



Resposta da Vodafone

ao

**Projeto de Regulamento de alteração do Regulamento da Portabilidade
("Consulta Pública" ou "Projeto de Alteração ao Regulamento da
Portabilidade")**

(Regulamento n.º 58/2005, de 18 de agosto, alterado pelo Regulamento n.º 87/2009, de 18 de fevereiro, pelo Regulamento n.º 302/2009, de 16 de julho e pelo Regulamento n.º 114/2012, de 13 de março de 2012).



ÍNDICE

1. Sumário Executivo.....	3- 11
2. Introdução	11
3. Comentários à Consulta Pública.....	11- 40
4. Outros aspetos a considerar no Consulta Pública	40



1. SUMÁRIO EXECUTIVO

1. A portabilidade, tendo-se iniciado em 2001 (e sido regulamentada, pela primeira vez, em 2005) evoluiu grandemente nos últimos anos, verificando-se não apenas um significativo acréscimo dos casos de portabilidade, mas também uma adaptação das normas que regem a portabilidade do número.
2. Com efeito, foram dados passos significativos nos procedimentos adotados pelos operadores com obrigações de portabilidade. A Vodafone tem feito, nos últimos anos, investimentos muitíssimo avultados em matéria de portabilidade, no sentido da sempre almejável melhoria e aperfeiçoamento dos sistemas e procedimentos utilizados.
3. O “edifício” construído em matéria de portabilidade tem, assim, provas dadas em prol do interesse público de defesa dos interesses dos consumidores e dos assinantes (cfr resulta, nomeadamente, *do "Estudo sobre custos de mudança de prestador de serviços de comunicações eletrónicas faturados conjuntamente"*).
4. A portabilidade, por sua vez, é um mecanismo que incentiva a concorrência entre operadores, pelo que a desativação do número para efeitos de portabilidade é o reflexo, na maioria dos casos, de um mercado concorrencial.
5. Sucede que, as desigualdades de condições de acesso em determinadas zonas do país², considerando a irreplicabilidade das redes de nova geração já existentes, impedem alguns operadores de colocarem à disposição do assinante uma oferta competitiva.

¹ Disponível para consulta em <https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1413835>.

² Reconhecido pela Comissão Europeia e pelo BEREC nas recomendações emitidas sobre o sentido provável de decisão do regulador relativamente à análise dos mercados 3a e 3b (https://circabc.europa.eu/sd/a/93505e06-2c02-4cfe-ab54-cbe737a8f0ed/PT-2016-1888-1889%20ADOPTED_publication_PT.pdf)



6. Importa, assim, em prol do interesse público de defesa dos interesses dos consumidores e dos assinantes, que exista um remédio regulatório eficaz que assegure, o mais rapidamente possível, a efetiva concorrência em todo o país.
7. Relativamente à presente proposta de revisão do Regulamento da Portabilidade (adiante apenas “RP”), somos de opinião que, de facto, ainda, existe espaço de progressão no âmbito da portabilidade, nomeadamente, atendendo à evolução verificada no mercado que é cada vez mais convergente e de subscrição de ofertas *Multiple play* ou pacote de serviços³ (adiante apenas designadas por “Oferta de Serviços em Pacote”, “Oferta em Pacote” ou “Pacote”), conforme evidenciado pelos relatórios trimestrais de serviços da ANACOM.
8. Cumpre, no entanto, trazer ao conhecimento de V. Exas. as preocupações que suscitam algumas das alterações constantes do Projeto de Alteração ao Regulamento, contribuindo com sugestões que, estamos certos, irão merecer a V/melhor atenção e consideração.
9. As nossas preocupações incidem, nomeadamente, sobre:
 - (i) O procedimento gizado no presente Projeto Regulamentar para a criação e divulgação de um código de validação da portabilidade (“CVP”), uma vez que a Vodafone entende que o CVP apenas deve ser

³ Multiple play ou pacote de serviços

Oferta comercial de um único operador, que inclui dois ou mais serviços, comercializada como oferta única e com uma única fatura. A modalidade 2P (double play) trata-se de um pacote de dois serviços que inclui o serviço telefónico fixo e o serviço de banda larga fixa ou o serviço telefónico fixo e o serviço de televisão por subscrição; a modalidade 3P (triple play) trata-se de um pacote de três serviços que inclui o serviço telefónico fixo, o serviço de banda larga fixa e o serviço de televisão por subscrição; a modalidade 4P (quadruple play) trata-se de um pacote de quatro serviços que inclui os três serviços fixos (serviço telefónico fixo, de banda larga fixa e de televisão por subscrição) e acrescenta um serviço móvel (serviço telefónico móvel ou de banda larga móvel); finalmente, a modalidade 5P (quintuple play) trata-se de um pacote de cinco serviços que inclui os três serviços fixos (serviço telefónico fixo, de banda larga fixa e de televisão por subscrição) e acrescenta os dois serviços móveis (serviço telefónico móvel e de banda larga móvel)”

