

**Comentários da Onitecom à Consulta sobre o projecto de
Regulamento de alteração ao Regulamento nº 87/2009, de 18 de
Fevereiro e alterado pelo Regulamento nº 302/2009, de 16 de Julho**

14 de Dezembro de 2011

Índice

Sumário Executivo	3
Introdução.....	3
Artigo 7º, nº7, alíneas c) e d).....	3
Artigo 8º, nº8.....	4
Artigo 12º, nº 5 e 7	4
Artigo 12º, nº 10.....	5
Artigo 26º, nº 4 e nº 5	5
Conclusão.....	5
Anexo	6
Artigo 1º nº 5.....	6
Artigo 2º nº 1	6
Artigo 4º nº1	6
Artigo 26º nº2 alínea c).....	6
Artigo 26º nº3.....	7
Artigo 26º nº10.....	7

Sumário Executivo

A Onitecom entende a necessidade de alteração do regulamento de portabilidade no sentido de acolher os princípios da Directiva 2009/136/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de Novembro de 2009, que alterou, designadamente, a Directiva 2002/22/CE, e que foram transpostos para a nova Lei das Comunicações Electrónicas, Lei n.º 51/2011, de 13 de Setembro, nomeadamente no que diz respeito à definição de um prazo de um dia útil para a transferência efectiva do número de consumidor para a nova empresa, quando o assinante conclua um acordo para essa transferência. Mas chama a atenção para o facto de ser imprescindível distinguir as obrigações aplicáveis aos clientes com contrato de adesão, caracterizados por soluções de comunicações uniformizadas, das obrigações aplicadas aos clientes com soluções complexas e múltiplas ranges de numeração que, tendo contratos negociados bilateralmente, definem eles próprios as penalizações que aplicam ao fornecedor.

Com efeito a portabilidade de numeração de um cliente empresarial está envolvida num contrato mais abrangente e o enfoque das preocupações do cliente não é tanto o prazo de portabilidade mas todo o processo de instalação. Então, tal como existem ressalvas no nº 10 do artigo 12º para a concretização do processo no prazo de um dia útil, também é necessário que os restantes prazos e as restantes obrigações tenham em conta a complexidade das soluções dos clientes.

A Onitecom considera também da maior relevância que o regulador introduza quanto antes **outras melhorias**, como sejam os conceitos de **portabilidade indevida**, a **revisão dos preços entre prestadores de serviços relacionados com a oferta de portabilidade dos números, que são actualmente demasiado elevados** e **a definição de um preço para o serviço Release 14**.

Introdução

Decorridos mais de dois anos desde a publicação da última revisão do Regulamento de Portabilidade¹ (RP), a Onitecom tem algumas sugestões de melhoria ao actual regulamento que vão para além das alterações agora propostas pelo regulador para dar cumprimento à nova Lei das Comunicações Electrónicas.

Apresentam-se de seguida os comentários da Onitecom às alterações contidas no projecto de regulamento de alteração ao RP que inspiram maiores reservas e, em anexo, outras propostas de alteração que consideramos essenciais.

Artigo 7º, nº7, alíneas c) e d)

A Onitecom sugere que as compensações aqui mencionadas se destinem apenas ao mercado residencial ou a portabilidades efectuadas no âmbito de contratos de adesão, dadas as especificidades dos clientes empresariais de grande dimensão.

¹ Regulamento nº 59/2005, publicado a 18 de Agosto, com as alterações introduzidas pelo Regulamento nº 87/2009, publicado a 18 de Fevereiro e pelo Regulamento nº 302/2009, publicado a 16 de Julho.

Os contratos negociados com clientes empresariais já incluem penalizações por incumprimento dos SLA's acordados suficientemente penalizadoras, não faz sentido uma duplicação;

Por outro lado os clientes empresariais têm frequentemente múltiplas gamas de numeração, que incluem números de telefone que não utilizam e por conseguinte não se dão facilmente conta de eventuais erros no processo de portabilidade. Então não faz sentido que, se for detectado um erro num processo, apenas dois anos depois, eventualmente no momento de uma nova portabilidade, se venha nessa altura a compensar o cliente por uma falha que nem sequer o afectou operacionalmente.

Artigo 8º, nº8

A Onitelem entende a preocupação do regulador em limitar a quebra de serviço ao período da Janela de Portabilidade, mas considera que aqui, tal como nas ofertas de referência deveria de existir uma margem de erro que permitisse não entrar em incumprimento por uma falha pontual. Sugeríamos assim um SLA de 98%, na aplicação do artigo 25º aos incumprimentos ocorridos no período de um ano.

Artigo 12º, nº 5 e 7

Da mesma forma como existem ressalvas no nº 10 do artigo 12º para a concretização do processo no prazo de um dia útil, quando não exista disponibilidade de acesso de suporte à rede, também é necessário que os restantes prazos e as restantes obrigações tenham em conta a complexidade das soluções dos clientes.

Assim e uma vez que o prestador doador (PD) é obrigado a verificar os dados do assinante no pedido electrónico de portabilidade, sendo obrigado inclusive a assumir o custo da compensação ao cliente se não o fizer (artº 26, nº7) o prazo máximo de 18 horas para responder ao prestador receptor (PR) pode ser curto.

