



Comentários do Grupo PT ao

**Projeto de Regulamento de alteração ao Regulamento da  
Portabilidade**

**(Deliberação do Conselho de Administração do ICP-ANACOM, de 27 de Outubro de  
2011)**



## ***Resposta do Grupo PT à Consulta Pública sobre o Projeto de alteração ao Regulamento da Portabilidade***

**Aprovado pelo Conselho de Administração do ICP-ANACOM, de 27 de Outubro de 2011**

### **I. INTRODUÇÃO**

A presente resposta representa a posição comum das empresas do Grupo Portugal Telecom seguidamente identificadas (doravante “Grupo PT”), relativamente à consulta pública sobre o projeto de regulamento de alteração ao Regulamento da Portabilidade, aprovado por Deliberação do Conselho de Administração do ICP-ANACOM, de 27 de Outubro de 2011, constituindo assim a resposta conjunta das seguintes empresas:

- Portugal Telecom SGPS
- PT Comunicações, S.A.
- PT Prime - Soluções Empresariais de Telecomunicações e Sistemas de Informação, S.A.
- TMN – Telecomunicações Móveis Nacionais, S.A.

### **II. CONSIDERAÇÕES GERAIS**

O atual Regulamento da Portabilidade assenta sobre três princípios fundamentais que muito contribuíram para a melhoria dos processos de portabilidade, a saber:

1. Pedidos de portabilidade assentes em denúncias contratuais por escrito;
2. Envio da documentação de portabilidade ao Prestador Doador (“PD”);
3. Pagamento de compensações aos assinantes e aos operadores.

Na verdade, após a revisão do Regulamento da Portabilidade e à consagração, no mesmo, dos três pilares essenciais, deixou de se registar um elevado grau de desrespeito das normas aplicáveis, vivendo-se atualmente um cenário em que não se verificam problemas de maior, sendo o nível de incumprimento, em termos gerais, muito mais baixo, o que resulta, em grande parte, de uma quase “interfiscalização” pelos operadores.

Tais melhorias devem-se sobretudo à maior responsabilização do Prestador Recetor (“PR”)



pelos processos de portabilidade, objetivo primordial decorrente das alterações introduzidas no Regulamento da Portabilidade em 2009. Efetivamente, passando o PR a ter, por um lado, a obrigação de verificação dos elementos disponibilizados pelos assinantes no âmbito do pedido de portabilidade e denúncia para efeitos de portabilidade e, por outro, de enviar ao PD a documentação relativa às portabilidades concretizadas e, bem assim, estando vinculado ao regime compensatório estabelecido no artigo 26.º do RP, naturalmente que o zelo e diligência no tratamento de pedidos de portabilidade aumentaram.

Daqui decorre evidente a importância da obrigatoriedade de envio da documentação, pois só assim será possível ao PD “fiscalizar” a atividade do PR, no sentido de averiguar se este cumpriu as regras decorrentes do RP a que está vinculado e respeitantes à correção do pedido de portabilidade e denúncia para efeitos de portabilidade. Nesse sentido, é importante salvaguardar que futuras alterações ao Regulamento da Portabilidade não ponham em causa este aspeto, sob pena de se retornar a um estágio em que os direitos dos consumidores e dos operadores são lesados constantemente e com sentimento de impunidade.

Aliás, e não obstante o cenário positivo que se regista nesta sede, o Grupo PT entende que há espaço para melhoria, desde logo porque ainda persistem casos de PRs que não cumprem integralmente o Regulamento, recusando, inclusive, o entendimento do ICP-ANACOM relativo ao pagamento de compensações entre operadores por portabilidades indevidas e ausência do envio de documentação, emitido em 16.04.2010.

Importa que este tipo de comportamentos seja desincentivado, para o que consideramos ser essencial introduzir no Regulamento da Portabilidade regras que garantam que não são defraudados os direitos e interesses do PD. No entanto, e dado o escopo da consulta pública a que ora se responde, bem como o facto de o próprio ICP-ANACOM na Nota Justificativa indicar que está a ponderar a necessidade de introduzir mudanças ao atual regime da portabilidade e de antecipar que irá promover uma revisão mais alargada do regime de portabilidade, o Grupo PT reservará para então o envio de um conjunto mais alargado de comentários sobre o regime da portabilidade, e procurará circunscrever os seus comentários às propostas de alteração ora em consulta, nos termos *infra*.