(cfr informação disponível para consulta no glossário do Portal do Consumidor da ANACOM, em www.anacom-consumidor.com, <http://www.anacom-consumidor.com/-/multiple-play-ou-pacote-de-servicos>.)



disponibilizado ao assinante⁴ (a manter-se a atual proposta de envio do CVP, nomeadamente, através de SMS de resposta automática para o número a que corresponde o CVP⁵, corre-se o risco por exemplo de um utilizador de um número associado a uma conta empresarial, e cujo titular/assinante é a empresa, poder, através do CVP, pedir a portabilidade do número da empresa);

- (ii) A existência de “conceitos indeterminados” no Projeto de Alteração ao Regulamento. Esta situação pode ser geradora de incertezas e ambiguidades, pelo que deve ser ponderado pelo regulador a inserção da definição de conceitos como o de “oferta de serviços em pacote”, a que o Projeto de Alteração ao Regulamento faz referência por diversas vezes sem apresentar uma definição do mesmo, no artigo 2.º do RP relativo à definição de conceitos;

- (iii) A portabilidade e oferta de serviços em pacote.

A portabilidade de números associados a uma Oferta de Serviços em Pacote é uma realidade que importava ser regida pelo Regulamento da Portabilidade (“RP”), pelo que a Vodafone aplaude, naturalmente, esta iniciativa da ANACOM. Tendo presente a novidade do regime e a sua complexidade parece ser aconselhável que o regulador opte por concretizar este regime, ao invés de deixar ao critério dos operadores a conformação destas regras, evitando, assim, que se gerem interpretações díspares suscetíveis de quebrar o propósito da portabilidade da Ofertas de Serviços em Pacote e, conseqüentemente, colocar em causa a credibilidade do próprio processo de portabilidade junto dos

⁴ Assinante: “Pessoa singular ou coletiva que é parte num contrato com um prestador de serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público para o fornecimento desses serviços. Também designado cliente.” (Cfr <http://www.anacom-consumidor.com/-/assinante?inheritRedirect=true>)

⁵ Leitura conjugada dos nºs 7 e 8 do artigo 12ª-A do Projeto de Alteração ao Regulamento da Portabilidade.



consumidores e dos assinantes tal como referimos no parágrafo 3 *supra*.
Propõe-se assim que o RP estabeleça que:

- Sempre que esteja em causa a portabilidade de um número telefónico fixo associado a uma Oferta em Pacote (2P, 3P, 4P ou 5P), o Prestador Doador (“PD”) tenha a obrigação de desativar, proactivamente, todos os acessos (incluindo o acesso à rede) e serviços associados ao referido número. Com esta proposta pretende-se proteger os interesses dos assinantes, na medida em que atualmente aquilo que acontece, e que tem gerado reclamações, é que o Cliente pede a portabilidade do número fixo para o Prestador Recetor do número (“PR”), mas o prestador doador do número (“PD”) continua a faturar-lhe os outros serviços do pacote e mantém o acesso à rede ativo, por entender que a portabilidade se restringe à voz. É absolutamente necessário que a ANACOM imponha, nos termos do RP, que o PD proceda à desativação por defeito do(s) acesso(s) à rede e dos serviços associados ao(s) número(s) fixo(s) portado(s), salvaguardando, naturalmente, as situações em que o assinante, no documento de Denúncia Contratual/Pedido de Portabilidade a apresentar ao PR, solicite, expressamente, que o acesso se mantenha ativo.
Caso o regulador não colmate a apontada lacuna do RP, revelar-se-á fundamental manter, nos casos de portabilidade de números associados a uma Oferta em Pacote, a troca de documentação de portabilidade entre operadores, desta feita, para o PR dar conhecimento ao PD das situações (que, alias, são a regra) em que o assinante não pretende manter o(s) acesso(s) ativo(s) no PD.
- Uma segunda proposta tem que ver com situações em que uma oferta em pacote está associada a mais do que um número (e.g. (i) uma família que subscreva um pacote 4P com um número telefónico fixo e um número



telefónico móvel e (ii) uma empresa que tenha vários números fixos associados a uma oferta 2P) e o Cliente pretende portar todos os números que integram a Oferta em Pacote, neste caso o Cliente deve indicar ao PD, necessariamente, todos CVP'S e os números a que corresponde cada CVP. Só assim se assegurará quer um pedido coerente – a portabilidade simultânea de todos os números da Oferta em Pacote - quer a obrigação de o PD proceder, proactivamente, à desativação todos os serviços e acessos associados a esses números (incluindo o acesso à rede).

Por razões de uniformização dos processos entre operadores com obrigações de portabilidade e porque cada número que integra a Oferta em Pacote terá necessariamente o correspondente CVP⁶, não deverá ser deixado ao dispor do PD a possibilidade de, querendo, gerar um CVP único para Oferta de Serviço em Pacote, devendo, por conseguinte, ser expurgado o disposto no n.º 3 do artigo 12.º A do Projeto de Alteração ao Regulamento.

