



**COMENTÁRIOS DA MEO - SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES E MULTIMÉDIA, S.A.
AO PROJETO DE ALTERAÇÃO AO REGULAMENTO DA PORTABILIDADE**

(Aviso da ANACOM nº 7175/2017, de 5 de junho, pub. no DR, II Série, nº 123, de 28 de junho de 2017)

22 de agosto de 2017

A handwritten signature in black ink, located in the bottom right corner of the page. The signature is stylized and appears to be the initials 'SP'.

ENQUADRAMENTO

O presente documento representa a pronúncia da **MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A.** (doravante “MEO”) ao projeto de alteração ao Regulamento da Portabilidade promovido pela ANACOM (Aviso nº 7175/2017, de 5 de junho, pub. no DR, II Série, nº 123, de 28 de junho de 2017) (doravante “Projeto”).

COMENTÁRIO GENÉRICO

A MEO considera que a simplificação de processos e procedimentos de portabilidade que este Projeto de alteração contém é, em termos gerais, benéfica, tanto para os clientes, como para os operadores, facilitando o respetivo processo e procurando limitar os casos de compensações entre empresas aos casos de portabilidade indevida.

Não obstante o atrás referido, importa salientar que muitas das alterações projetadas implicam desenvolvimentos em sistemas de informação, o que trará custos acrescidos para as empresas, num momento em que estas empresas já se encontram a realizar um esforço relevante na implementação de diversas alterações, em consequência da regulamentação que tem sido aprovada, fator que não poderá deixar de ser tido em consideração neste âmbito.

COMENTÁRIOS ESPECÍFICOS

A) Definições (art. 2º)

No **nº 1, alínea d)**, que define o que se deve entender por «Código de validação da portabilidade», dever-se-á substituir a conjunção cumulativa «e» numa disjuntiva «ou», em «prestador doador e detentor» (por «prestador doador ou detentor»), uma vez que o prestador detentor pode não coincidir com o prestador doador e o Código de Validação de Portabilidade altera-se quando há mudança de prestador.

No **nº 1, alínea j)**, dever-se-á reintroduzir a definição de «Gama una e indivisível», uma vez que, do ponto de vista técnico, a possibilidade de desagregação de gamas é considerada inadequada pelas razões que apresentaremos mais adiante neste documento, concretamente no comentário K.

Quanto ao **nº 1, alínea o)**, que define o que se deve entender por «Janela de portabilidade», a MEO releva que a operacionalização de janelas de portabilidade num período alargado entre as 9 e as 23 horas é de complexa implementação, porque, para além de obrigar à realização de alterações aos sistemas e plataformas das Empresas, o que determinará custos acrescidos significativos, determina a realização de tarefas de configuração manuais nos comutadores, especificamente a configuração de Direct Dial In.

De salientar, adicionalmente, que o alargamento da janela de portabilidade até às 23 horas implica a realização de tarefas manuais fora do horário normal de trabalho o que determinará custos acrescidos muito significativos.

Assim, propõe-se a manutenção das 3 (três) janelas de portabilidade atuais.

Caso tal não seja acolhido na versão final do Regulamento, o custo acrescido com portabilidades fora do horário normal de trabalho não poderá deixar de ser refletido entre operadores, nomeadamente em sede de acordos de interligação.

Adicionalmente, do ponto de vista da MEO, é necessário que a definição seja clarificada, no que respeita:

- i) ao número de janelas a observar (que a MEO propõe que sejam mantidas as 3 janelas atualmente existentes);
- ii) aos períodos respetivos (nomeadamente quanto ao respetivo início);
- iii) à possibilidade de existência de sobreposições nas janelas de portabilidade, de modo a garantir que não subsistam dúvidas (nos diversos operadores) com impactos, práticos, nos diversos pedidos de portabilidade.

B) Âmbito da Portabilidade (art. 3º)

Relativamente à definição de pedido coerente incluída no **nº 1 da alínea q)**, e atendendo à interpretação que tem sido realizada por outros operadores, será conveniente clarificar-se que os números relativos ao serviço de banda larga móvel e de outros serviços (como, por exemplo, M2M) encontram-se abrangidos nesta alínea, sugerindo-se que essa referência seja aditada na alínea em questão.

C) Solução de portabilidade (art. 4º)

A implementação do All Call Query (ACQ) na interligação TDM com outros operadores, em substituição do Query on Release, obriga à realização de alterações nesta interligação e na plataforma que suporta a portabilidade para a rede fixa com os correspondentes custos para a MEO.

