

Consulta Pública sobre o Projeto de regulamento de alteração do Regulamento da Portabilidade

A NOWO Communications, S.A. ('NOWO') e a ONITELECOM – Infocomunicações, S.A. ('ONI') vêm pelo presente apresentar os seus contributos à deliberação de 05.06.2017 da ANACOM que aprovou a presente Consulta Pública sobre o Projeto de regulamento de alteração do Regulamento da Portabilidade, o qual foi publicado a 28 de junho, na Série II do Diário da República n.º 123/2017 - Aviso n.º 7175/2017.

A consulta em apreço pretende recolher contributos por parte dos Operadores com vista a dotar a ANACOM com elementos necessários e relevantes para uma reflexão sobre a revisão de alguns aspetos do regime da portabilidade.

Apresentamos os nossos comentários às propostas de alteração que consideramos ter impacto significativo do ponto de vista aplicacional, processual e operacional.

Artigo 2.º, nº 1 alínea 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;*

ONI/NOWO: No nosso entendimento, a implementação de um «Código de validação da portabilidade (CVP)» trará significativas alterações de processo e sistemas. Os operadores terão que introduzir diversas alterações nos seus sistemas, nomeadamente: ao sistema de gestão de portabilidade, permitir a disponibilização desta informação em sistemas internos e no portal de cliente para que seja possível a sua consulta.

A introdução de um «Código de validação da portabilidade», irá obrigar a que o operador disponibilize esta informação nas faturas, o que implicará, necessariamente, uma adequação dos sistemas de billing.

De igual modo, o “CVP” irá implicar que seja incluído no IVR uma mensagem automática para consulta pelo cliente, e que sejam adequadas as comunicações SMS para os clientes, de modo a possibilitar a resposta a pedido SMS, com outro SMS onde o operador possa comunicar o CVP ao cliente final.

No nosso entendimento, estas alterações terão também impacto na gestão da informação, porquanto ao ser criado um CVP para cada número ou bloco de números, será também necessário gerir o seu ciclo de vida, bem como a sincronização dessa informação com os restantes operadores nos processos necessários.

Da análise que fazemos a este artigo ficamos com algumas dúvidas sobre o tipo de informação que é necessário registar para a obtenção de um CVP. Quando um CVP for gerado, este irá ficar registado numa Base de Dados comum aos operadores para consulta e validação? Neste processo, não poderá existir o risco de operadores distintos, gerarem o mesmo número de CVP?

De acordo com o disposto no artigo 12º-A nº 2, prevê-se que o CVP deve ser gerado pelo Prestador doador ou pelo Prestador Detentor, ou seja o PD. Tal significa que, quando o operador activar um número de telefone a um assinante, terá que o informar do CVP associado ao seu número de telefone para futuramente se quiser portar o número, saber qual o CVP associado?

O entendimento que fazemos do CVP, é que se trata de um ID único para cada número (s) activo (s) num cliente, e quando o titular do mesmo quiser efectuar a portabilidade, bastará indicar o mesmo na minuta de denúncia.

Tudo ponderado, consideramos que a implementação do CVP terá necessariamente custos associados ao seu desenvolvimento e à sua implementação, porquanto irá obrigar os operadores a adequarem e a desenvolverem as suas aplicações internas, bem como a adequar os seus sistemas do ponto de vista operacional (por exemplo, no que se refere à notificação em fatura, SMS, área de cliente, presencialmente, contacto telefónico, etc.)

Artigo 2.º nº 1 alínea 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;*

ONI/NOWO: O entendimento que fazemos da nova janela de portabilidade, é que será possível o operador submeter pedidos para qualquer hora do dia, entre as 9h e as 23h, sabendo que dispomos de 3 horas para a conclusão da portabilidade.

Consideramos que neste artigo é importante clarificar se as janelas se mantêm (09:00-12:00; 14:00-17:00; 18:00-21:00), ou se passa a ser um qualquer período de 3 horas compreendido entre as 09:00-23:00. Caso assim seja, o impacto operacional e técnico é elevadíssimo, dado que a cada hora teremos o início de uma janela com 3 horas.

Quer isto dizer que, estaríamos com um regime contínuo de portabilidade, o que não é, nem benéfico, nem possível neste momento, uma vez que requereria alteração de todos os processos e sistemas associados, assim como a alocação de equipas de tratamento de processos exclusivas por ser necessário reagir em modo contínuo.

Para além de que, os sistemas (quer de IT, quer de rede) e os processos, teriam de ser tratados como críticos obrigando a níveis de redundância e tempos de reposta que hoje não existem, o que implicaria obviamente custos adicionais muito elevados.

Consideramos que esta alteração irá ter uma carga administrativa e de recursos na operação diária que a torna incomportável face aos custos associados à sua implementação.