Não podemos, contudo, deixar de referir que, para a estabilidade e correta execução das



novas regras, se afigura crucial a revisão, em simultâneo, do texto do Regulamento da Portabilidade e da Especificação da Portabilidade.

Aliás, a revisão conjunta de ambos os documentos (Regulamento e Especificação) permite uma visão completa dos impactos que a recente alteração do prazo para a concretização da portabilidade terá em particular ao nível dos sistemas dos operadores e, conseqüentemente, a definição de regras mais ajustadas à realidade dos processos de portabilidade.

Por último, ainda a título de enquadramento, importa mencionar que o Regulamento da Portabilidade deveria estabelecer prazos de concretização da portabilidade, consoante estejamos perante a portabilidade de números do serviço telefónico móvel (STM) ou de números de outros serviços suportados em redes de comunicações públicas e suscetíveis de serem portados.

Apesar de serem reconhecidas as vantagens de um tratamento uniforme de um conjunto alargado de situações, certo é que **a portabilidade de números móveis e de números fixos não pode ser tratada de forma igual, desde logo atentas as especificidades inerentes à contratação e ativação/instalação de serviços telefónicos móveis e serviços telefónicos acessíveis ao público em local fixo.**

### **III. COMENTÁRIOS ESPECÍFICOS**

#### **1. Alterações ao artigo 7.º (Obrigações do PR relativamente ao pagamento de compensações)**

No que concerne à proposta de alterações ao artigo 7.º, entende o Grupo PT que o ICP-ANACOM deveria esclarecer como deve a informação em causa ser prestada aos consumidores. **Pode a mesma ser transmitida verbalmente? Deverá a informação constar de suporte escrito ou disponível para consulta nos estabelecimentos comerciais e pontos de venda das empresas de comunicações eletrónicas com obrigações de portabilidade?**

Ainda sobre a matéria da informação a divulgar aos assinantes, é importante que o ICP-ANACOM esclareça em que medida o cumprimento do disposto no n.º 7 deve ser compatibilizado com o cumprimento das obrigações emergentes do artigo 47.º da Lei das

Comunicações Eletrónicas e, em particular, com a implementação das alterações decorrentes da Deliberação do ICP-ANACOM, de 20.10.2011, **relativa ao objeto e forma de disponibilização ao público das condições de oferta e de utilização de serviços de comunicações eletrónicas**, que veio alterar a deliberação de 21.04.2006 sobre esta mesma matéria.

Adicionalmente, o Grupo PT entende que o atual n.º 7 do artigo 7.º deveria ser alterado, no sentido de ser eliminada a atual alínea c). Com efeito, face às alterações ocorridas no âmbito do mercado da prestação de serviços telefónicos móveis (esgotamento das gamas tradicionalmente atribuídas aos operadores TMN, Vodafone e Optimus, e surgimento de dois novos MVNO's – CTT e ZON), com a consequente atribuição de numeração na gama "92" aos diversos operadores móveis, o Grupo PT reitera a opinião já expressa anteriormente no sentido de **a alínea c) do n.º 7 do artigo 7.º dever ser eliminada**, por não ser adequada à realidade hoje existente, impondo-se, conseqüentemente, a revogação desta alínea e renumeração da alínea posterior.

## **2. Alterações ao artigo 8.º (informação sobre SIM CARD e contactos de portabilidade)**

Relativamente às propostas de alteração ao artigo 8.º, em termos gerais, as mesmas decorrem das reuniões havidas entre os operadores móveis e o ICP-ANACOM, em 2010 e 2011, com o objetivo de serem encontradas medidas para diminuir o número de rejeições de pedidos eletrónicos de portabilidade por SIM incorreto. No entanto, o Grupo PT considera que a formulação para a alínea c) não é totalmente clara, pois não se afigura compreensível a pretensão do ICP-ANACOM.