Os pedidos de portabilidade transmitidos pelo PR ao PD, no caso de portabilidade de clientes com múltiplas gamas de numeração e com contrato negociado bilateralmente, devem continuar, no mínimo, iguais aos prazos definidos no actual regulamento: a transmissão do pedido electrónico deve ser efectuada com pelo menos dois dias úteis de antecedência relativamente à janela indicada (nº 5 do artº 7º) e o PD deverá poder responder no prazo mínimo de um dia útil (nº 7 do artº 7º).

Tendo em conta que os pedidos de portabilidade deste tipo de clientes empresariais estão envolvidos em soluções mais abrangentes e beneficiam das ressalvas do nº 10 do artigo 12º, os prazos que solicitamos não comprometem o prazo de portabilidade para o cliente, apenas influenciam o planeamento do PR, que deveria efectuar o pedido ao PD com maior antecedência, aquela que já pratica actualmente.

Artigo 12º, nº 10

Consideramos que o texto não está claro, no que diz respeito à contagem dos prazos e às janelas. E consideramos que também não é claro o termo transferência, ficamos na dúvida se se trata de fazer a submissão electrónica do pedido ou garantir a sua conclusão.

Esperamos que a revisão do capítulo dos temporizadores no anexo II (Processos administrativos para a portabilidade de operador) seja clarificadora.

Artigo 26º, nº 4 e nº 5

Neste ponto mantemos os comentários ao Artigo 7º, nº7, alíneas c) e d). Estas compensações devem ser devidas apenas aos assinantes com contratos de adesão.

Em alternativa sugerimos que sejam fixadas compensações do PD ao PR, equivalentes às compensações por portabilidade indevida, no caso de rejeições indevidas e reiteradas se não existir uma justificação clara do motivo de rejeição, mesmo após ter sido solicitada uma explicação pelo PR.

Conclusão

Consideramos que as propostas de melhoria sugeridas pelo Regulador são interessantes para o consumidor que pretende a mudança do seu número de telefone para outro operador, mas não têm em conta todas as condicionantes das soluções de comunicações mais complexas dos clientes empresariais.

Verificamos que do ponto de vista do PR está salvaguardado o prazo para a disponibilização do acesso de suporte à rede, mas do ponto de vista do PD não estão salvaguardadas as dificuldades associadas à portação de múltiplas gamas de numeração e DDI's.

A manterem-se as condições apresentadas irá aumentar o número de *timeouts* prejudicando ainda mais o processo de portabilidade em prejuízo do cliente empresarial.

Anexo

Sugestão de outras melhorias a introduzir no regulamento

Artigo 1º nº 5

Consideramos que a relação com a entidade de referência deveria caber ao operador que faz o encaminhamento de chamadas.

Só prestadores de muito reduzida dimensão não dispõem de meios próprios para proceder ao encaminhamento de chamadas para números portados e para a gestão dos processos de portabilidade. Os operadores nestas circunstâncias e que também fazem trânsito por outro operador, têm uma actividade muito reduzida e não conseguem suportar os encargos fixos com a entidade de referência, o que cria problemas quando os seus clientes pretendem portar para outros operadores.

Então o processo seria mais eficaz se o operador pelo qual fazem trânsito, e ao qual subcontratam também o processo de portabilidade, pudesse assegurar adicionalmente a relação com a entidade de referência.

Artigo 2º nº 1

Consideramos que deveria ser incluída a definição de portabilidade indevida como a portabilidade efectuada contra vontade do cliente. De acordo com o nº 4 do artigo 30º da Directiva 2009/136/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de Novembro de 2009, os reguladores deverão proteger os assinantes dos processos de portabilidade para outro prestador, realizados contra a sua vontade.

Artigo 4º nº1

A solução técnica adoptada na interligação de redes para a implementação da portabilidade de veria ser All Call Query (ACQ).

A solução Query on Release (QoR) tem significativas desvantagens para os operadores:

- Impacta negativamente no desempenho da própria rede por ser uma fonte geradora de chamadas sem sucesso;
- Gera custos de manutenção muito elevados;
- As penalizações de falhas a nível de sistemas ou nos processos de portabilidade recaem nos Operadores que fazem o serviço, i.e., além da implementação têm o ónus de penalidades em caso de falhas;
- Não se justifica, pois a maioria dos operadores já não utiliza.

Pelo exposto o serviço Query on Release (QoR), actualmente prestada de forma gratuita, deveria ser pago.

Artigo 26º nº2 alínea c)

A compensação aqui definida deve estar relacionada com a definição de portabilidade indevida - portabilidades efectivadas que não correspondam à vontade dos assinantes – e não com erros na documentação.

Artigo 26º nº3

Consideramos que não faz sentido que o valor da compensação por atraso no envio da documentação seja o mesmo que por portabilidade indevida, que consideramos ser uma falha bem mais grave.

Artigo 26º nº10

Sugerimos que sejam fixadas compensações do PD ao PR, no caso de rejeições indevidas ou reiteradas se não existir uma justificação clara do motivo de rejeição.