A rede fixa TDM (PSTN) da MEO é constituída por diferentes tecnologias de comutadores. Alguns destes comutadores não estão dimensionados para suportar ACQ, não sendo possível implementar esta solução nestes comutadores. Assim, seria necessário eliminar a entrega de tráfego a outros operadores nestes comutadores e encaminhar o tráfego para comutadores de trânsito onde seria efetuada a *query* à base de dados de portabilidade. Esta alteração do encaminhamento do tráfego iria obrigar, assim, a eliminar os circuitos propriedade da MEO em determinados PGIs e a ampliar o número de circuitos propriedade da MEO em alguns dos outros PGIs e obrigaria a que o tráfego para os serviços não geográficos dos outros Operadores, passíveis de portabilidade, tivesse de ser transferido dos PGI atuais para novos PGIs, com alterações no acerto de contas a realizar no âmbito das relações de interligação entre a MEO e os outros Operadores (no caso de passagem de PGIs locais para PGIs nacionais) e no redimensionamento dos circuitos propriedade dos Operadores com os PGIs. Adicionalmente e devido a limitação de capacidade o serviço que suporta a portabilidade teria de ser alterado para suportar roteamento interno da sinalização para chamadas destinadas a números portados de outros operadores

Ora, num momento em que os vários operadores nacionais e a ANACOM já estão a trabalhar na implementação da interligação IP, que se perspectiva ir substituir integralmente a interligação TDM num prazo de 2/3 anos, não parece à MEO razoável alterar a solução de portabilidade na interligação TDM de QoR para ACQ, a qual obrigaria a MEO a realizar alterações na sua rede e a suportar custos desnecessários.

Assim, deve ser contemplado no Regulamento da Portabilidade um período de transição, após a respetiva entrada em vigor, que preveja expressamente ser possível manter o método QoR na interligação TDM, até estar concluída a mudança para a interligação IP com os outros operadores.

D) Denúncia do contrato (art. 10º)

A verificação, pelo PR, do documento de denúncia, não implica a responsabilidade deste Prestador pelas obrigações assumidas pelo assinante junto do Prestador Doador,

nomeadamente quanto ao cumprimento de obrigações relacionadas com períodos de fidelização. Assim, a MEO considera conveniente que se acrescente, no final do **nº 2**, a seguinte frase: «A verificação do documento da denúncia não significa que o PR seja responsável por qualquer obrigação assumida pelo assinante junto do PD.»

No caso de pedidos de portabilidade *on-line*, o Regulamento deverá estabelecer formas alternativas de autenticação dos assinantes que dispensem a posterior remessa de documentação comprovativa em papel.

Pretendendo-se que a comprovação, junto do Prestador Doador, de uma denúncia contratual, para efeitos de portabilidade, só seja necessária em caso de portabilidade não solicitada pelo assinante, parece-nos que, nos **nºs. 3 e 5**, o prazo mínimo de 5 anos para conservação desta documentação é demasiado extenso, podendo ser reduzido, sem qualquer inconveniência jurídica ou prejuízo para os assinantes, para 2 anos.

E) Portabilidade indevida (art. 10º-A)

Quanto ao **nº 2**, tendo em conta a crescente utilização de canais não presenciais, sugere-se que sejam clarificados os elementos que devem ser remetidos pelo PD ao PR. Neste sentido, o pedido deverá conter a identificação do assinante, a lista dos números alegadamente portados indevidamente e a data e o motivo da queixa ou reclamação do assinante, sem obrigatoriedade de envio de documentação assinada pelo mesmo.

Relativamente ao **nº 3**, considera-se que o prazo de remessa da documentação ao PD deverá ser de 5 úteis em vez de 3 dias úteis.

F) Prova de verificação civil / Cartão de Cidadão (art. 10º e art.º 10º-A)

Entre as alterações propostas, prevê-se que o PR deve verificar no pedido e na denúncia a conformidade da assinatura com o documento de identificação civil apresentado (ou seja, Cartão de cidadão da UE, BI, passaporte, Título de residência, Cartão azul UE ou Título UE de residência de longa duração), não tendo porém de enviar a documentação ao PD. A exceção serão os casos de portabilidade indevida (isto é, não solicitada pelo assinante), em que o PR terá de remeter ao PD os documentos previstos nos números 2 e 5 do artigo 10º (e prova dos poderes do signatário, caso aplicável) que suporta a portabilidade efetuada, o que deve ser prestado pelo PR num prazo de 3 dias a contar da data de receção do pedido.

