



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

## **Comentários da NOS**

22 de agosto de 2017

## ÍNDICE

<b>Nota Prévia .....</b>	<b>3</b>
<b>1. Considerações gerais .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Código de validação de portabilidade.....</b>	<b>7</b>
<b>3. Portabilidades indevidas .....</b>	<b>11</b>
<b>4. Troca de documentação entre prestadores .....</b>	<b>14</b>
<b>5. Validação de documentação de suporte ao pedido de denúncia.....</b>	<b>15</b>
<b>6. Prazo de portabilidade com intervenção física na rede .....</b>	<b>17</b>
<b>7. Prazo de resposta a pedidos eletrónicos de portabilidade.....</b>	<b>18</b>
<b>8. Prazo para cancelamento de pedidos de portabilidade .....</b>	<b>18</b>
<b>9. Pré-aviso de janela de portabilidade.....</b>	<b>19</b>
<b>10. Pedidos coerentes de números integrados em pacotes .....</b>	<b>20</b>
<b>11. Janelas de portabilidade.....</b>	<b>21</b>
<b>12. Portabilidade de DDI .....</b>	<b>21</b>
<b>13. Aviso de número portado.....</b>	<b>23</b>
<b>14. Prazos de implementação .....</b>	<b>24</b>
<b>15. Contagem de prazos no regulamento.....</b>	<b>25</b>



## Nota Prévia

No presente documento apresentam-se os comentários da NOS, SGPS, S.A., em nome das suas participadas NOS Comunicações, S.A., NOS Açores Comunicações S.A. e NOS Madeira Comunicações, S.A., doravante conjuntamente designadas por "NOS", ao projeto de decisão sobre o Regulamento de alteração ao Regulamento de Portabilidade (adiante designado por "Regulamento").

### 1. Considerações gerais

O Regulamento n.º 58/2005, de 18 de agosto, foi objeto de alterações em 2009 e 2012.

As alterações introduzidas no Regulamento em 2012 foram justificadas pela transposição para o enquadramento normativo nacional da Diretiva 2009/136/EC<sup>1</sup>.

Em concreto, na sequência da entrada em vigor desta Diretiva 2009/136/EC, o n.º 4 do art.º 30 da Diretiva do Serviço Universal passou a dispor que "[...] a transferência de números e a subsequente ativação destes devem ser executadas no prazo mais curto possível. Em qualquer caso, os assinantes que tenham concluído um acordo para a transferência de um número para uma nova empresa têm o número ativado no espaço de um dia útil. [...]",

A urgência da introdução desta nova obrigação motivou uma intervenção cirúrgica no regulamento, sem que se tenha procedido a mudanças de fundo adicionais no processo de portabilidade.

Ora, em 2012 encontravam-se já identificadas fortes limitações ao processo e focos de entropia que condicionavam fortemente o processo de portabilidade e o seu sucesso como ferramenta de facilitação de mudança de operador de serviços de voz. Estas limitações referiam-se, designadamente, aos temas do tratamento de documentos de denúncia, à definição de portabilidade indevida, ao regime de compensações em geral, aos avisos de número de portado e ao procedimento de validação de pedidos eletrónicos, tendo sido elencadas por vários operadores no âmbito do procedimento de consulta pública, entre os quais a NOS.

Contudo, à época, o regulador considerou que as mesmas extravasavam o âmbito da consulta e remeteu para momento posterior a revisitação destes temas.

A acrescer a essas limitações, a opção do regulador por uma interpretação exigente das disposições da Diretiva na definição dos moldes em que o prazo de portabilidade disposto na diretiva deveria ser considerado, sem que a mesma fosse acompanhada por uma

---

<sup>1</sup> Através da Lei n.º 51/2011 de 13 de setembro, que alterou a Lei das Comunicações Eletrónicas (Lei n. 5/2004, de 10 de fevereiro)



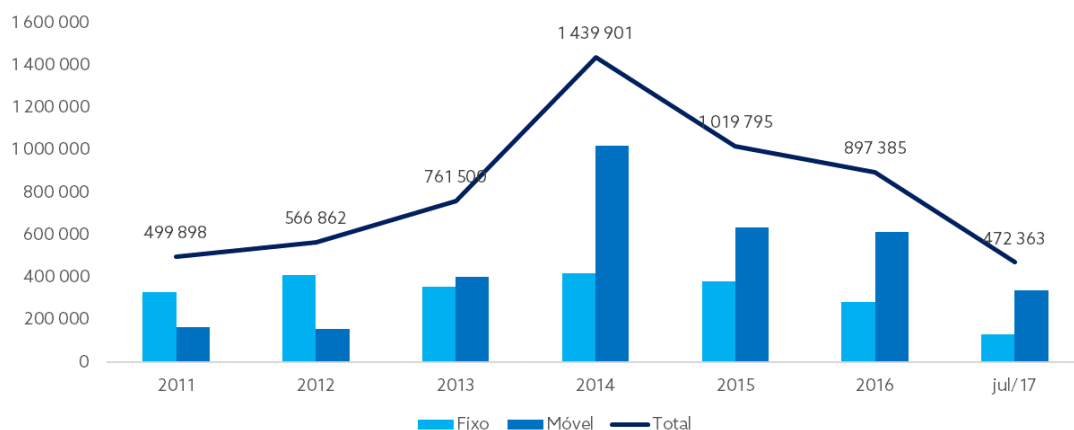
revisão mais profunda do processo de portabilidade em todas as suas etapas, levou ao aprofundamento dos constrangimentos relacionados com o cumprimento dos prazos de portabilidade.

No decorrer dos 5 anos que se seguiram a esta última alteração, os mercados de comunicações eletrónicas que, direta ou indiretamente, se encontram ligados ao processo de portabilidade sofreram uma profunda reconfiguração, aumentando a importância do processo de portabilidade

Com efeito, a crescente implementação dos serviços de acesso à Internet, bem como a introdução e sucesso de ofertas que disponibilizam diferentes serviços de comunicações eletrónicas, fixos e móveis, integrados em pacotes, a partir de 2013, levou a um crescimento muito significativo do número de portabilidades, em particular de números móveis.

A figura 1 em baixo ilustra a evolução verificada desde 2011 nos volumes de números portados anualmente. Apesar do número de portabilidades ter atingido o seu volume máximo em 2014, importa registar que, nos últimos anos, se têm mantido sistematicamente acima dos registados em 2013, o que suporta uma estabilização da atividade em valores acima dos registados no início da década.

**Figura 1 – Evolução do volume de números portados em Portugal**



Esta forte disrupção na evolução da portabilidade veio tornar ainda mais evidentes as limitações do processo, sendo que o caso do serviço telefónico móvel (STM) é o mais sintomático.

O STM foi o motor de evolução da portabilidade durante este período, ultrapassando largamente a portabilidade de números fixos<sup>2</sup>. Durante este período, as taxas de rejeição

<sup>2</sup> Em julho de 2017, portaram 42.403 números móveis e 18.609 números fixos.



de pedidos de portabilidade de números móveis situaram-se sempre em níveis superiores a 18%<sup>3</sup> - ultrapassando na maioria dos meses os 20% - devido a um procedimento de validação dependente de múltiplas variáveis de identificação e fortemente propenso a erros.