Artigo 4.º nº 1 — *A solução técnica adotada na interligação de redes para a implementação da portabilidade, detalhada no anexo I da Especificação de portabilidade e a cuja execução as empresas estão obrigadas, suporta -se, do ponto de vista técnico de rede, no ACQ ou outra solução equivalente que permita a interrogação prévia (query) a uma base de dados com a informação adequada ao encaminhamento da chamada.*

ONI/NOWO: Consideramos que opção de “All Call Query” será adequada.

Artigo 7.º nº 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.”*

Consideramos que a redução do período de informação ao assinante para metade, irá diminuir a capacidade de resposta do operador.

Com efeito, verificamos que a notificação da janela de portabilidade foi encurtada para 12 horas (antes eram 24h). No caso das portabilidades do serviço fixo de telefone, a redução deste prazo de resposta irá criar entropias aos operadores, uma vez que poderá não ser possível a sua realização em tempo útil.

Actualmente, é possível efectuar uma notificação via SMS a todos os clientes que tenham disponibilizado os seus contactos, contudo há muitos casos em que é necessário contactar o cliente através do número fixo ou email. Com a redução do período de informação ao cliente, os operadores ficarão limitados no seu prazo de resposta e conseqüentemente, na célere satisfação do pedido do cliente.

Artigo 10º nº 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.*

ONI/NOWO: Verificamos que este artigo pressupõe a uma alteração do documento de identificação (CC, BI, Título de residência ou Passaporte) para documento de identificação civil, o que poderá suscitar dúvidas ao poder ser considerado que o documento de identificação civil se restringe apenas o cartão do cidadão ou Bilhete de Identidade.

Sem prejuízo da proposta de alteração ora em apreço, consideramos que este novo regulamento de portabilidade deveria estar em consonância com o disposto na Lei 32/2017, no que se refere ao processo de validação da documentação (“A retenção, a conservação e a reprodução por fotocópia ou telecópia de cartão de cidadão alheio, em violação do disposto nos nº 1 e 2 do artigo 5.º, constitui contraordenação punível com coima de (euro) 250 a (euro) 750.”)

Artigo 10 nº 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.”*

ONI/NOWO: A alteração deveria incidir, no ponto de vista de simplificar o processo, quanto ao volume de documentação de suporte a apresentar ao operador doador e não na total dispensa de apresentação, salvo nos casos em que a portabilidade se considere indevida.

Refira-se a este respeito que uma evidência do não cumprimento de boas práticas do tratamento de documentação de suporte de portabilidade, está refletida nas incorreções e compensações peticionadas pelos operadores.

Artigo 12.º nº 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”*

ONI/NOWO: Esta alteração terá impactos significativos do ponto de vista operacional, sem benefício significativo. A proposta apresentada, pressupõe a alteração do prazo de 18 horas para 12 horas, o que implicará uma alteração significativa nos horários laborais hoje praticados, sendo que os mesmos são acomodáveis com as 18 horas.

Para além disso, são referidas *“horas que decorram de forma seguida”*, ou seja, se o operador receber um pedido às 16:00, terá até às 04:00 do dia seguinte, para responder, sendo que o horário de trabalho

termina às 18:00 e recomeça às 09:00. Com as 18 horas, o operador poderia dar seguimento até às 10:00.

Sendo reduzidas as horas de resposta aos pedidos electrónicos de 18h para 12h, irá necessariamente diminuir a capacidade de resposta ao tratamento dos pedidos de port out. O encurtamento do período de aceitação/recusa de portout/portin de 18 horas para 12 horas, terá impacto na disponibilidade de recursos para monitorizar os pedidos de portout, uma vez que uma jornada laboral não cobre na totalidade a janela de aceitação dos pedidos (tendo a recusa por “T3 - ausência de resposta” custos para a Pdo).

Constatamos também que se prevê a alteração do tempo para a apresentação de um pedido (sempre que tal implique intervenção na rede), de “no mais curto prazo possível” para o “máximo de 1 dia útil”.

No nosso entendimento, esta alteração irá diminuir a capacidade de resposta no tratamento dos pedidos. Sendo que, as intervenções físicas efectuadas num dia X, só são recepcionadas no dia X+1 e só no dia X+1 é que serão finalizadas. Deste modo, o processo de portabilidade só iria ser iniciado no dia X+2.

Com esta alteração, podemos correr o risco de a portabilidade não ser executada e o serviço não estar activo.

Artigo 23º-A “Portabilidade e oferta de serviços em pacote”

Consideramos que este artigo carece de maior detalhe, pois suscita algumas dúvidas.

Caso um cliente tenha um serviço activo, uma oferta standarizada, com mais do que um número de telefone activo, o operador deverá apresentar pedidos coerentes?

Caso um cliente pretenda portar apenas um número, poderá fazê-lo? Em caso afirmativo, deverá considerar-se como um pedido simples? Pode ser considerado como motivo de rejeição se tiver serviço em pacote?

Lisboa, 28 de Julho de 2017