Desde logo, o Grupo PT entende que os contactos de portabilidade deverão ser únicos para todos os assuntos relacionados a matéria, não se afigurando eficiente ou eficaz a existência, junto de cada operador, de pontos de contacto distintos. Nesse sentido, é nossa opinião que a alínea c) deveria manter a redação da atual alínea b).

Por outro lado, não se compreende igualmente o significado de "*esclarecimento expedito de dificuldades específicas de leitura de cartões SIM*". Trata-se, em nossa opinião, de **uma redação ambígua**, e não se percebe o que pretende endereçar quando já hoje os operadores

partilham informação quanto à forma como deve ser lido o número do cartão SIM e são disponibilizadas aos clientes várias formas para obtenção de informação de modo expedito também relativamente a este aspeto. Em todo o caso, deverá ser clarificado pelo ICP-ANACOM que, **no âmbito do esclarecimento de dúvidas relativas à leitura do cartão, as empresas estão vinculadas à proteção dos dados pessoais dos assinantes/utilizadores no âmbito da prestação de serviços de comunicações eletrónicas, pelo que este mecanismo não poderá ser utilizado como uma forma *ad hoc* de validação dos dados dos assinantes**, para efeitos de transmissão do pedido eletrónico de portabilidade.

Um outro aspeto que gostaríamos de referir, e relevante para a correta interpretação e observância das regras do RP, prende-se com a necessidade de o ICP-ANACOM clarificar se a menção à “...*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,...*” se refere à obtenção do **nº de SIM (ICC-ID) dos cartões emitidos pelo PD**.

Para este efeito, **sugerimos que seja incluída no artigo 2.º do Regulamento da Portabilidade uma definição de “número SIM”, nomeadamente indicando a que se refere em concreto esta designação (ao IMSI - *International Mobile Subscription Identity*, ou ao ICC-ID - *Integrated Circuit Card Identifier*, a 19 ou 20 dígitos).**

### **3. Alterações ao artigo 12.º (Prazo para implementação da portabilidade)**

Tal como referido na secção das Considerações Gerais, o Grupo PT entende que qualquer alteração ao artigo 12.º deveria ser efetuada tendo presentes as alterações que serão necessárias introduzir ao nível da Especificação da Portabilidade.

De facto, as alterações que o ICP-ANACOM agora propõe ao artigo 12.º afetam alguns dos temporizadores estabelecidos na Especificação de Portabilidade, como sejam os temporizadores associados à antecedência mínima para a submissão dos pedidos eletrónicos de portabilidade pelo PR e ao tempo máximo para resposta ao pedido eletrónico de portabilidade pelo PD.

Adicionalmente, o Grupo PT considera que o ICP-ANACOM deveria considerar uma alteração mais extensa ao artigo 12.º, no sentido de acomodar no mesmo critérios para a contagem do



prazo para a transferência do número compatíveis com o que é a realidade da prestação de serviços telefónicos móveis e serviços telefónicos em local fixo, bem como os vários canais disponibilizados aos assinantes para efeitos de apresentação dos pedidos de portabilidade.

Percorrendo, com mais detalhe, as propostas de alteração apresentadas, apresentamos infra as nossas considerações sobre as mesmas, bem como propostas alternativas de redação.

**a. Alteração ao n.º 5 do artigo 12.º**

(i) Requisitos a assegurar previamente à transmissão do pedido eletrónico pelo PR

O Grupo PT entende que o Regulamento da Portabilidade deve acautelar as medidas internas que cada organização tem que desenvolver para permitir o acesso do assinante aos serviços através do número portado, após a transferência efetiva do número para a rede do PR.

Ora, a este respeito, importa referir que, no caso dos números telefónicos acessíveis em local fixo, o acesso aos serviços sobre o número portado pode pressupor a realização de trabalhos de instalação junto do cliente, não sendo possível (nem razoável impor às empresas que o façam) agendar estes trabalhos para o dia em que o cliente submete o pedido de portabilidade.