Ora, atendendo a que uma rejeição implica:

1. o protelamento do processo por, pelo menos, um dia, e na maioria das circunstâncias, o incumprimento do prazo previsto no regulamento,
2. o defraudar das expectativas geradas nos clientes e
3. o pagamento de compensações...

... é possível depreender que o problema assume dimensões preocupantes neste caso particular. Atenta esta realidade, a introdução de um código de validação de portabilidade (CVP), afigura-se como uma medida bastante positiva, se implementada em moldes que simplifiquem efetivamente o processo.

Sem prejuízo, o agravamento dos problemas na portabilidade não se limitou à degradação da capacidade de gestão dos interesses do consumidor.

A gestão do processo entre operadores também se deteriorou de forma alarmante, facto que se deve em grande parte:

1. à profunda assimetria de interesses na facilitação do processo entre operadores que maioritariamente assumem uma posição de Prestador Recetor (PR) e aqueles que na maioria das vezes assumem o papel oposto de Prestador Detentor (PD).
2. a um processo de portabilidade que dinamiza o pagamento de avultadas compensações entre prestadores decorrentes de meras irregularidades formais no processo de portabilidade, sem que exista um dano efetivo ou o contrariar da vontade do cliente.

Com efeito, conforme referido pela NOS nos seus contributos no âmbito do início do presente procedimento de alteração do regulamento, o crescente protagonismo da portabilidade na dinâmica do setor levou a alterações de posicionamento estratégico de vários operadores, que se traduziram na denúncia dos acordos de simplificação de troca de documentação.

Estas denúncias foram sempre desencadeadas por operadores que, em momentos específicos, apresentavam saldos de portabilidades significativamente negativos, indiciando a instrumentalização do normativo que regula a portabilidade como meio para dificultar ou tornar mais complexo o processo de saída dos clientes.

---

<sup>3</sup> No caso do STF, as rejeições situam-se tipicamente entre os 7% e os 10%



Estes movimentos levaram a uma crescente burocratização do processo, alimentada por um conceito demasiado amplo de portabilidade indevida, que se refletiu na criação e desenvolvimento de tarefas hercúleas, particularmente dispendiosas, de envio (pelo PR) e de revalidação de documentação (pelo PD), que subvertem o propósito expresso da portabilidade: de esta constituir uma ferramenta de salvaguarda dos interesses do consumidor e de agilização da mudança de operador.

Neste contexto, é positivo que o regulador tenha decidido intervir sobre esta matéria, no sentido da simplificação e clarificação do processo de recolha, conservação e troca de documentação e na redefinição do conceito de portabilidade indevida.

Para além das matérias já aludidas, no projeto de regulamento em consulta, a ANACOM intervém ainda sobre um conjunto alargado de matérias adicionais, demonstrando um esforço significativo e efetivo de aproximar o regulamento dos seus objetivos de facilitação do processo de mudança de operador.

Com efeito, e numa perspetiva global, o projeto de decisão endereça as principais preocupações levantadas pelas atuais regras da portabilidade e apresenta um movimento bastante positivo e equilibrado no sentido da agilização e simplificação do processo, sem colocar em causa a segurança do processo e os interesses dos consumidores.

Sem prejuízo, existe um conjunto de aspetos que importa abordar no sentido de tornar as alterações propostas mais claras e mais efetivas na sua concretização. Nas secções seguintes, apresentam-se comentários específicos às alterações introduzidas no regulamento.

Por último, a NOS considera que a evolução do regulamento deverá ser mais dinâmica e não depender de alterações de 5 em 5 anos ou de 8 em 8 anos. A evolução tecnológica, aos mais diversos níveis, incluindo ao nível da autenticação e da desmaterialização de processos deverá ser progressivamente integrada no regulamento. Neste âmbito, considera-se que o trabalho ao nível da Comissão de Acompanhamento deverá tratar de forma mais sistemática estas matérias e constituir um veículo de transformação do regulamento, por via produção de recomendações envolvendo todos os *stakeholders* no processo.



## 2. Código de validação de portabilidade

### Artigo 2.º

#### Definições e abreviaturas

1 - Para efeitos do disposto no presente regulamento, entende-se por:

[...]

d) «Código de validação da portabilidade» - identificador gerado de acordo com o formato definido no anexo II da Especificação de portabilidade que permite ao prestador doador e detentor identificar univocamente o assinante e o(s) seu(s) número(s) para efeitos de portabilidade;

[...]

### Artigo 12.º-A

#### Código de validação da portabilidade

1 - O código de validação da portabilidade (CVP) deve ser incluído no pedido eletrónico de portabilidade.

2 - Para efeitos do número anterior, o CVP deve ser gerado pelo Pdo no momento da atribuição do número ao assinante ou pelo Pde no momento em que recebe o número por portabilidade, nos termos definidos no anexo II da Especificação de portabilidade.

3 - No caso de ofertas de serviços em pacote o PD pode gerar um único CVP para todos os números que integram a oferta.

4 - No caso de números de uma gama DDI, o PD deve gerar um único CVP para todos os números dessa gama.

5 - O CVP deve permanecer válido:

a) Até à concretização da portabilidade do número ou da gama DDI;

b) Até à concretização da portabilidade dos números que integram uma oferta de serviços em pacote, caso tenha sido gerado um único CVP;

c) Até ao termo do tempo de quarentena;

d) Durante o período em que o contrato se encontre suspenso.

6 - O PD deve comunicar o CVP ao assinante através:

a) Das faturas mensalmente emitidas, no caso dos serviços pós-pagos;

b) De SMS, no caso dos serviços pré-pagos, no prazo máximo de 24 horas após ativação do serviço;

c) Da área reservada do cliente, disponibilizada na Internet ou noutra plataforma, no prazo máximo de 24 horas após o CVP ter sido gerado.

7 - Sem prejuízo do disposto no número anterior, o CVP pode ser solicitado pelo assinante através de contacto presencial, telefónico ou através de SMS enviado a partir do número a que corresponde o CVP.

8 - Para efeitos do número anterior, o PD deve comunicar de imediato o CVP ao assinante em suporte durável mediante contacto presencial, mensagem vocal telefónica automática, após validação dos respetivos dados de identificação do assinante, ou SMS de resposta automática.

Conforme referido nos comentários gerais, as taxas de rejeição encontram-se estabilizadas, com percentagens sistematicamente iguais ou acima dos 18% no STM e entre os 7% e 10% no STF. Estes números têm-se mantido com poucas alterações, sendo que os esforços desenvolvidos pelos operadores para reduzir estes valores têm produzido efeitos reduzidos.