- (iv) A entrada em vigor da maioria das regras constantes do Projeto de Alteração ao Regulamento e, bem assim, da especificação da portabilidade (anexos I e II ao RP), no prazo de 9 (nove) meses após a publicação do RP revisto.

Ora, considerando que a revisão da especificação da portabilidade terá lugar tendo em vista a implementação das novas regras (e.g solução técnica, CVP, redução do pré-aviso de comunicação ao assinante da janela de portabilidade, redução do prazo de resposta do PD ao pedido eletrónico de portabilidade), torna-se necessário que o prazo de 9 (nove) meses se conte a partir da data da publicitação da revisão da especificação da portabilidade no site da ANACOM e não da publicitação do RP.

⁶ O assinante, querendo, poderá portar apenas um dos números que faça parte de Oferta em pacote.



10. No seguimento das preocupações acima mencionadas, a Vodafone entende que na revisão do RP, e como de seguida se demonstrará mais detalhadamente na terceira parte – “Comentários da Vodafone ao Projeto de Regulamento de Alteração ao Regulamento da Portabilidade submetido a Consulta Pública” - do presente documento, deve ser assegurado o seguinte:

- a) **A segurança e a confidencialidade do código de validação da portabilidade** (“CVP”), pedras basilares deste novo mecanismo de validação do assinante no pedido eletrónico da portabilidade.
- b) **A implementação das medidas necessárias, tanto ao nível tecnológico como organizacional de forma a manter a informação sobre o CVP segura e disponível apenas para o assinante⁷** (doravante apenas “Titular do(s) Serviço(s)” ou “Cliente”), impondo-se nomeadamente:
 - (i) Que o CVP seja disponibilizado apenas ao assinante e que, por conseguinte, o CVP não seja disponibilizado ao utilizador do número;
 - (ii) Que o CVP seja disponibilizado na área reservada de Cliente, na Internet ou noutra plataforma, apenas a nível da Conta (apenas o Cliente tem acesso) e não a nível do serviço (disponível, também, para os utilizadores dos números);
 - (iii) A atribuição do CVP a um número associado a um tarifário pré-pago está dependente da validação dos respetivos dados identificação do assinante, ou seja, da prévia identificação do serviço junto do PD;

⁷ Assinante: “Pessoa singular ou coletiva que é parte num contrato com um prestador de serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público para o fornecimento desses serviços. Também designado cliente. “(Cfr <http://www.anacom-consumidor.com/-/assinante?inheritRedirect=true>)



- (iv) O CVP não será divulgado através de mensagem vocal automática (IVR) ou SMS de resposta automática para o número a que corresponde o CVP.
- c) O acolhimento da definição de Oferta de Serviços em Pacote (a que faz referência o n.º 1 do artigo 23.º - A do Projeto de Alteração ao Regulamento) constante do glossário da ANACOM disponibilizado no Portal do Consumidor e que se transcreve abaixo:
 - “ Oferta comercial de um único operador, que inclui dois ou mais serviços, comercializada como oferta única e com uma única fatura. A modalidade 2P (double play) trata-se de um pacote de dois serviços que inclui o serviço telefónico fixo e o serviço de banda larga fixa ou o serviço telefónico fixo e o serviço de televisão por subscrição; a modalidade 3P (triple play) trata-se de um pacote de três serviços que inclui o serviço telefónico fixo, o serviço de banda larga fixa e o serviço de televisão por subscrição; a modalidade 4P (quadruple play) trata-se de um pacote de quatro serviços que inclui os três serviços fixos (serviço telefónico fixo, de banda larga fixa e de televisão por subscrição) e acrescenta um serviço móvel (serviço telefónico móvel ou de banda larga móvel); finalmente, a modalidade 5P (quintuple play) trata-se de um pacote de cinco serviços que inclui os três serviços fixos (serviço telefónico fixo, de banda larga fixa e de televisão por subscrição) e acrescenta os dois serviços móveis (serviço telefónico móvel e de banda larga móvel)”*
- d) O prestador doador (“PD”) só aceitará a portabilidade simultânea de vários números associados a uma Oferta de Serviços em Pacote se estiverem reunidos os seguintes requisitos cumulativos:
 - (i) receba um pedido coerente com todos os números que integram a Oferta de Serviços em Pacote; e