No cenário da portabilidade de números do STM, importa também salientar que a portabilidade do número implica a emissão de um novo cartão SIM pelo PR, para que o assinante possa utilizar o serviço depois de ocorrida a portabilidade. Pode, todavia, suceder que, no caso de pedidos efetuados presencialmente (lojas ou pontos de venda do PR), não estejam disponíveis para entrega imediata aos assinantes cartões SIM, o que implica que os mesmos sejam remetidos por via postal para a morada indicada pelo cliente.

Ao exposto acresce que há igualmente lugar ao envio do cartão SIM por correio postal quando o pedido de portabilidade é apresentado pelo assinante através de um canal não presencial (correio postal, fax ou correio eletrónico).

Pensando também na portabilidade de números atribuídos a clientes empresariais, importa

referir que este tipo de processos tem associadas soluções, na sua maioria, de implementação complexa, em que o PR só submete o pedido eletrónico após estarem realizadas todas as tarefas com vista a garantir o acesso de suporte à rede.

Estamos, assim, perante fatores que inviabilizam o efeito pretendido pelo ICP-ANACOM no que respeita à contagem do prazo para a transferência do número, pois, ainda que o mesmo seja estabelecido em 1 dia útil a contar da apresentação do pedido pelo assinante, a redução pretendida poderá não ter efeitos práticos, na medida em que os fatores acima identificados poderão impedir o assinante de começar a utilizar o serviço imediatamente após a portação do respetivo número.

Nesse sentido, e considerando o princípio da proporcionalidade da atuação regulamentar, é importante que o Regulamento da Portabilidade contenha normas ajustadas ao que é a realidade dos processos dos operadores, sob pena de ser imposto aos operadores um esforço desadequado e muitas vezes impossível, face à ponderação dos direitos e interesses dos assinantes e os custos em que as empresas terão que incorrer.

(ii) Transmissão do pedido eletrónico de portabilidade pelo PR ao PD

No que respeita à transmissão do pedido eletrónico pelo PR, há que tomar em consideração o facto de os pedidos de portabilidade poderem respeitar não apenas a um número, mas a vários, como é o caso dos clientes empresariais que, tendencialmente, solicitam a portabilidade massiva de números.

Por outro lado, por forma a não sobrecarregar os respetivos sistemas, o PR poderá querer indicar mais do que uma janela para a concretização da portabilidade, de forma a melhor distribuir as portabilidades que tenha agendadas para determinado dia. Considerando também a perspetiva do PD, este também terá interesse numa organização racional e eficiente dos seus sistemas para a concretização dos pedidos de portabilidade que lhe sejam submetidos, não devendo, por isso, ser confrontado com pedidos de portabilidade que envolvam uma quantidade significativa de números, todos agendados para uma mesma janela de um determinado dia.

Por tudo isto, entende o Grupo PT que o n.º 5 do artigo 12.º não deveria vedar ao PR a



possibilidade de indicar mais do que uma janela no pedido eletrônico, nem ao PD a possibilidade de escolher entre uma das janelas indicadas pelo PR para a concretização da portabilidade.

Ao exposto acresce que as janelas não deveriam ficar circunscritas a um único dia, devendo o PR poder indicar duas janelas para um mesmo dia ou 2 janelas iguais abrangendo 2 dias úteis seguidos.

Por outro lado, e considerando que a Lei das Comunicações Eletrónicas faz menção ao prazo de um dia útil e o próprio Regulamento contém a definição de dia útil no seu artigo 1.º, propomos que haja lugar à harmonização do critério de contagem dos prazos ínsitos no artigo 12.º, devendo adotar-se o dia útil como único critério a considerar na contagem dos prazos referentes à transferência do número.