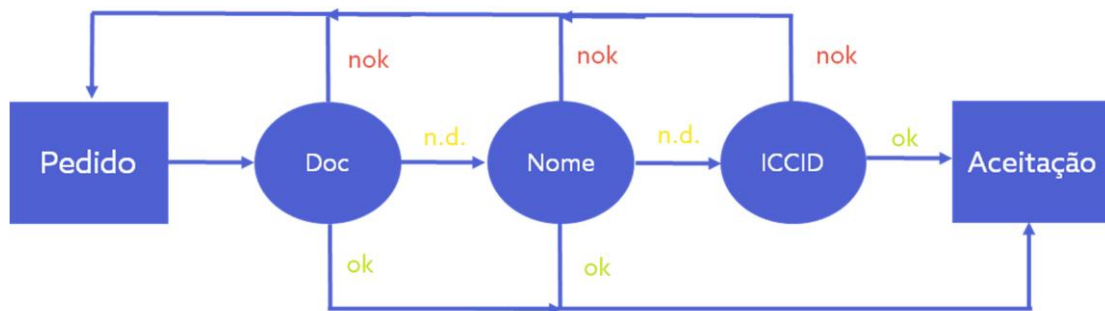
De forma resumida, o processo atual de validação da identificação no pedido eletrónico de portabilidade depende de três variáveis (não de forma cumulativa mas sim subsidiária, cf.



figura 2), em concreto (i) o número de documento de identificação, (ii) o nome do titular e (iii) o ICCID (este último, apenas no caso da portabilidade móvel).

Numa perspetiva operacional, este procedimento implica a recolha da seguinte informação de validação junto do assinante: (i) número de telefone (9 dígitos), (ii) número do cartão de cidadão ou bilhete de identidade (8 dígitos), (iii) número de identificação fiscal (9 dígitos), (iv) ICCID (19 dígitos) e, ainda, (v) três nomes do titular do serviço em sequência correta.

**Figura 2 - Diagrama do atual processo de validação de um pedido de portabilidade**



Atenta esta multiplicidade de informação, a probabilidade de erro torna-se evidentemente elevada e pode ocorrer nas diferentes fases do processo: na recolha dos dados, na sua inserção pelo PR ou, mesmo, na validação pelo PD, por erros nas suas bases de dados que servem de suporte à validação do pedido eletrónico.

O procedimento apresentado pela ANACOM no projeto de Regulamento vem simplificar consideravelmente o pedido eletrónico, porquanto deixa de ser necessário o preenchimento dos atuais 3 ou 4 campos de identificação e passa apenas a submeter-se um Código de Validação de Portabilidade (CVP).

Por outro lado, ao tratar-se de um código que é gerado e disponibilizado pelo próprio PD, a margem de erro é mais reduzida não só do lado do PR, por ter menos variáveis para recolher e submeter, como pelo lado do PD, que gera e transmite esta informação através de procedimentos automáticos.

A NOS concorda também com os procedimentos previstos nos n.ºs 6 a 8 do artigo 12.º-A para obtenção do código pelo assinante, na medida em que os canais de disponibilização do código identificados no projeto de Regulamento são pessoais e de acesso individual.

Sem prejuízo de todos os benefícios introduzidos pelo novo procedimento, importa que a sua robustez seja maximizada, por forma a garantir que não existe margem para portabilidades indevidas não controláveis pelo PR ou pelo PD.

A introdução de um código de validação sem qualquer componente de identificação do cliente (Número de bilhete de identidade, Número de identificação Fiscal – NIF, etc...), poderá implicar uma redução de controlo na validação por parte do PR, que passa a ter





menos instrumentos para verificar que quem está a apresentar o pedido é efetivamente o titular do número ou tem poderes para o efeito. O PR apenas tem conhecimento de quem está a apresentar o pedido teve acesso ao(s) CVP associado ao(s) número(s) incluídos no pedido por via de canais de acesso pessoal e individual. Por outro lado, o PD apenas valida o CVP submetido no pedido eletrónico.

Na análise dos contextos de acesso ao CVP pelos diferentes segmentos de mercado e consideradas as fontes de informação explicitadas pelo regulamento, foram identificadas três situações em que o mesmo pode ser acedido por indivíduos que não são os titulares do número ou que não têm poderes para solicitar a portabilidade do número, e em que o PR não dispõe de instrumentos evidentes para confirmar se o pedido de portabilidade é indevido:

- O acesso ao CVP associado a um número, através do envio do SMS previsto no n.º 7 do art.º 12.º-A, pelo utilizador de um número do STM integrado num pacote, que não é o titular do respetivo serviço. Por exemplo, em pacotes familiares que incluem números móveis de elementos da família que não são titulares do pacote, a possibilidade de acesso ao CVP por via de resposta a SMS enviado, poderá resultar na submissão de um pedido de portabilidade indevida com um CVP correto.
- O acesso ao CVP associado a um número, através do envio do SMS previsto no n.º 7 do art.º 12.º-A, por colaboradores de uma empresa que não têm poderes para solicitar a portabilidade e que colocam um pedido de portabilidade em nome individual ou, então, que colocam um pedido em nome de outra empresa em que têm poderes para assinar;
- O acesso ao CVP associado a um número, através de uma fatura antiga, pelo colaborador de uma empresa que não tem poderes para solicitar a portabilidade, mas que já teve no passado, e que coloca o pedido em nome individual ou que coloca o pedido em nome de outra empresa, onde tem poderes de representação;

Tratam-se de três situações que, apesar de não serem comuns, apresentam um potencial de ocorrência que não é negligenciável e com consequências que poderão ser prejudiciais para o Regulamento.

Atenta esta realidade, a NOS considera que o formato do CVP a introduzir no Anexo II do Regulamento, conforme previsto na alínea d) do n.º 1 do art.º 2.º, deverá incluir componentes de identificação do cliente que permitam ao PR, aquando da subscrição do serviço pelo cliente, fazer um despiste de eventuais pedidos indevidos por intermédio da análise da identificação apresentada pelo cliente.

Assim a NOS propõe que o CVP tenha a seguinte estrutura:

- 1 algarismo que indique tratar-se de um cliente identificado por:
  - número fiscal iniciado em 5,
  - número fiscal não iniciado em 5,
  - cartão de cidadão, BI, passaporte ou título de residência,
  - não identificado



- uma componente de 3 dígitos com a terminação do documento de identificação associado a este cliente ou do iccid (para não identificados);
- uma componente de 5 algarismos gerados aleatoriamente na ativação do serviço do cliente
- um algarismo correspondente a um Checksum gerado pelo algoritmo de Luhn

Um CVP com estas características apresenta vantagens significativas, pois permite a validação de 3 dígitos do documento de identificação (ou do ICCID, no caso dos clientes pré-pagos não identificados) na apresentação do pedido, mitigando riscos de verificação e portabilidade indevida.

Por outro lado, este CVP poderá ser disponibilizado em todos os canais impostos pela ANACOM, com riscos reduzidos de segurança no acesso, por ser validável através dos documentos de identificação do cliente.

Por último, a possibilidade de escolha do documento de identificação permite endereçar as limitações históricas das bases de dados dos operadores.