Atendendo a que, em 01 de outubro de 2017, irão entrar em vigor as alterações à Lei do Cartão de Cidadão (Lei 7/2007, de 5 de fevereiro, republicada pela Lei 32/2017, de 01 de junho), nos termos da qual a reprodução, não autorizada, do Cartão de Cidadão, determina a aplicação de coima, é importante salvaguardar, em sede do (novo) Regulamento da Portabilidade, que o PR terá alternativas – as quais deverão ser incluídas no Regulamento – para os casos em que o cliente recuse a reprodução do Cartão de Cidadão, dado que nesses casos não será possível ao PR remeter para o PD esse documento, em conjunto com a denúncia contratual.

G) Pedido de portabilidade (art. 12º)

No **nº 2, alínea b)**, dever-se-á acrescentar, a seguir a «Apresentar a sua identificação», «ou autenticar-se inequivocamente», para prever casos em que não é necessário apresentar a sua identificação, uma vez que a mesma resulta da utilização de facilidades digitais (v.g., assinatura com o Cartão de cidadão) ou já está verificada por entidade com competência para tal certificação.

No **nº 12**, dever-se-ão incluir os casos de intervenções físicas na rede que sejam concluídas depois das 17h, pelo que este número deveria iniciar-se com a seguinte redação: «No caso de o pedido do assinante ser apresentado ou de a intervenção física na rede ser concluída após as 17 horas de um dia útil, é o pedido de portabilidade considerado...».

H) Código de validação da portabilidade (art. 12º-A)

Sugere-se a introdução, no **nº 2**, da possibilidade de o assinante solicitar, a qualquer momento, um novo código de validação de portabilidade.

Para permitir o retorno do número (s) ao PD, em caso de desistência do assinante como explicado no comentário J) infra, a redação do **nº 5, alíneas a) e b)**, deste artigo, deverá prever que o CVP se mantenha válido até 5 dias úteis após a concretização das portabilidades previstas em tais alíneas.

Pretendendo-se que este CVP sirva, de acordo com a sua definição, para o PD «identificar univocamente o assinante e o(s) seu(s) número(s) para efeitos de portabilidade», a MEO entende que este Código, tendo em vista prevenir utilizações abusivas, deveria ser

confidencial e remetido ao assinante em sobrescrito fechado, tal como v.g. se faz relativamente a *passwords* de documentos de identificação e outros (cartões bancários).

Assim, a redação do **nº 6, alínea a)**, deverá passar a prever:

«a) De sobrescrito fechado, no caso dos serviços pós-pagos;».

Sugere-se, igualmente, a introdução de um novo **nº 9** que impute ao assinante a responsabilidade pela manutenção da confidencialidade do CVP.

I) Recusa do pedido eletrónico (art. 13º)

Para incluir casos de desistência de pedidos de portabilidade, conforme fundamentado no comentário J) seguinte, no **nº 2**, dever-se-ia acrescentar uma alínea *h)* com redação igual ou semelhante à seguinte:

«*h)* Quando o PD tenha em seu poder cópia de pedido de desistência de portabilidade em curso».

J) Desistência do pedido (art. 14º)

No **nº 2, alínea a)**, deve ser clarificado que «12 horas, contadas de forma seguida em dias úteis», determina que a contagem de horas num final de um dia útil que não complete as 12 horas implica a contagem de novo prazo no início do dia útil seguinte, ou seja, até às 15 horas de dia útil seguinte; por outras palavras, devem ser consideradas apenas as 12 horas dentro dos dias úteis, excluindo o tempo entre as 03:00 e as 06:00, conforme indicado no número 4. Temporizadores do Anexo 2 da Especificação da Portabilidade.

Relativamente ao **nº 3**, atendendo ao tempo de vigência da figura da portabilidade, ao conhecimento que da mesma têm os assinantes e ao facto de a vontade do assinante ser soberana, entende-se que também nos casos de desistência de portabilidade se deveria ir mais longe, permitindo ao PD recusar um pedido eletrónico de portabilidade se tiver em seu poder cópia de pedido de desistência de portabilidade ainda não concretizada ou até revertê-la (*port back*), num prazo máximo de 5 dias úteis após a sua concretização, conferindo-se ao assinante um período de retratação contratual, com prazo mais curto do que o existente nos contratos celebrados à distância ou fora do estabelecimento comercial, promovendo-se, assim, ainda mais, a concorrência no mercado, em benefício dos assinantes.

Conveniente seria, também, que se refletisse tal possibilidade na especificação da portabilidade, com a introdução de códigos específicos para o efeito.