Face a tudo o exposto, o Grupo PT propõe a seguinte redação para o n.º 5 do artigo 12.º:

*“5 - O pedido de portabilidade é transmitido pelo PR ao PD, por via eletrónica - pedido eletrónico de portabilidade - com uma proposta de 2 opções distintas de janela para um mesmo dia ou 2 janelas iguais abrangendo 2 dias úteis seguidos, por ordem de prioridade. O pedido eletrónico de portabilidade deve ser submetido:*

- a) Após adoção das medidas necessárias a garantir o acesso ao serviço após concretização da portabilidade, designadamente verificação da elegibilidade do número a portar, verificação da identidade do assinante pessoa singular ou dos poderes do representante do assinante no caso de pessoas coletivas que solicita a portabilidade, realização de trabalhos de instalação necessários para permitir o acesso ao serviço a que está afeto o número a portar ou verificação das condições aplicáveis à prestação do serviço pelo PR; e*
- c) Com uma antecedência mínima de 2 dias úteis relativamente à primeira opção de janela, no tempo, proposta.”*

**b. Alteração ao n.º7 do artigo 12.º**

Relativamente à proposta de alteração avançada pelo ICP-ANACOM, não pode o Grupo PT concordar com a mesma, pelos seguintes motivos:

Nos termos do n.º 9 do artigo 7.º do RP, o PR deve, " com a antecedência mínima de vinte e quatro horas, informar o assinante da janela de portabilidade..." (sublinhado nosso). Ora, para o PR, o cumprimento desta norma apenas é possível quando este tem a confirmação de que a portabilidade irá ocorrer numa das janelas e dias por si propostos no pedido eletrónico.

Prevendo o Regulamento que o PR deve submeter o pedido eletrónico com a antecedência mínima de 24 horas, relativamente à primeira janela no tempo proposta e que o PD deve responder ao pedido eletrónico de portabilidade no prazo máximo de 18 horas que decorram de forma seguida em dias úteis, então há o risco de o prazo proposto no artigo 12.º apresentar uma inconsistência com o disposto no n.º 9 do artigo 7.º. Com efeito, dispondo o PD da possibilidade de aceitar o pedido no limite do prazo das 18 horas propostas pelo ICP-ANACOM e devendo o pedido concretizar-se, por hipótese, na primeira janela do dia seguinte, se o pedido eletrónico for submetido às 09 do dia N, então o PD terá até às 03h00 do dia N+1 para confirmar o pedido eletrónico, para a portabilidade prevista ocorrer às 09h30 do dia N+1, o que não permite ao PR avisar o cliente com a antecedência estabelecida no Regulamento da Portabilidade.

Face ao exposto, o Grupo PT propõe a seguinte redação para o n.º 7 do artigo 12.º:

*"O PD deve responder ao pedido eletrónico de portabilidade submetido pelo PR, no prazo máximo de 1 dia útil, a contar do momento da apresentação do pedido, com a aceitação de uma das opções propostas, atendendo ao disposto no n.º 9 do presente artigo, ou a recusa fundamentada do pedido eletrónico de portabilidade, nos termos do artigo 13.º."*

**c. Alteração ao n.º 8 do artigo 12.º**

O Grupo PT expressa as suas reservas quanto à proposta de revogação do n.º 8 do artigo 12.º, pois embora deixe de fazer sentido fazer referência a prioridades, continuaria a ser relevante salvaguardar uma utilização racional e equilibrada das janelas existentes. Com efeito, a eliminação desta norma, conjugada com a proposta de alteração ao n.º 10 poderá conduzir a uma utilização desproporcionada da janela das 18h-19h, com claros prejuízos para a organização da atividade das várias empresas (importa ter presente que a portabilidade pode implicar, ao nível interno, a interação entre vários sistemas não dedicados

exclusivamente à portabilidade).

Nesse sentido, defende-se a manutenção do atual n.º 8 do art.º 12.º.

**d. Alteração ao n.º 10 do artigo 12.º**

O n.º 3 do artigo 54.º da LCE prevê o prazo máximo de 1 dia útil para a transferência efetiva do número a **contar da data em que o assinante conclua um acordo para a transferência do número** (destaque nosso).

Porém, na proposta de alteração ao Regulamento da Portabilidade é utilizada uma terminologia diferente, referindo-se à obrigação de assegurar a transferência efetiva do número a contar data de apresentação do pedido pelo assinante nos termos do n.º 2 do artigo 12.º.

Na vertente jurídica, o pedido de denúncia contratual para efeitos de portabilidade e a conclusão de um acordo para a transferência do número são momentos distintos na formação do negócio jurídico.