A introdução do CVP nestes moldes implicaria a alteração da definição plasmada na alínea d) do n.º 1 do art.º 2.º, pois apesar de a probabilidade de dois clientes terem o mesmo código ser residual (inferior a 0,00001%), a mesma não será nula e o CVP não permitirá identificar univocamente o cliente e a respetiva numeração.

Atenta a dimensão proposta para o CVP e a probabilidade negligenciável de existirem erros resultantes da existência CVP comum, a exigência de univocidade afigura-se desnecessária, a que acrescem os benefícios resultantes de um CVP estruturado desta forma que ultrapassam largamente as poucas e descartáveis desvantagens de inexistência de univocidade (os erros que possam ocorrer da ausência de univocidade têm uma probabilidade muito inferior aos erros que podem surgir da alternativa apresentada no documento de consulta).

Importa ainda referir que, na opção do regulador por um CVP simples sem elementos de identificação do cliente, deverão ser cuidadosamente analisados e endereçados os casos acima identificados no sentido da mitigação dos problemas que levantam.

O caso das empresas é especialmente relevante, atendendo à criticidade para sua atividade que a propriedade dos números encerra e os potenciais impactos decorrentes de portabilidades indevidas.



### 3. Portabilidades indevidas

#### Artigo 10.º-A

##### Portabilidade indevida

1 - No caso de portabilidade de número não solicitada pelo assinante, designada por portabilidade indevida, o PD pode solicitar ao PR o envio dos documentos referidos nos n.os 2 e 5 do artigo 10.º no prazo de 30 dias, contados da data em que tomou conhecimento da portabilidade alegadamente indevida.

2 - O pedido a que se refere o número anterior deve conter os elementos que indiciam a portabilidade indevida, nomeadamente a queixa ou reclamação do assinante.

3 - O PR deve enviar ao PD os documentos a que se refere o n.º 1, em suporte adequado à sua correta e completa visualização, no prazo máximo de 3 dias a contar da data de receção do correspondente pedido.

#### Artigo 26.º

##### Compensações

1- (Revogado.)

2 - Nos casos de portabilidade indevida, tal como prevista no artigo 10.º-A, o PR:

a) Não pode exigir ao assinante o pagamento de quaisquer comunicações, mensalidades ou penalidades após a concretização da portabilidade indevida, devendo ainda suportar os eventuais custos relativos ao retorno do número ao PD, a menos que o assinante declare não pretender esse retorno;

b) Deve ressarcir o PD, a ER e as demais empresas com obrigações de portabilidade de todos os custos em que incorram com a concretização da portabilidade indevida por causas que lhe sejam imputáveis;

c) Deve pagar ao PD uma compensação no valor de (euro) 100 por cada número que tenha sido indevidamente portado por causa que lhe seja exclusivamente imputável, até ao máximo de (euro) 5.000 por pedido de portabilidade executado no caso de portabilidade de gamas DDI;

d) Deve pagar ao assinante uma compensação no valor de (euro) 20 por cada número e por dia em que aquele se mantenha indevidamente portado, até ao máximo de (euro) 5.000 por pedido de portabilidade.

(...)

6 - Se a portabilidade indevida referida nas alíneas a) e d) do n.º 2 for imputável ao PD ou este for responsável pelo atraso na implementação da portabilidade ou pela interrupção do serviço previstos respetivamente nos n.os 4 e 5, o PD deve ressarcir o PR dos custos em que este tenha incorrido por força do disposto no presente artigo, nos termos e prazo a acordar entre ambos, ou, na falta de acordo, em prazo não superior a sessenta dias após a data da apresentação do pedido.

7 - Se a portabilidade indevida se efetivar por omissão da verificação por parte do PD do CVP no pedido eletrónico de portabilidade, os custos a que se refere o n.º 2 serão repartidos em partes iguais pelo PR e PD, nos termos e prazo a acordar entre ambos, ou, na falta de acordo, em prazo não superior a sessenta dias após a data da portabilidade indevida.

De acordo com o disposto no atual n.º 1 do art.º 26.º, são portabilidades indevidas todas as “[...] portabilidades efetivadas que não correspondam à vontade dos assinantes, [...] entendendo-se por tal, nomeadamente, a falta de correspondência entre o titular do



*pedido e o número ou números portados e a falsificação da assinatura do assinante na denúncia ou no pedido de portabilidade [...]" (sublinhado nosso)*

Este conceito foi introduzido no regulamento de alteração n.º 87/2009 e é suficientemente amplo para acomodar irregularidades que correspondam a meros erros formais, abertura que, conforme referido nas considerações iniciais, tem sido utilizada pelos prestadores com saldos negativos em termos de entrada e saída de numeração por portabilidade, para a identificação de portabilidades indevidas, mesmo quando estas foram concretizadas a pedido do assinante e sem que este tenha reclamado que a portabilidade era indevida.

Com efeito, a conjugação a alínea c) do n.º 2 do n.º 26.º, relativa ao pagamento pelo PR de uma compensação ao PD por cada número indevidamente portado, com o n.º 1 e o n.º 3 do mesmo artigo, criou algo que se poderá caracterizar como um mercado adjacente à portabilidade, relativo à documentação, associada à portabilidade, que é trocada entre operadores, gerando avultados pagamentos entre estes e sem que exista uma portabilidade contrária à vontade dos clientes.

Neste âmbito, a NOS recupera aqui a exposição plasmada nos seus contributos para o início de procedimento que se mantêm pertinentes:

*"[...] O atual Regulamento prevê uma dupla moldura sancionatória para os casos de portabilidade indevida: uma que prevê o pagamento de uma compensação ao assinante que veja o seu número indevidamente portado e outra que beneficia o prestador que, indevidamente, perdeu o assinante (ainda que temporariamente).*

*Na prática, verifica-se que o número de situações que geram o pagamento de compensações a assinantes por portabilidades indevidas é, face ao número total de portabilidades concretizadas, muito reduzido, ao mesmo tempo que as situações em que os prestadores detentores exigem aos prestadores recetores o pagamento de compensações é muito elevado.*

*Ora, tal situação, como facilmente se entende, constitui um paradoxo de difícil, senão mesmo impossível, compreensão: como explicar que o número de situações que geram o pagamento de compensações a assinantes seja tão reduzido (inferior a 0,01% do total das portabilidades concretizadas) quando, entre operadores, os volumes em causa podem ultrapassar, em alguns casos, 2% do total de números portados?*

*A explicação, como a NOS teve oportunidade de transmitir à ANACOM, é apenas uma: as portabilidades "indevidas" que são objeto do pagamento compensações entre os operadores não representam situações de portabilidade contra a vontade do assinante. Aliás, tanto é assim que não existe registo de situações onde, tendo existido compensações entre operadores, tenham, posteriormente, ocorrido portabilidades de regresso ao prestador detentor.*

*Se tal não ocorre, conclui-se, é porque os assinantes utilizadores dos números em causa pretendem efetivamente mudar para a rede do prestador recetor. E se assim é – e os dados estatísticos demonstram, efetivamente, que é –, é curial questionar em que medida, e de*



*que forma, a aplicação de compensações por portabilidade indevida em situações em que a vontade do assinante é integralmente respeitada está de acordo com o pretendido pelo legislador e a ratio da norma.*

*Na realidade, como a NOS já explicitou junto da ANACOM, estas compensações estão a ser utilizadas para penalizar situações em que, por exemplo, após a respetiva digitalização, o cartão do cidadão do assinante não está com legibilidade perfeita (mas é legível), ou casos em que o número de telefone do assinante foi rasurado pelo próprio assinante, ou seja, em que houve um engano inicial do assinante no preenchimento do impresso, tendo o mesmo, de seguida, corrigido tal lapso. [...]"*

Neste contexto, as alterações introduzidas no presente regulamento, ao reduzirem o perímetro de portabilidades indevidas às portabilidades não solicitadas pelos assinantes, vêm introduzir uma maior transparência no processo de portabilidade, em particular, na identificação de irregularidades processuais e no pagamento de compensações.