K) Portabilidade de MSN e DDI (art. 17º)

As limitações técnicas que justificaram a introdução inicial deste artigo 17º (Portabilidade de MSN e DDI) no Regulamento da Portabilidade mantêm-se, pelo que a eliminação da obrigatoriedade de manter indivisíveis as gamas contíguas de DDI criará limitações ao nível das portabilidades de DDI.

Na verdade, as regras do referido artigo foram definidas para proteger os operadores face às limitações técnicas identificadas, visando evitar que as gamas de numeração DDI fossem excessivamente fragmentadas por diferentes operadores/redes/serviços, traduzindo-se numa ineficiência na gestão da numeração.

Assim, a MEO entende que devem manter-se as atuais regras de portabilidade de DDI constantes do referido artigo 17º, as quais devem ser consagradas no Regulamento.

L) Informação aos utilizadores finais (art. 21º)

A implementação de lógica contrária à atual no fornecimento/inibição do aviso gratuito *online* de portabilidade obriga a um esforço considerável de adaptação dos serviços e dos processos de provisão.

Os casos em que há necessidade real de fornecimento do anúncio de portabilidade tornam-se muito residuais, ou mesmo improváveis, e só ocorrem se se verificarem, em simultâneo, as 3 condições seguintes:

- Chamada nacional de voz entre redes do serviço telefónico móvel, destinada a um número portado;
- Chamadas com destino a números portados móveis que (de acordo com o plano tarifário do utilizador final) são mais caras do que antes da portabilidade;
- Pedido expresso do utilizador final para ter o aviso gratuito *online*.

Verificando-se uma tendência de mercado no sentido de os planos tarifários não diferenciarem o custo das chamadas entre redes do serviço telefónico móvel (tarifários do tipo "AllNet"), consideramos que os métodos alternativos de informação de portabilidade, referidos nos números 6, 7 e 8, do artigo 21º, são suficientes para um

esclarecimento efetivo e inequívoco do utilizador final, evitando a necessidade de disponibilizar o aviso *online*.

Assim, a MEO propõe a eliminação definitiva deste aviso *online*, até porque o anúncio de portabilidade constitui, em si mesmo, um desincentivo à portabilidade existindo clientes que não portam para que não tenham o anúncio audível cada vez que é feita uma chamada.

Salienta-se que a eliminação da obrigatoriedade de disponibilização do referido aviso permitiria compensar a gratuitidade das chamadas, agora prevista no nº 6 deste artigo.

M) Portabilidade e oferta de serviços em pacote (art. 23º-A)

Relativamente ao **nº 1**, e atendendo a que um pedido coerente, de acordo com a sua definição proposta no artigo 2º, nº 1, alínea q), deve abranger «separadamente», os diversos tipos de números, não se compreende como é que o PR deva apresentar um pedido coerente ao PD no «caso de portabilidade simultânea de vários números associados a uma oferta de serviços em pacote», que normalmente engloba números de diversos tipos.

Acresce que um assinante poderá não pretender que uma portabilidade abranja os diversos números que utiliza, pelo que a redação deste número não deveria prever a obrigatoriedade do pedido coerente, mas apenas a respetiva possibilidade.

N) Compensações (art. 26º)

A **alínea c), do nº 2** não deveria ser incluída, uma vez que, com a existência do CVP, a probabilidade de portabilidades indevidas fica reduzida e a alínea b) do mesmo artigo já prevê que o PD seja ressarcido pelo PR de todos os custos em que incorra com a concretização da portabilidade indevida.

Relativamente ao previsto no **nº 4**, deve incluir a referência a dias úteis, uma vez que o sistema de portabilidade só funciona em dias úteis.

Quanto ao **nº 8**, importa ter presente que as empresas com muitos assinantes, como a MEO, têm ciclos de faturação estabelecidos que poderão não permitir creditar imediatamente na 1ª «fatura seguinte emitida pelo PR», pelo que a MEO entende que

deve ficar previsto que o crédito possa ser realizado «numa das duas faturas seguintes emitidas pelo PR».

O) Entrada em vigor do Regulamento (art. 6º, nº 1, do Regulamento de alteração)

Face às várias alterações propostas pela ANACOM, com um impacto muito relevante a nível de sistemas de informação e plataformas, a MEO entende que o prazo para implementação das mesmas, as quais – saliente-se - ainda terão que ser especificadas nas reuniões técnicas sob a coordenação da ANACOM, seja mais alargado do que os 6 meses previstos após a revisão da Especificação da Portabilidade.

Neste sentido, deve ficar previsto um prazo superior no número 3 do artigo 6º.