Com efeito, a conclusão do acordo para a portabilidade do número importa a aceitação, por parte do PR (e necessariamente do PD), do pedido de portabilidade apresentado pelo assinante.

A este propósito, dispõe o artigo 232º do Código Civil que “o contrato não fica concluído enquanto as partes não houverem acordado em todas as cláusulas sobre as quais qualquer delas tenha julgado necessário o acordo”.

A Jurisprudência (acórdão da Relação do Porto, de 13-7-1993) perfilha que, para que um acordo/contrato se possa considerar concluído, necessário se torna que, nos termos do artigo 232º do Código Civil, as partes hajam chegado a acordo sobre todas as questões que entenderem dever ser objeto de acordo. Enquanto esse acordo não existir, estamos ainda no domínio dos atos preparatórios ou preliminares, não podendo o contrato tido em vista considerar-se concluído e vinculativo.



Assim sendo, não pode o Regulamento da Portabilidade (fonte de direito inferior à Lei n.º 51/2011) vir a fixar o início da contagem do prazo máximo para a concretização da portabilidade num momento cronológica e necessariamente anterior ao fixado no n.º 3, do artigo 54.º, da LCE.

Acresce referir que, cada PD define requisitos para denúncias contratuais que lhe são dirigidas, requisitos que carecem de ser validados pelo PR antes de submeter o correspondente pedido eletrónico de portabilidade.

Ora, o PR não pode estar vinculado ao cumprimento de um prazo máximo, sempre que o pedido de portabilidade, em especial a denúncia contratual dirigida ao PD, não reúna todos os requisitos por este definidos e, conseqüentemente, o cumprimento deste prazo possa implicar, no limite, o pagamento de compensações, pelo PR ao PD, por portabilidade indevida ao abrigo da alínea c), do n.º 2, do artigo 26º do Regulamento da Portabilidade.

Propomos, assim uma alteração de redação ao n.º 10, do art. 12º, nos seguintes termos:

*“O PR deve assegurar a implementação da portabilidade num prazo máximo de 1 dia útil, contado da data da conclusão do acordo para a transferência do número. O acordo para a transferência do número considera-se concluído na data em que o PR informa o assinante da janela de portabilidade, nos termos do n.º 9 do artigo 7.º do presente regulamento.”*

Sem prejuízo do acima exposto, o Regulamento deverá igualmente clarificar que o processo de portabilidade apenas poderá ser desencadeado a partir do momento em que o PR recebe a documentação necessária (o que deverá acautelar os casos em que os documentos são enviados por meios de comunicação à distância ou equiparados) e desde que esta cumpra os requisitos contratualmente definidos pelo PD para a operacionalização da denúncia.

#### **d. Portabilidade de números móveis**

Tal como já tivemos oportunidade de referir, a portabilidade de números móveis apresenta especificidades, desde logo porque o PR necessita de emitir cartões SIM para disponibilizar ao assinante que solicita a portabilidade do seu número e porque estes dispõem da possibilidade de remeter os documentos referentes à portabilidade por meios de

comunicação à distância ou por correio postal.

Tais razões justificam, na opinião do Grupo PT, um regime de prazos de tratamento dos pedidos de portabilidade pelos operadores móveis distintos.

Neste sentido, veja-se, por exemplo, a solução defendida pelo Regulador francês, que veio estabelecer um SLA específico para o tratamento administrativo dos pedidos de portabilidade apresentados pelos assinantes relativos à transferência de números do STM.

Pelos motivos acima expostos, e de forma a garantir a correta verificação e validação dos pedidos entregues, defende a PT que o artigo 12.º também contemple uma disposição que contenha a seguinte redação:

*“No caso da portabilidade de números do serviço telefónico móvel, o pedido eletrónico de portabilidade deve ser submetido pelo PR no prazo máximo de 3 dias úteis a contar da apresentação do pedido pelo assinante ou receção do pedido pelo PR, (consoante o mesmo seja efetuado presencialmente ou não), exceto quando o assinante tenha solicitado um prazo superior e/ou a denúncia contratual para efeitos de portabilidade do número não obedeça aos requisitos contratualmente definidos pelo PD nos termos do nº 4 do artigo 10º.”*

#### **4. Alterações ao artigo 13.º (recusa por SIM CARD)**

Relativamente à alteração introduzida no n.º 2 do artigo 13.º, o Grupo PT alerta para a necessidade de deverem ficar salvaguardas as situações que podem decorrer desta alteração.