Assim, a NOS concorda, em geral, com o disposto no art.º 10º-A, relativo às portabilidades indevidas, e com revogação do n.º 1 do art.º 26.º.

Sem prejuízo, cumpre apresentar as seguintes propostas de alteração de aspetos de pormenor:

- No n.º 1 do art.º 10.-A importa esclarecer se o prazo de 30 dias para envio do pedido de documentação por parte do PD é contabilizado em dias de calendário ou em dias úteis.
- No n.º 3 do art.º 10.º-A, o prazo de 3 dias a contar da data de receção do pedido para envio de documentação de denúncia é manifestamente curto, a que acresce o facto de não ser evidente se se tratam de 3 dias úteis ou 3 dias de calendário. A NOS solicita que este prazo seja alargado para, no mínimo, 5 dias úteis, para acautelar todos os procedimentos administrativos necessários à compilação da documentação do cliente.
- O n.º 6 do art.º 26.º deverá apresentar a seguinte redação de modo a uma melhor clarificação do seu propósito:

*6 - Se os custos previstos nas alíneas a) e d) do n.º 2 resultarem de portabilidades indevidas imputáveis ao PD ou este for responsável pelo atraso na implementação ou pela interrupção do serviço previstos respetivamente nos n.os 4 e 5, o PD deve ressarcir o PR dos custos em que este tenha incorrido por força do disposto no presente artigo, nos termos e prazo a acordar entre ambos, ou, na falta de acordo, em prazo não superior a sessenta dias de calendário após a apresentação do pedido.*

- O n.º 7 do art.º 26.º deve ser alterado, por forma a acomodar as alterações relativas ao processo de validação do pedido eletrónico de portabilidade, sendo que a omissão de verificação do CVP deverá implicar uma responsabilização total por



parte do PD, sempre que a informação submetida pelo PR no pedido corresponda à informação prestada pelo cliente:

*7 - Se a portabilidade indevida se efetivar por omissão da verificação por parte do PD do CVP no pedido eletrónico de portabilidade:*

*a) o PD deve ressarcir o PR dos custos a que se refere o n.º 2, sempre que a informação submetida pelo PR corresponda à informação prestada pelo cliente. O ressarcimento deverá concretizar-se nos termos e prazo a acordar entre ambos, ou, na falta de acordo, em prazo não superior a sessenta dias de calendário após a data da portabilidade indevida.*

*b) Os custos a que se refere o n.º 2 deverão ser repartidos, sempre que a informação submetida pelo PR não corresponda à informação prestada pelo cliente. O PD deverá ressarcir os PR nos termos e prazo a acordar entre ambos, ou, na falta de acordo, em prazo não superior a sessenta dias de calendário após a data da portabilidade indevida.*

#### **4. Troca de documentação entre prestadores**

##### Artigo 10.º

##### **Denúncia do contrato**

[...]

3 - O PR deve conservar os documentos de denúncia contratual relativos às portabilidades, por um período mínimo de 5 anos, a contar da data da respetiva apresentação.

[...]

5 - Nos serviços pré-pagos, a denúncia é concretizada com o pedido de portabilidade a apresentar ao PR através de documento assinado pelo assinante. O PR deve conservar os pedidos de portabilidade por um período mínimo de 5 anos, a contar da data da respetiva apresentação.

Conforme já defendido em comunicações anteriores, a NOS considera que a obrigação de envio dos documentos de denúncia contratual deve ser suprimida, por tratar-se uma fonte de custos desproporcional, que não se traduz em qualquer valor acrescentado relevante para o processo de portabilidade. Efetivamente, com o procedimento atual, são gastos recursos manifestamente excessivos na digitalização de centenas de milhares de documentos autónomos de denúncia para envio entre operadores, a maioria dos quais com originais em papel.

Com o esclarecimento do conceito de portabilidade indevida, e a possibilidade de acesso pelo PD à documentação de denúncia sempre que existam indícios de portabilidade indevida, nos moldes previstos no artigo 10.º-A, torna-se ainda mais premente a simplificação do atual procedimento, pelo que a NOS concorda com as alterações operadas no n.º 3 e no n.º 5 do art.º 10.º



## 5. Validação de documentação de suporte ao pedido de denúncia

Artigo 7.º

**Obrigações do prestador recetor**

[...]

8 - O PR deve verificar a conformidade do pedido de portabilidade de acordo com o disposto no artigo 12.º.

[...]

Artigo 10.º

**Denúncia do contrato**

[...]

2 - A denúncia contratual, devidamente identificada como sendo para efeitos de portabilidade, é dirigida ao PD e entregue pelo assinante ao PR, devendo este verificar o documento de denúncia, em particular e quando aplicável, a conformidade da respetiva assinatura com a do documento de identificação civil apresentado. Tratando-se de pessoa coletiva, deve igualmente ser apresentado ao PR, quando aplicável, documento que comprove a capacidade do signatário para assinar a denúncia em representação da pessoa coletiva.

[...]

4 - (Revogado.)

[...]

Artigo 12.º

**Pedido de portabilidade**

1 - A mudança de empresa por um assinante, para a contratação do mesmo serviço, não implica a portabilidade do número, salvo nos casos em que o assinante o indique expressamente.

2 - O assinante que pretenda a portabilidade do número deve:

- a) Solicitá-la ao PR através de pedido próprio para esse efeito;
- b) Apresentar a sua identificação, ainda que se trate de assinante de serviços pré-pagos. Tratando-se de pessoa coletiva deve igualmente ser apresentado ao PR, quando aplicável, documento que comprove a capacidade do signatário para assinar o pedido de portabilidade em representação da pessoa coletiva;
- c) Fornecer ao PR o CVP, para os efeitos do disposto no artigo 12.º-A;
- d) Apresentar a denúncia a que se refere o artigo 10.º, a qual pode estar incluída no pedido de portabilidade a que se refere a alínea a), quando aplicável;

[...]