- (ii) os CVP's gerados para cada um dos números que integram a oferta estiverem corretos.
- e) Após a efetivação da portabilidade mencionada na alínea anterior (em d)) ou a efetivação da portabilidade de um número telefónico fixo associado a um pacote na modalidade de 2P, 3P, 4P ou 5P recaia sobre o PD a obrigação de proceder, proactivamente, à desativação de todos os serviços associados a esse(s) número(s) e, bem assim, desativar o acesso⁸ disponibilizado na sua rede. Ora, a título de exemplo, no caso de efetivação da portabilidade de um número telefónico fixo associado à Oferta de Serviços em Pacote na modalidade 3P (*triple play*), o PD deverá, proactivamente, desativar o serviço telefónico fixo, o serviço de banda larga fixa e o serviço de televisão por subscrição, bem como o acesso disponibilizado a essa mesma rede.
- 11.** Por outro lado, entendemos que – e baseamo-nos na nossa experiência – o Regulamento da Portabilidade já se encontra sedimentado no dia-a-dia dos operadores com obrigações de portabilidade, pelo que as alterações ao regime da portabilidade nos termos propostos no presente Projeto Regulamentar implicarão não só investimentos avultados no sentido da adaptação e aperfeiçoamento dos sistemas e procedimentos utilizados, como também uma reaprendizagem das regras que regem a portabilidade.
- 12.** Nesta medida, torna-se necessário que o prazo para a entrada em vigor da especificação da portabilidade (anexos I e II ao Regulamento da Portabilidade) e das restantes disposições constantes do presente projeto⁹, fixado em 9(nove) meses, seja contado da revisão e publicitação da especificação da portabilidade no site da ANACOM e não da revisão e publicação do Regulamento da Portabilidade.

⁸ Acesso a que se refere o n.º 11 do artigo 12.º do RP.

⁹ À exceção do artigo 10.º, artigo 10.º A, artigo 25.º, n.º 1 a 4 do artigo 26.º e do artigo 28.º do Projeto de Alteração ao Regulamento.



13. Acreditamos, por fim, que poderá aproveitar-se, igualmente, a revisão em curso do Regulamento da Portabilidade para se alterar aspetos do RP que carecem de aperfeiçoamento e/ou clarificação.

2. INTRODUÇÃO

1. O presente documento pretende, assim, constituir um contributo construtivo e produtivo para o trabalho que se encontra a ser desenvolvido pela ANACOM tendo em vista a revisão do Regulamento Portabilidade.
2. Para facilitar a compreensão dos nossos comentários a ordem dos mesmos segue genericamente a estrutura do projeto em Consulta Pública.
3. A citação dos pontos enumerados no projeto em Consulta Pública encontra-se em itálico.
4. Por fim, é de notar que os comentários ora enviados constituem a posição da Vodafone sobre o presente Projeto de Alteração ao Regulamento, podendo sofrer alterações, nomeadamente em virtude de uma evolução das condições do mercado ou de novas decisões ou projetos de decisões que a ANACOM venha futuramente a aprovar neste contexto ou noutro com ele direta ou indiretamente relacionado. Nesta medida, a Vodafone reserva-se o direito de alterar ou retificar a posição refletida no presente documento no que respeita às matérias aqui tratadas ou quaisquer outras com elas relacionadas.

3. COMENTÁRIOS DA VODAFONE AO PROJECTO DE REGULAMENTO DE ALTERAÇÃO AO REGULAMENTO DA PORTABILIDADE SUBMETIDO A CONSULTA PÚBLICA

3.1. Revogação do conceito de Pedido Simples



1. O Projeto de Alteração ao Regulamento revogou a alínea m) do n.º 1 do artigo 2.º do RP, ou seja, os seguintes conceito(definição) de Pedido Simples.
2. O Projeto de Alteração ao Regulamento apenas prevê o conceito de Pedido Coerente.
3. Ora, nem sempre um pedido de portabilidade de um número cabe dentro do conceito de pedido coerente¹⁰.
4. Com efeito, quando o número está associado ao um tarifário pré-pago ou a um tarifário não integrado numa oferta de serviços em pacote, o assinante apresenta, naturalmente, o pedido de portabilidade de um único número.

Proposta Vodafone:

O RP deve continuar a prever a possibilidade de os operadores submeterem pedidos simples (e.g. caso do pedido eletrónico de portabilidade relativo a um único número) e, bem assim, manter o conceito de pedido simples(cfr alínea m) do n.º 1 do artigo 2.º do RP).¹¹.

3.2. Janela de Portabilidade

(cfr. alínea o) do n.º 1 do artigo 2.º do Projeto de Alteração ao Regulamento)

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;

¹⁰ "Um conjunto de pedidos eletrónicos de portabilidade relativos a vários números e ou várias gamas de números do mesmo assinante, tratados como um só e, consequentemente, portados na mesma janela" (cfr alínea q) do n.º 1 do artigo 2.º do Projeto de Alteração ao Regulamento).

