteis conforme determinadas nas especificações (i.e. das 6h da manhã às 3h da manhã) ou se, pelo contrário, se conta em termos corridos.

Sem prejuízo disso, a Cabovisão entende, de qualquer modo, que o prazo de resposta do PD deve ser alargado para 24 horas – não sendo o prazo de 18 horas suficiente.

Propõe-se assim a seguinte redacção:

*7 - O PD deve responder ao pedido electrónico de portabilidade submetido pelo PR no prazo máximo de 24 horas que decorram de forma seguida em dias úteis, a contar do momento da apresentação do pedido electrónico de portabilidade, com a aceitação da janela indicada ou a recusa fundamentada do pedido electrónico de portabilidade, nos termos do artigo 13.º*

N.º 10, artigo 12.º:

Esta disposição impõe que o PR garanta que o número é portado (a portabilidade é feita) no prazo de *um dia útil da apresentação do pedido pelo assinante*, salvo as excepções previstas.

Uma tal redacção, para além de não ter fundamento na Directiva 2009/136/CE, se aprovada, geraria dificuldades ou mesmo impossibilidades de aplicação. É que ao exigir que a contagem do prazo de um dia útil para a portação do número se faça a partir “*da apresentação do pedido pelo assinante*” o ICP-ANACOM não está a ter em conta uma série de realidades. Por exemplo, se o assinante enviar um pedido de portabilidade ao PR por correio, com uma data anterior àquela em que o pedido chega efectivamente ao PR, como é que este pode garantir a portação do número num dia útil? O mesmo se diga se o assinante entregou o pedido de portabilidade num dos pontos de venda do PR, que em muitos casos só enviam para a sede alguns dias depois da data da “*apresentação do pedido pelo assinante*”. Como é que, nesse caso, o PR consegue garantir a portabilidade num dia útil?

Não só não consegue garantir a portabilidade num dia útil da apresentação do pedido, como também não pode, uma vez recebendo o pedido do assinante, respeitar o prazo previsto no n.º 5 do artigo 12.º do Projecto. Ou seja, não pode garantir que o pedido electrónico de portabilidade seja colocado com uma antecedência mínima de 24 horas relativamente à janela que indicar.

Acresce que esta redacção também não toma em conta os casos de clientes não instalados, que ainda não têm os serviços do PR instalados em casa, mas já assinaram um pedido de portabilidade. Em bom rigor, o operador deveria aguardar pela instalação dos serviços e só depois colocar o pedido electrónico de portabilidade. Mas se o fizer, uma vez mais, não estaria a cumprir o n.º 10 do artigo 12.º do Projecto de Alteração.

Uma outra situação que a presente redacção também não acautela tem que ver com os casos de rejeições do pedido electrónico de portabilidade pelo PD – como é que se garante que a portabilidade é concluída no prazo de um dia útil depois da apresentação do pedido pelo assinante, se existirem rejeições sucessivas?

Finalmente, esta redacção levanta ainda complicações no caso de clientes com múltiplas gamas de numeração, dada a complexidade de validações prévias a efectuar (esta dificuldade é também reconhecida pela Ofcom).

Tudo visto e ponderado, a redacção proposta pelo ICP-ANACOM não é viável nem desejável. Não é possível garantir que um número seja portado no prazo de um dia útil a partir da apresentação do pedido pelo assinante. E nem se diga, em alternativa, que a data relevante a

partir da qual se deve contar o prazo seja a da recepção pelo PR do pedido do assinante. Este tipo de sistema, com recurso a carimbos de acusação de recepção, além de possibilitar situações de fraude, exigirá um esforço acrescido e desproporcional de recursos humanos pelos operadores, tornando o processo manual.

**Em face do exposto, a Cabovisão entende que a solução a adoptar deve ser a de consagrar que o PR tem que garantir que o número é activado na sua rede (concluindo-se o processo de portação) no prazo máximo de um dia útil a contar do momento em que o PR informa o assinante da janela em que a portabilidade irá ocorrer ou, no limite, do momento da aceitação do pedido electrónico de portabilidade pelo PD.**

Entende a Cabovisão que qualquer das soluções ora propostas permitem acautelar o que está previsto no n.º 9 do artigo 7.º (relativamente ao qual não foram propostas quaisquer alterações) que dispõe que “o PR deve, com a antecedência mínima de vinte e quatro horas, informar o assinante da janela de portabilidade...”. Ora, se o PR tem de avisar o assinante da janela em que irá ocorrer a portabilidade pelo menos 24 horas antes de isso acontecer, necessário é que tenha tempo suficiente para o fazer – o que não acontecerá caso a redacção actualmente proposta pelo ICP-ANACOM para o n.º10 do artigo 12.º seja aprovada!