A NOS concorda, em termos gerais, com as alterações introduzidas no regulamento no que a este particular se refere e que visam:

1. acomodar as alterações legislativas introduzidas neste âmbito, através da revogação do n.º 4 do artigo 10.º
2. acompanhar a evolução do processo no sentido da desmaterialização, na medida em que, no caso da produção da denúncia por meios eletrónicos qualificados, é



dispensada apresentação de documentos adicionais de suporte (e.g. CRC ou documento de identificação)

Sem prejuízo, considera-se que o n.º 2 do art.º 10.º e o n.º 2 do art.º 12.º devem ser alterados no sentido de substituir o verbo “apresentar” pelo verbo “disponibilizar”, em todas as instâncias em que o mesmo é utilizado.

A NOS considera que o regulamento deverá ser neutro no que respeita à entrega, ou não, de cópia do documento de identificação pelo cliente ao operador, na medida em que a decisão é tomada por aquele, que tem o direito de recusar o consentimento à cópia do seu documento de identificação.

Com esta alteração permite-se que fique em aberto a possibilidade de o operador continuar a perguntar ao cliente se consente a cópia do seu documento, por um lado, e de o cliente recusar, por outro.

Atento o exposto, solicita-se a revisão nos seguintes termos:

*Artigo 10.º*

**Denúncia do contrato**

[...]

*2 - A denúncia contratual, devidamente identificada como sendo para efeitos de portabilidade, é dirigida ao PD e entregue pelo assinante ao PR, devendo este verificar o documento de denúncia, em particular e quando aplicável, a conformidade da respetiva assinatura com a do documento de identificação civil **disponibilizado**. Tratando-se de pessoa coletiva, deve igualmente ser **disponibilizado** ao PR, quando aplicável, documento que comprove a capacidade do signatário para assinar a denúncia em representação da pessoa coletiva.*

[...]

*Artigo 12.º*

**Pedido de portabilidade**

[...]

*2 - O assinante que pretenda a portabilidade do número deve:*  
*a) Solicitá-la ao PR através de pedido próprio para esse efeito;*  
*b) **Disponibilizar** a sua identificação, ainda que se trate de assinante de serviços pré-pagos. Tratando-se de pessoa coletiva deve igualmente ser **disponibilizado** ao PR, quando aplicável, documento que comprove a capacidade do signatário para assinar o pedido de portabilidade em representação da pessoa coletiva;*

[...]

Por último, uma nota sobre a necessidade de formalização no regulamento da possibilidade de formalização de pedido de portabilidade e denúncia de contrato por vias totalmente eletrónicas, incluindo a validade jurídica de assinaturas apostas em formatos digitais (e.g. tablets).





Neste âmbito, assume-se que o regulador dá como aceites este veículos de formalização dos pedidos, mas considera-se que deverá haver uma aceitação explícita no regulamento, para evitar eventuais constrangimentos na validação de pedidos em suportes alternativos

## 6. Prazo de portabilidade com intervenção física na rede

### Artigo 12.º

#### Pedido de portabilidade

10 - O PR deve assegurar a transferência efetiva do número num prazo máximo de um dia útil, contado da apresentação do pedido pelo assinante efetuado nos termos do n.º 2, exceto nos seguintes casos:

- a) Quando o assinante tenha solicitado ou acordado um prazo superior;
- b) Quando se trate de portabilidade de MSN ou DDI em que haja lugar a pedido de configuração ativa do PR ao PD, por desconhecimento do assinante quanto a esta configuração;
- c) Sempre que a mudança de prestador a que a portabilidade está associada implique uma intervenção física na rede que suporta o serviço a prestar ou não exista disponibilidade de acesso a essa rede;
- d) Quando a comercialização dos serviços relativamente aos quais a portabilidade é solicitada seja efetuada através de contratos celebrados à distância ou fora do estabelecimento comercial.

11 - Nos casos previstos nas alíneas b) e d) do número anterior, o PR deve assegurar a transferência efetiva do número no prazo máximo de 3 dias úteis contado da apresentação do pedido pelo assinante e no caso previsto na alínea c) no prazo máximo de 1 dia útil, contado da finalização da intervenção física na rede ou da disponibilização de acesso a essa mesma rede.

Nos termos em vigor da alínea c) do n.º 10 e do n.º 11 do art.º 12, as portabilidades que impliquem uma intervenção física na rede que suporta o serviço a prestar, ou em que não exista disponibilidade de acesso a essa rede, devem ser asseguradas no prazo mais curto possível.

O projeto de alteração do Regulamento em consulta quantifica o prazo destas portabilidades, estabelecendo, no n.º 11 do art.º 12.º que a mesma deve ser assegurada um dia útil após a disponibilização do acesso ou a finalização da intervenção física.

O prazo fixado pela ANACOM afigura-se bastante apertado, especialmente quando a realidade operacional mostra que a esmagadora maioria das intervenções na rede são asseguradas por empresas contratadas pelos operadores e muitas vezes estes não têm visibilidade imediata sobre a finalização do processo, tomando conhecimento apenas no dia seguinte à intervenção. Naturalmente a probabilidade de tomada de conhecimento no dia seguinte aumenta consideravelmente em instalações concretizadas ao final do dia.

Atenta esta realidade, a NOS solicita ao regulador que reconsidere o prazo fixado e na redação final do regulamento introduza um limite de dois dias úteis para efetivação destas portabilidades.



## 7. Prazo de resposta a pedidos eletrónicos de portabilidade

Artigo 12.º  
**Pedido de portabilidade**

[...]

7 - O PD deve responder ao pedido eletrónico de portabilidade submetido pelo PR no prazo máximo de 12 horas que decorram de forma seguida em dias úteis, a contar do momento da apresentação do pedido, com a aceitação da janela indicada ou a recusa fundamentada do pedido eletrónico de portabilidade, nos termos do artigo 13.º

[...]

O prazo de resposta a pedidos eletrónicos de portabilidade pelo PD está atualmente fixado em 18 horas decorridas de forma seguida em dias úteis.

O prazo atual é adequado e as 6 horas em excesso face ao prazo agora proposto são extremamente úteis no processo, em particular em pedidos colocados ao final do dia e que são tratados manualmente.

O encurtamento do prazo, implicará custos adicionais expressivos para garantir o cumprimento dos prazos sem que traga qualquer benefício para as partes envolvidas (cliente e operador).

## 8. Prazo para cancelamento de pedidos de portabilidade

Artigo 14.º  
**Desistência do pedido**

[...]

2 - Apresentada a desistência do pedido junto do PR, deve este, caso já tenha submetido o pedido eletrónico de portabilidade ao PD:

a) Cancelar o pedido eletrónico de portabilidade, até 12 horas, contadas de forma seguida em dias úteis, após a apresentação da desistência do pedido de portabilidade pelo assinante, exceto quando ainda não se tenha verificado a receção da confirmação pelo PD do pedido eletrónico já efetuado, devendo neste caso proceder-se ao cancelamento imediatamente a seguir a essa confirmação;

[...]

Relativamente a este ponto, importa lembrar uma das frases mais interessantes proferidas pela equipa da ANACOM numa reunião de discussão sobre especificação de Portabilidade, na sequência de revisão ao regulamento, que se passa citar: *"este é o regulamento da portabilidade e não o regulamento dos cancelamentos pedidos de portabilidade"*.