¹¹ "-pedido eletrónico de portabilidade relativo a um único número ou gama de números" (cfr alínea m) do n.º 1 do artigo 2.º RP)



5. A presente proposta de janela de portabilidade tem, naturalmente, impacto a nível dos processos administrativos da portabilidade existentes e, bem assim, a nível dos custos associados à portabilidade.
6. A operacionalidade de uma janela com um horário noturno obriga à disponibilização de recursos humanos a custos muito superiores (e.g. a instalação/transferência do lacete local sincronizado com a 3ª janela de portabilidade (18-21 horas) tem um custo de €68,00¹², a instalação/transferência do lacete local sincronizado com qualquer uma das janelas diurnas (9-12, 14-17) tem um custo de €38,00), os quais serão inevitavelmente repercutidos nos assinantes que solicitem a utilização da janela noturna, levando a que a mesma tenha uma utilização diminuta.
7. No RP, em vigor, os operadores encontram-se obrigados à utilização racional e equilibrada das três janelas de portabilidade definidas entre as 9h e as 21 h¹³, devendo o PD, sempre que possível, respeitar a prioridade manifestada pelo PR.
8. Com efeito, os intervalos de tempo entre as atuais janelas de portabilidade (das 12h às 14h, das 17h às 18h) revelam-se de extrema importância, uma vez que permitem a atualização da informação, a coerência entre sistemas.

Proposta Vodafone:

Entendemos que os intervalos de tempo possíveis para o agendamento da portabilidade (9-12, 14-17, 18-21 horas) acabam por abranger todo o horário útil (manhã, tarde e noite), não existindo, assim, em nossa opinião, a efetiva necessidade de o assinante dispor de novos intervalos de tempo ou de uma maior flexibilização da janela da portabilidade. Não se justificando, assim, o esforço técnico e financeiro para a implementação da presente proposta.

¹² Conforme resulta do anexo 14, página 3, da Oferta de Referência para o Acesso ao Lacete Local, disponível para consulta em <http://ptwholesale.pt/pt/servicos-nacionais/capacidade/Paginas/orall.aspx>

¹³ -Existem três janelas definidas: das 9 às 12, das 14 às 17 e das 18 às 21 (cfr alínea K) do n.º 1 do artigo 2.º do RP).



Caso assim não se entenda – o que se considera a mero benefício de raciocínio – importa que o regulador tenha em atenção a necessidade do RP definir janelas entre as 8 e as 23 horas, estabelecendo, nomeadamente, quatro janelas: das 8h às 11h, 12h às 15h, 16h às 19h, 20h às 23h.

3.3. Solução de Portabilidade

(cfr artigo 4.º n.º 1 do Projeto de Alteração ao Regulamento)

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

9. Importa ressaltar que desde a sua implementação a solução da portabilidade assenta do ponto de vista técnico de rede no método Query on Release, sendo admitidas em complemento soluções equivalentes que mediante a interrogação prévia de bases de dados assegurem o encaminhamento da chamada, como é o caso do ALL CALL Query (ACQ).
10. Sendo o ACQ praticado atualmente por alguns operadores, estes mantêm a obrigação de garantir o método do QoR, por forma a facultar aos demais a informação necessária ao correto encaminhamento de chamadas.
11. Compreendendo a Vodafone que a evolução dos números portados e o estado de maturidade do mercado leva à convergência para um único método e o mais eficaz, e não podendo deixar de concordar com o método proposto pela ANACOM (ACQ), importa que a introdução da generalização do mesmo seja



devidamente alinhada com as demais propostas de alteração em curso no mercado.

Proposta Vodafone:

Por tudo o que acima se deixou exposto, entende a Vodafone que a introdução do ACQ tem que ser enquadrada com o calendário proposto para a migração IP de forma a garantir uma única, correta e coerente migração de sistemas e arquiteturas de rede, a qual se pretende eficiente, eficaz e transparente para os operadores e utilizadores finais.

3.4. Encaminhamento de comunicações non-call related

(cfr artigo 4.º do Projeto de Alteração ao Regulamento)

No caso de comunicações non-call related, a solução técnica suporta-se nas metodologias descritas na norma do ETSI TS 123 066, nos termos definidos no anexo I da Especificação de portabilidade

Proposta Vodafone:

Importa que o Anexo I da especificação da portabilidade reflita a solução técnica encontrada pelos operadores e o regulador (no início de 2017) relativamente ao encaminhamento de comunicações non-call related e, bem assim, o disposto na Ata (lavrada pelo referido grupo de trabalho) que refere expressamente que a referida solução tem por pressuposto o encaminhamento pessoa a pessoa.

3.5. Comunicação ao assinante da janela de portabilidade

(cfr n.º 8 do artigo 7.º do Projeto de Alteração ao Regulamento)



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

12. A redução do pré-aviso de comunicação ao assinante da janela portabilidade de 24h para 12 h (cfr n.º 10 do artigo 7º do Projeto Regulamentar) está dependente do cumprimento do prazo de resposta do prestador doador do número ao pedido de portabilidade, o qual é, igualmente, encurtado para 12 horas¹⁴ (cfr n.º 7 do artigo 12.º Projeto Regulamentar).