Na verdade, pode suceder que haja lugar à emissão de 2ªs vias de cartões SIM em que os operadores aproveitam a numeração atribuída anteriormente a outro cartão SIM distinto ou a emissão de novos cartões em que a numeração é reutilizada.

O impacto destas alterações é o de poder ser colocado um pedido de portabilidade, com um determinado número SIM diferente do em utilização no momento do pedido de portabilidade que pode originar uma recusa legítima pelo PD, face às informações disponíveis em sistema e que correspondem em cada momento ao número SIM das segundas vias que forem sendo atribuídas ou dos cartões SIM que reutilizaram numeração

anterior.

## **5. Artigo 14.º (desistência do pedido)**

Pese embora o artigo 14.º não tenha sido abrangido pelo Projeto de Alteração ao Regulamento, não pode o Grupo PT deixar de referir o mesmo nos seus comentários.

Desde logo porque, qualquer alteração aos prazos associados à concretização da transferência do número tem necessariamente impacto nos termos em que os assinantes podem exercer o direito de desistir do pedido de portabilidade. Adicionalmente, o artigo 14.º também faz menção a um período relevante nos processos de portabilidade e referente ao ponto de não retorno.

Assim, considera o Grupo PT que qualquer alteração ao artigo 12.º do RP deverá ser necessariamente compatibilizada com o regime do artigo 14.º, de forma que não seja prejudicada a possibilidade de os assinantes poderem desistir do pedido de portabilidade em tempo útil (i.e., em tempo que permita ao PR e ao PD desencadear as medidas necessárias a evitar a portação do número), devendo o ICP-ANACOM acautelar este aspeto no âmbito do presente processo de revisão, sobretudo tendo presente que este artigo não sofreu qualquer alteração em 2009, o que deveria ter ocorrido face às alterações introduzidas ao nível dos prazos para tratamento dos pedidos de portabilidade e dos temporizadores previstos na especificação técnica de portabilidade.

Assim, considera o Grupo PT que o n.º 2 do artigo 14.º deveria ser alterado nos seguintes termos:

*“Apresentada a desistência do pedido junto do PR, deve este, caso já tenha submetido o pedido eletrónico de portabilidade ao PD e este não tenha procedido à recusa do mesmo:*

*a) Cancelar o pedido eletrónico de portabilidade no prazo máximo de 8 horas úteis contadas do momento da receção da desistência do pedido, exceto quando ainda não se tenha verificado a receção da confirmação pelo PD do pedido eletrónico já efetuado, devendo neste caso o PR proceder ao cancelamento imediatamente a seguir a essa confirmação;*

*b) Não renovar o pedido eletrónico em caso de recusa do mesmo pelo PD, ou erro.”*

Adicionalmente, entende o Grupo PT que deveria ser conferida maior proteção aos assinantes que manifestam a sua vontade de desistir dos pedidos de portabilidade, isto porque são conhecidos numerosos casos em que, não obstante tomarem conhecimento do pedido de desistência antes do ponto de não retorno, o PR procede à transferência do número e quando o assinante solicita o retorno ao PD, o PR cobra ao assinante valores pela resolução antecipada do contrato.