Em concreto, a proposta de redução deste prazo, podendo ser compreendida à luz de uma medida de redução do prazo para ações de retenção por parte do PD, ao impor uma



capacidade de reação de 12 horas corridas ao PR para cancelamento do pedido de portabilidade, cria dificuldades operacionais concretas.

A título de exemplo, a ANACOM está a impor que, por exemplo, os pedidos de cancelamento recebidos às 17 de um dia  $n$  terão de ser tratados até às 5 do dia  $n+1$ , o que se afigura, no mínimo complicado. Neste exemplo, mesmo considerando que a contabilização do prazo é congelada entre as 3 e as 6 (algo que não é claro no articulado), período em que a Entidade Referência não processa pedidos, a obrigatoriedade de resposta até às 8 horas do dia  $n+1$  continuará a ser de difícil cumprimento pelo PR.

À luz destes constrangimentos, a NOS exorta a ANACOM a reconsiderar a revisão do prazo em apreço, mantendo-o inalterado.

## 9. Pré-aviso de janela de portabilidade

### Artigo 7.º

#### Obrigações do prestador recetor

[...]

10 - O PR deve, com a antecedência mínima de doze horas, informar o assinante da janela de portabilidade e que durante a mesma poderá existir suspensão ou interrupção do serviço.

Ao introduzir um encurtamento do prazo para concretização da portabilidade para um dia útil, o Regulamento n.º 114/2012 tornou o prazo previsto no n.º 10 do art.º 7.º impraticável na maioria das situações, pelo facto da aceitação do pedido eletrónico ocorrer depois das 24 horas previstas na redação atual.

Assim, a presente alteração é natural e o prazo proposto pela ANACOM afigura-se razoável.



## 10. Pedidos coerentes de números integrados em pacotes

### Artigo 23.º-A

#### Portabilidade e oferta de serviços em pacote

- 1 - No caso de portabilidade simultânea de vários números associados a uma oferta de serviços em pacote, o PR deve apresentar um pedido coerente ao PD.
- 2 - O PR deve assegurar a transferência efetiva dos números objeto do pedido coerente no prazo de um dia útil, contado da apresentação do pedido de portabilidade pelo assinante nos termos do n.º 2 do artigo 12.º, exceto se outro prazo resultar da aplicação do disposto nas alíneas a) a d) do n.º 10 e do n.º 11 do artigo 12.º.
- 3 - O regime previsto no presente artigo não prejudica a aplicação do disposto no artigo 23.º

A possibilidade de colocação de pedidos coerentes para a portabilidade de números incluídos em pacotes afigura-se como bastante útil atendendo à evolução dos moldes de contratação de serviços telefónicos fixo e serviços telefónicos móveis, que se alteraram significativamente desde a publicação do Regulamento em 2005. Com efeito, a contratação de serviços de voz integrados em pacotes é hoje uma realidade inescapável e constitui o formato primordial de contratação destes serviços.

Assim, ao introduzir-se o conceito de pedido coerente na portabilidade simultânea de números integrados em pacotes, está a assegurar-se que não são portados apenas parte dos números, quando o objetivo é portar a totalidade dos números.

Esta figura de pedido coerente introduz também um aspeto bastante positivo, que é a fixação de um prazo de portabilidade de números móveis dependente do prazo de números associados a serviços com ativação dependente de intervenção física na rede.

Ou seja, ao integrar no mesmo pedido coerente números móveis e números fixos com portabilidade dependente de intervenção física na rede, o prazo de portabilidade do número móvel será naturalmente o prazo associado à intervenção física na rede.

Sem prejuízo destas vantagens, importa endereçar as seguintes limitações:

- A colocação de pedidos coerentes com números móveis e números fixos implicará a necessidade de implementação de alterações na solução de portabilidade, porquanto hoje existem operadores com NRN distintos para números móveis e números fixos e a solução não permite pedidos coerentes de números com NRN distintos.
- O artigo 23.º-A não endereça os casos em que há necessidade de portabilidade simultânea ou próxima no tempo de números móveis e fixos integrados em pacotes e oriundos de prestadores distintos. Com efeito, continuam por endereçar no regulamento os prazos associados à portabilidade de números móveis integrados em pacotes, cuja concretização é feita depender do sucesso da ativação dos serviços associados ao número fixo. Importa garantir que também



nestes casos, o prazo de portabilidade dos números móveis integrados em pacotes seja igual ao dos números fixos integrados no mesmo pacote.

## 11. Janelas de portabilidade

Artigo 2.º  
**Definições e abreviaturas**

1- [...]  
[...]  
o) «Janela de portabilidade» - período de três horas consecutivas, durante o qual ocorre a portabilidade ou alteração de NRN, estabelecido entre as 9 e as 23 horas; [...]

A flexibilização da distribuição diária das janelas de portabilidade implícita à alteração introduzida na alínea o) do n.º 1 do art.º 2.º é positiva, porquanto permitirá uma maior eficiência na gestão dos pedidos de portabilidade e na acomodação das diferentes necessidades de diferentes clientes.

Não obstante, a NOS considera que, tal como se opera um alargamento do limite superior das janelas de portabilidade até às 23 horas, deverá ser equacionada também a antecipação do limite inferior para a 8 horas de manhã, o que permitirá o desenho de 5 janelas contíguas de portabilidade, aspeto extremamente relevante e que maximiza as opções dos operadores que não pretendam gerir janelas de portabilidade sobrepostas.

## 12. Portabilidade de DDI

Artigo 17.º  
**Portabilidade de MSN e DDI**

[...]  
6 - É possível a portabilidade parcial de números de um DDI sem necessidade de reconfiguração prévia no Pdo, devendo neste caso respeitar-se as seguintes condicionantes:  
a) A quantidade de números a portar não pode ser inferior a 60 % da configuração ativa no Pdo;  
[...]

Atualmente a portabilidade parcial de gamas de DDI apenas é possível em primeira portabilidade. O projeto de Regulamento em consulta alarga a possibilidade de portabilidade parcial a portabilidades posteriores, nos mesmos termos em que já é possível hoje para a primeira portabilidade.

Esta medida afigura-se como positiva na perspetiva em que introduz flexibilidade e evita a necessidade de reconfiguração prévia por parte do cliente junto do PD, nas situações em



que este pretende uma desativação parcial dos números nos moldes permitidos pelo regulamento.

Sem prejuízo, não se identifica o motivo que impediu a ANACOM de introduzir uma maior flexibilidade nas configurações em que os números incluídos no DDI poderão ser portados.

A transição de soluções suportadas em PABX para soluções assentes em IP PBX introduz uma maior flexibilidade na gestão da numeração da parte dos clientes, libertando-os do paradigma de aquisição de numeração em múltiplos de 10 ou de 100 e permitindo uma maior customização dos recursos de numeração a gerir, pelo que a ausência dessa flexibilidade ao nível da portabilidade introduz uma barreira artificial difícil de justificar por parte do PR.

Por outro lado, eventuais preocupações associadas à gestão de numeração fragmentada poderão assentar em princípios que na realidade não se verificam.