Proposta Vodafone:

Torna-se, assim, necessário, que os prazos, fixados no Projeto de Alteração ao Regulamento, para (i) o PR comunicar a janela de portabilidade ao assinante e para (ii) o PD responder ao pedido eletrónico de portabilidade (cfr. disposto nos n.º 7 do artigo 10.º e n.º 7 do artigo 12.º) entrem em vigor¹⁵ no mesmo momento.

3.6. Denúncia Contratual

(cfr. n.º 2 do artigo 10.º do Projeto de Alteração ao Regulamento)

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

¹⁴ O Projeto de Alteração ao Regulamento estabelece no artigo 12.º que "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"

¹⁵ Impõe-se a entrada em vigor em simultâneo dos prazos em apreço, contrariamente ao proposto¹⁵ no n.º 1 do artigo 6.º do Projeto de Alteração ao Regulamento, sob pena de o prazo de 12 horas para o PR comunicar ao assinante a janela de portabilidade se revelar inexecutável.



PR, quando aplicável, documento que comprove a capacidade do signatário para assinar a denúncia em representação da pessoa coletiva.

13. Entendemos que o RP deverá estabelecer o conceito de documento de identificação civil e, bem assim, os documentos que integram o referido conceito, esclarecendo, assim, os operadores sobre a possibilidade de o assinante utilizar um documento alternativo ao bilhete de identidade, cartão de cidadão ou passaporte (e.g. caso da carta de condução, cédula profissional, documento provisório do cartão de cidadão).
14. Ora, uma vez que o bilhete de identidade, o cartão de cidadão ou o passaporte constituem prova suficiente da identidade civil (Cfr. resulta do artigo 4.º da Lei n.º 7/2007, de 5 de fevereiro e do n.º 1 do artigo 3.º da Lei n.º 33/99 de 18 de Maio), mas não sendo obrigatória a sua apresentação (Cfr. n.º 1 do art. 4º da Lei n.º 33/99 de 18 de Maio), outros documentos poderão constituir prova suficiente de identidade civil junto do PR¹⁶.
15. Por outro lado, importa que o RP esclareça que o documento de identidade civil deverá apenas ser exibido¹⁷ pelo assinante, uma vez que a exibição do cartão de cidadão ou do bilhete de identidade é, em regra, suficiente para que o respetivo titular se identifique perante qualquer entidade, pública ou privada¹⁸, aplicando-se a referida regra a outros documentos de identificação civil.

Proposta Vodafone:

O RP deverá estabelecer a definição de documento de identificação civil (no n.º 1 do artigo 2 relativo às Definições e Abreviaturas do RP). Pelo que atrás ficou dito, somos de opinião¹⁹ que a definição de **documento de identificação civil** deverá

¹⁶ Vide porque impressivo o Parecer n.º E-8/03 do Conselho Geral da Ordem dos Advogados, disponível para consulta em http://www.oa.pt/Conteudos/Pareceres/detalhe_parecer.aspx?idc=1&idsc=158&ida=39896

¹⁷ Conforme resulta do artigo 4.º da Lei n.º 7/2007, de 5 de fevereiro

¹⁸ Conforme resulta do artigo 3.º da Lei n.º 33/99 de 18 de Maio

¹⁹ A tento o Parecer n.º E-8/03 do Conselho Geral da Ordem dos Advogados, disponível para consulta em http://www.oa.pt/Conteudos/Pareceres/detalhe_parecer.aspx?idc=1&idsc=158&ida=39896.



ser a seguinte: - **qualquer prova de identidade civil, como é o caso, nomeadamente, do cartão de cidadão, bilhete de identidade²⁰, passaporte, carta de condução, cédula profissional ou documento provisório.**

3.7. Conservação dos documentos de Denúncia Contratual Serviços Pós-Pagos

(cfr. n.º 3 do artigo 10º do Projeto de Alteração ao Regulamento)

“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.”

- 16.** Entendemos que o PR apenas deverá conservar as denúncias contratuais relativas às portabilidades efetivadas, não devendo estar obrigado, por razões de custos, a guardar as denúncias contratuais que tiveram que ser substituídas por se terem verificados erros na denúncia contratual (e.g. CVP errado) por fato imputável ao assinante e que, por conseguinte, motivaram a recusa do pedido eletrónico de portabilidade por parte do PD.
- 17.** Por outro lado, importa que o Regulamento da Portabilidade proceda à definição de “documentos de denúncia contratual”, os quais, atento o disposto no n.º 2 do artigo 10.º do Projeto Regulamentar, se restringem à denúncia contratual.
- 18.** Com efeito, o assinante tem apenas a obrigação (no caso de não apresentar a assinatura reconhecida ou eletrónica avançada) de exibir o seu documento de identidade civil e, no caso de pessoas coletivas, o documento comprovativo de que tem poderes para vincular a empresa, não recaindo sobre o PR a obrigação

²⁰ Conforme resulta do artigo 4.º da Lei n.º 7/2007, de 5 de fevereiro e do artigo 3.º da Lei n.º 33/99 de 18 de Maio



(mesmo que tenha a devida autorização do assinante) para retirar uma cópia do documento de identificação civil ou uma cópia do documento que comprove a capacidade do signatário para assinar a denúncia contratual em representação da pessoa coletiva.