#### **F. Artigo 15º (Capacidade na portabilidade de números)**

O ICP-ANACOM deve revogar n.º 5 deste artigo.

#### **L. Artigo 25º (Regime sancionatório):**

Dado que ocorrem, por vezes, e por motivos alheios à vontade dos operadores, diversas indisponibilidades nos sistemas envolvidos no processo da portabilidade, a Cabovisão sugere a inclusão de um novo n.º 2, que disponha no seguinte sentido:

*2 - O ICP-ANACOM, enquanto entidade fiscalizadora, reconhece que as funcionalidades e cumprimento de prazos associados à portabilidade dependem em grande medida dos níveis de disponibilidade dos vários sistemas envolvidos, considerando aceitável uma taxa de cumprimento de 97% dos números portados, nomeadamente no que diz respeito ao prazo de resposta ao pedido electrónico de portabilidade previsto no n.º 7 do artigo 12.º.*

#### **M. Artigo 26.º (Compensações)**

Em consonância com o entendimento da OFCOM, a Cabovisão considera que a Directiva 2009/136/CE, não impõe aos operadores qualquer obrigação de serem proactivos no pagamento das compensações pelo que se entende que o PR deve pagar ao assinante as compensações apenas no caso de o cliente reclamar o direito a uma tal compensação (e portanto, exercer o direito que lhe assiste). Note-se que o *approach* adoptado pela OFCOM acaba por ser menos intrusivo que o proposto pelo ICP-ANACOM, no sentido que o primeiro entendeu que devem ser os operadores a fixar os esquemas de compensação que entenderem adequados. A OFCOM apenas se propõe a monitorizar esses esquemas.

Por essa razão a Cabovisão propõe uma redacção diferente para os n.ºs 4, 5 e 8 do Artigo 26.º Projecto de Alteração, no sentido infra indicado.

Além do exposto, a Cabovisão propõe também uma alteração de melhoria de redacção ao actual n.º 6 do Artigo 26.º Regulamento da Portabilidade.

**Assim, as alterações propostas ao Artigo 26.º são no seguinte sentido:**

*4 – Quando ocorra atraso na transferência dos números relativamente ao prazo definido no n.º 10 do artigo 12.º, e quando o assinante assim o reclame, o PR deve pagar ao assinante, uma compensação no montante de €2,5, por número, por cada dia de atraso, salvo nos casos em que o atraso seja imputável ao PD ou ao assinante.*

*5 - Em caso de interrupção do serviço do assinante prestado através do número para o qual a portabilidade foi requerida, após o pedido de portabilidade efectuado nos termos do n.º 2 do artigo 12º, e quando o assinante assim o reclame, o PR deve pagar ao assinante uma compensação no montante de €20, por número, por cada dia de interrupção, até ao máximo de €5.000 por pedido de portabilidade.*

*6 – Se a portabilidade indevida for imputável ao PD ou este for responsável pelo atraso na implementação da portabilidade ou pela interrupção do serviço previstos respectivamente nos n.ºs 4 e 5, o PD deve ressarcir o PR dos custos em que este tenha incorrido nos termos e prazos a acordar entre ambos, ou, na falta de acordo, em prazo não superior a sessenta dias após a data da apresentação do pedido de portabilidade electrónico.*

*7 - (...)*

*8 – Qualquer pagamento que, por força do presente artigo, deva ser feito ao assinante é efectuado por crédito na factura seguinte emitida pelo PR ou, quando não exista relação contratual que o permita, por qualquer meio directo, designadamente transferência*

*bancária ou envio de cheque, no prazo máximo de 30 dias após o facto que deu origem à compensação.*

9 - (...)

Palmela, 14 de Dezembro de 2011

Madalena Sutcliffe  
Direcção Jurídica e de Regulação