O argumento normalmente utilizado é o de que a devolução de números únicos que compõem um DDI ao Pdo, na sequência de portabilidade, impede a reutilização desse número para soluções com DDI. Contudo, essa preocupação, em termos práticos, não é substancial, pois a restante numeração manter-se-á no mesmo cliente e acompanhá-lo-á pelos diferentes operadores por onde ele passa, exista ou não a obrigação de levar consigo toda a numeração, pelo que a totalidade da gama só é devolvida ao prestador quando o cliente deixe de utilizar toda a numeração associada ao DDI.

Ou seja, o Pdo só voltará a receber a totalidade do DDI quando o cliente deixar de utilizar toda a numeração que compõe esse DDI, qualquer que seja a regra de devolução existente, pelo que a obrigação da manutenção de numeração no cliente que este não utiliza nem pretende utilizar, afigura-se como contraproducente.

Assim sendo, apela-se à ANACOM para ir mais longe na flexibilização da portabilidade de DDI, eliminando a obrigação de portabilidade parcial de um mínimo de 60% da numeração, quer em primeira portabilidade, quer em portabilidades seguintes.



### 13. Aviso de número portado

#### Artigo 21.º

##### Informação aos utilizadores finais

1 - As empresas que oferecem serviço telefónico móvel devem disponibilizar ao utilizador final, mediante pedido expresso, sem encargos para este, um aviso gratuito *on-line*, na originação de chamadas nacionais de voz entre redes de serviço telefónico móvel e destinadas a números portados, sempre que pratiquem planos tarifários que possam implicar que uma chamada para um número portado seja mais cara do que anteriormente à portabilidade do mesmo. [...]

(regulamento de alteração)

#### Artigo 5.º

##### Norma transitória

Até à data de entrada em vigor do presente regulamento, as empresas que oferecem serviço telefónico móvel devem informar os seus assinantes, com a antecedência adequada, que se pretenderem manter o aviso previsto no artigo 21.º devem apresentar pedido expresso para esse efeito.

A alteração vertida no presente projeto neste âmbito prende-se com o facto de os clientes passarem a ter que solicitar expressamente a disponibilização do aviso.

A NOS, nas múltiplas oportunidades que teve para expressar a sua posição sobre este tema, tem manifestado a sua posição de que o anúncio dever ser removido na totalidade, por:

1. não ser valorizado pela esmagadora maioria dos clientes,
2. constituir um elemento de confusão com mensagens de indisponibilidade do número ou de desligamento do terminal associado ao número de destino, que levam à interrupção da chamada pelo cliente, com os impactos negativos importantes que daqui resultam, nomeadamente em clientes empresariais com números portados.

O anúncio é, hoje mais do que nunca, uma medida desproporcional e desligada da realidade operacional do serviço telefónico móvel, tendo em conta a evolução dos tarifários que, na sua esmagadora maioria, são de tarifa plana (preço único para um cabaz de chamadas ou minutos para todas as redes) ou se converteram no que se designa por tarifários *all net* (com preços iguais nas chamadas para todas as redes).

Neste contexto, a alteração introduzida no Regulamento é positiva, no sentido em que o aviso deixa de ser disponibilizado por defeito e passa a ser disponibilizado apenas na sequência do pedido de cliente. No entanto, pelos motivos indicados acima, a NOS considera que a alteração poderia ter ido mais longe no sentido da total remoção do aviso.



## 14. Prazos de implementação

(regulamento de alteração)

Artigo 6.º

### Entrada em vigor

1 - O presente regulamento entra em vigor 9 meses após sua publicação, com exceção do n.º 10 do artigo 7.º, artigo 10.º, artigo 10.º-A, artigo 25.º, n.º 1 a 4 do artigo 26.º e do artigo 28.º, que entram em vigor 10 dias após a publicação.

2 - Os anexos I e II da Especificação de portabilidade devem ser revistos e atualizados, pelas empresas com obrigação de portabilidade e a Entidade de Referência, sob a coordenação da ANACOM, e disponibilizados no sítio na Internet desta Autoridade no prazo máximo de 3 meses após a data de publicação do presente regulamento.

3 - A Especificação de portabilidade revista e atualizada entra em vigor 9 meses após a publicação do presente regulamento.

As alterações ao Regulamento contempladas no presente projeto são profundas e transversais, com impactos significativos em procedimentos operacionais, em sistemas de informação e em configurações técnicas e de rede.

A extensão destes impactos ainda não se encontra totalmente quantificada ou estimada, mas com base na informação disponível, antecipa-se que 9 meses para entrada em vigor do Regulamento após a sua publicação constitua uma janela de implementação manifestamente curta.

Com efeito, com exceção de alguns dos artigos identificados no n.º 1 do art.º 6.º do regulamento de alteração, todas as restantes alterações implicarão o redesenho e reconfiguração de procedimentos que concorrerão com todos os processos de transformação em curso nos diferentes prestadores.

A alteração com mais impactos operacionais será a introdução do novo CVP. Esta alteração implicará, entre outros aspetos:

- A adaptação de sistemas no sentido da criação de um novo campo de identificação do cliente, o qual, conforme a proposta de implementação apresentada acima, terá incorporada inteligência no sentido de incorporar diferentes identificadores que permitam a correta autenticação dos clientes e do número submetido nos pedidos eletrónicos.
- A adaptação de faturas e dos diferentes canais de comunicação ao cliente, por forma a incluírem esta informação.
- O desenvolvimento de sistemas de resposta automática a pedidos de CVP via SMS.
- A introdução de procedimentos de comunicação ao cliente do CVP após a ativação do serviço.
- Novo desenho das faturas de cliente no sentido de incluir o CVP de cada número do cliente ou do pacote.





Para além do CVP, a modificação do conceito de janela de portabilidade, a introdução de pedidos coerentes no âmbito de pacotes e a alteração de diferentes prazos ao longo do processo implicarão também desenvolvimentos muito significativos nos sistemas.

Assim, a NOS considera que definição do prazo de implementação das alterações deverá ser definido no âmbito do acordo a formalizar entre todos os *stakeholders* sobre as alterações aos anexos ao Regulamento, sendo que, em qualquer caso, o prazo não deverá ser inferior a 9 meses contados a partir da formalização desse acordo.

## **15. Contagem de prazos no regulamento**

Em diferentes instâncias no Regulamento, são referidos prazos contabilizados em "dias úteis" e prazos contabilizados em "dias", que aparentam ser também referentes a dias úteis, mas sem o explicitar. Por exemplo, o n.º 3 do art.º 10-A aparenta referir-se a dias úteis, mas é contabilizado em dias, sendo que na maioria dos prazos a contabilização é feita em dias úteis.

Assim, propõe-se a introdução de um artigo que visa clarificar os moldes de fixação dos prazos, sendo que a sua introdução implicará a revisão em conformidade dos prazos no regulamento.

*Artigo 29.º*

### **Contagem de prazos**

*Os prazos fixados em dias no presente regulamento são em dias úteis, salvo quando se disponha de forma diferente.*