Face ao exposto, o Grupo PT defende a introdução no artigo 14.º de uma norma salvaguardando os direitos dos consumidores nesta sede, propondo a seguinte redação para um novo número 4:

*“O pedido de desistência apresentado junto do PR antes da concretização da portabilidade importa a anulação do pedido de portabilidade solicitado pelo assinante junto do PR, bem como o cancelamento da denúncia contratual para efeitos de portabilidade dirigida ao PD e apresentada ao PR e, ainda, a preclusão da entrada em vigor do contrato de prestação de serviços celebrado entre o assinante e o PR, não ficando o assinante obrigado ao pagamento de quaisquer mensalidades ou penalidades emergentes da relação contratual estabelecida com o PR.”*

#### **6. Alterações ao artigo 26.º (regime das compensações por interrupção de serviço e atraso na implementação da portabilidade)**

Quanto ao regime compensatório, entende o Grupo PT que o Regulamento deveria expressamente prever que não são devidas quaisquer compensações aos assinantes quando estes tenham estado na origem dos factos que resultem no atraso na implementação da portabilidade (e.g., disponibilizando pedidos incorretos ou incompletos, quer ao nível dos dados, quer ao nível da documentação) ou na interrupção do serviço (e.g., por não permitir o acesso ao local de instalação do acesso de suporte à rede).

Adicionalmente, o Regulamento deveria clarificar os critérios para contagem do período a indemnizar.

Nesse sentido, propomos as seguintes alterações aos números 4 e 5 do RP:

*“4 - Quando ocorra atraso, por motivo exclusivamente imputável ao PR, na transferência dos números relativamente ao prazo definido no n.º 10 do artigo 12.º, o PR deve pagar ao assinante, uma compensação no montante de € 2,5, por número, por cada dia útil completo de atraso.”*

*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 efetuado nos termos do n.º 2 do artigo 12.º, o PR deve pagar ao assinante, uma compensação no montante de € 20, por número, por cada dia útil completo de interrupção, até ao máximo de € 5.000 por pedido de portabilidade, exceto quando a interrupção do serviço seja imputável ao assinante.”*

## **7. Entrada em vigor**

Tal como demonstrado pelo processo de revisão da Especificação da Portabilidade que ocorreu entre Março e Abril de 2009, no âmbito da revisão deste documento foram surgindo várias dúvidas quanto às soluções adotadas primeiro em sede de regulamento e a respetiva compatibilização com as soluções e os mecanismos previstos em sede de especificação técnica e processos administrativos de portabilidade, que, como se veio a concluir mais tarde, eram devidamente substanciadas, tendo dado origem à necessidade de uma posterior alteração ao Regulamento da Portabilidade (através do Regulamento n.º 302/2009, de 16 de Julho), para que o mesmo estivesse conforme com a Especificação da Portabilidade.

Por outro lado, o Regulamento contém igualmente outras alterações respeitantes à indicação e validação dos cartões SIM nos pedidos eletrónicos de portabilidade que também devem ser refletidas na Especificação Técnica da Portabilidade.

Estamos, assim, perante aspetos que justificam quer a necessidade de revisão simultânea do Regulamento e da Especificação de Portabilidade, quer a necessidade de todas as alterações ao Regulamento apenas entrarem em vigor após a alteração/revisão da Especificação Técnica. A não ser assim, estar-se-á a potenciar o risco de divergências entre os documentos supra mencionados, gerando-se inevitáveis ineficiências nos processos de portabilidade.

Acresce que, o próprio Regulamento refere que a Especificação Técnica de Portabilidade é de cumprimento obrigatório pelas empresas de prestação de serviços de comunicações eletrónicas, pelo que é crucial que o Regulamento imponha às empresas o cumprimento de um documento atualizado e com aquele compatível.

Por último, dados os impactos que as alterações ao artigo 12.º terão ao nível dos processos e sistemas dos operadores, entende o Grupo PT que as alterações ao Regulamento e à Especificação da Portabilidade apenas entrem em vigor decorridos 6 meses após a respetiva atualização.

Neste contexto, propõe-se que o artigo 3.º do Regulamento de alteração passe a ter a seguinte redação:

*“1. O presente Regulamento entra em vigor na sua totalidade no prazo de 6 meses após a entrada em vigor do Anexo II da Especificação de Portabilidade.*

*2. O Anexo II da Especificação de Portabilidade, revisto e atualizado pelas empresas com obrigação de portabilidade e pela Entidade de Referência, com a coordenação do ICP-ANACOM, e disponibilizado no sítio da Internet dessa autoridade, entra em vigor na data de publicação do presente Regulamento, produzindo efeitos na data prevista no número anterior”*