19. Por fim, somos de opinião que o prazo, fixado em 5 (cinco) anos no Projeto de Alteração do Regulamento da Portabilidade, para a conservação de documentos de denúncia contratual é manifestamente excessivo face ao bem que pretende salvaguardar: - a portabilidade do número decorrer da vontade do assinante e, bem assim, o direito de o assinante de reclamar relativamente à ocorrência de uma portabilidade não solicitada.

20. Entendemos que um assinante que seja privado do seu número (uma vez que a portabilidade implica a troca de cartão "SIM" para um cartão "SIM" do PR (caso da portabilidade móvel) ou uma nova instalação (no caso da portabilidade fixa)) e, conseqüentemente, do serviço contratado esteja mais de 2 (dois) anos sem apresentar uma reclamação junto do PD.

Proposta Vodafone:

- (i) Importa que o n.º 3 do artigo 10.º do Regulamento da Portabilidade afaste, expressamente, a responsabilidade de o PR proceder à conservação das denúncias contratuais que tenham que ser substituídas por fato imputável ao assinante, consagrando a obrigação de o PR conservar apenas os documentos de denúncia contratual relativos às portabilidades efetivadas.
- (ii) O prazo de conservação, por tudo o que acima se deixou exposto, também, se revela excessivo, razão pela, somos de opinião, que deverá ser reduzido para 2 (dois) anos.

Aqui chegados, propomos a seguinte redação:



“O PR deve conservar os documentos de denúncia contratual relativos às portabilidades **efetivadas**, por um período mínimo de **2** anos, a contar da data da respetiva apresentação”

(o negrito corresponde à nossa proposta de alteração)

(iii) O RP deverá estabelecer a definição de documento de denúncia contratual e documentação de suporte à denúncia contratual (no n.º 1 do artigo 2º relativo às Definições e Abreviaturas do RP). Propomos a seguinte definição para:

a) Documento de denúncia contratual:- documento a apresentar pelo assinante ao PR, em que o assinante se identifica (nome), indica o PD do(s) número(s) a portar, o(s) número(s) a portar e o(s) respetivo(s) CVP´s, solicita a cessação do contrato existente com o PD e a portabilidade do(s) número(s) para o PR.

b) Documento de suporte à denúncia contratual : - documento de identidade civil a exhibir pelo assinante ao PR. No caso de pessoas coletivas, além do documento de identidade civil, deverá ser exibido o documento que comprove a capacidade do signatário para assinar a denúncia em representação da pessoa colectiva.

(iv) O RP, atenta a definição de documento de denúncia contratual proposto em a)(iii), esclarece que o PR não se encontra obrigado a conservar a documentação de suporte à denúncia contratual/pedido de portabilidade, uma vez que nas situações em que o assinante não apresente a sua assinatura manuscrita reconhecida ou não assine com recurso à assinatura eletrónica avançada constante do seu cartão de cidadão o assinante encontra-se obrigado apenas a exhibir o seu documento de identidade civil.

3.8. Conservação dos documentos de Denúncia Contratual Serviços Pós-Pagos

(cfr. n.º 5 do artigo 10.º do Projeto de Alteração ao Regulamento)



"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. "(

- 21.** O Projeto de Alteração ao Regulamento da Portabilidade continuar a prever, com a presente disposição, que os assinantes dos "serviços pré-pagos"²¹ se identifiquem junto do PR, incluindo nas situações em que o número (associado a um tarifário pré-pago) não se encontre identificado junto do PD.
- 22.** Ora, relativamente à identificação dos números associados a tarifários pré-pagos, importa recordarmos que a legislação aplicável ao sector, diversamente do que acontece noutros países comunitários, designadamente em Espanha, onde passou a ser obrigatória a identificação dos utilizadores dos serviços pré-pagos, não impõe qualquer obrigação ao assinante de um número pré-pago de se identificar *ab initio* junto do prestador doador/detentor do número ("PD").
- 23.** O anonimato dos números pré-pagos não é, no entanto, assegurado no processo de transferência do número para o prestador, posteriormente, escolhido pelo assinante para prestar o serviço pré-pago (o prestador recetor ou "PR").
- 24.** O RP impõe (e o atual Projeto de Alteração ao Regulamento mantém essa imposição) que o assinante do número pré-pago a portar se identifique, obrigatoriamente, junto do PR e, bem assim, que apresente a documentação comprovativa dos dados pessoais fornecidos no pedido de portabilidade do número .

²¹ Conforme resulta, igualmente, da alínea b) do artigo 12.º do Projeto de Alteração ao Regulamento da Portabilidade.



25. A identificação de um serviço pré-pago ocorre, assim, obrigatoriamente, no momento em que o assinante apresenta o seu pedido de portabilidade do número junto do PR.

26. Daqui resulta que, a identificação do cliente pré-pago, por força do RP, é efetuada, obrigatoriamente, junto do PR e que todos os números pré-pagos portados estão identificados no PR, independentemente de estarem ou não identificados junto do PD.

27. A experiência demonstra, no entanto, que a identificação do número pré-pago junto do PR não oferece qualquer garantia de que o pedido de portabilidade seja efetivamente solicitado pelo titular do número.

Na verdade, atento o atual RP, qualquer pessoa com acesso ao equipamento de telecomunicações de um assinante poderá obter o seu número de telefone e ter acesso ao número do respetivo cartão SIM²² e apresentar-se ao PR como titular do número, solicitando a portabilidade do mesmo.

28. Na referida situação, o PR encontrar-se-á obrigado a submeter o pedido de portabilidade (de um número pré-pago não identificado) ao PD para aceitação, desde que o pedido reúna os seguintes elementos cumulativos: (i) identifique o número a portar; (ii) identifique o número do respetivo cartão SIM; e (iii) apresente comprovativo dos dados pessoais fornecidos.

29. O PD, por sua vez, e apesar de não ter qualquer possibilidade de validar se o pedido de portabilidade foi efetivamente solicitado pelo titular do número, estará, ainda assim, obrigado a aceitar o pedido, desde que o número do cartão SIM indicado pelo PR esteja associado ao número a portar.

²² Os sítios da internet dos operadores com obrigações de portabilidade fornecem informação clara e precisa como efetuar a devida leitura do cartão SIM.



- 30.** A fragilidade do referido procedimento é, aliás, implicitamente reconhecida pelo RP, uma vez que na portabilidade dos números identificados (quer se trate de um serviço pré-pago ou pós-pago) a validação do pedido não se atém, porque insuficiente, ao número do cartão SIM do número a portar.
- 31.** Sucede que, a Proposta de Alteração ao Regulamento também não reforça o processo de portabilidade de um número pré-pago não identificado, uma vez que mantendo os mesmos pressupostos (identificação do número apenas junto do PR) substitui o número do cartão SIM pelo CVP.
- 32.** Até porque, conforme já tivemos oportunidade de referir no sumário executivo, o procedimento proposto no Projeto de Alteração ao Regulamento não assegura, com fiabilidade, que o CVP é efetivamente disponibilizado ao titular/assinante de um número pré-pago.
- 33.** Ora, atendendo aos princípios da segurança e certeza jurídica que devem nortear o processo de portabilidade e que justificam, com toda a certeza, a perda do anonimato dos números pré-pagos, impõem que a identificação do número pré-pago a portar seja efetuada, primeiramente, junto do PD.
- 34.** Tal identificação deverá ocorrer necessária e previamente junto do PD, mediante a devida confirmação de dados – os quais resultam, única e exclusivamente, da relação contratualmente estabelecida entre o PD e o assinante – de que não dispõe o PR.
- 35.** Neste sentido, relativamente aos números associados a serviços pré-pagos que estejam a ser utilizados por menores de idade, importa que o Pedido



Contratual/Denúncia Contratual tenha, ainda, a devida autorização (assinatura) do representante legal do menor²³.

36. Aqui chegados, estamos convictos que apenas a correta identificação do número pré-pago junto do PD, num momento anterior ao pedido de portabilidade, assegurará que:

- (i) o CVP é disponibilizado, efetivamente, ao titular/assinante do número associado a um tarifário pré-pago, e
- (ii) a portabilidade é solicitada pelo titular/assinante do número (em linha com o novo conceito de portabilidade indevida constante no Projeto de Alteração ao Regulamento da Portabilidade);
- (iii) o propósito do pedido de portabilidade ser validado pelo PD. Tal propósito não será, naturalmente, alcançado num processo de portabilidade em que o número a portar não se encontre identificado junto do PD.

37. Aqui chegados, é imperioso que o RP garanta a prévia identificação do assinante junto do PD. prevenindo-se, assim, a ocorrência de portabilidades indevidas.

Proposta Vodafone:

²³ Com efeito, a incapacidade dos menos é suprida pelo poder paternal e, subsidiariamente pela tutela (cfr artigo 124.º do Código civil). Nesta medida, para que a denúncia contratual seja válida impõe-se que a mesma seja assinada pelo representante legal do menor ou por parte dos progenitores do menor.



Por tudo o que se deixou acima exposto e no ponto 3.7. *supra*, importa que o n.º 5 do artigo 10.º do Projeto de Alteração ao Regulamento:

- (i) afaste, expressamente, a responsabilidade de o PR proceder à conservação dos pedidos de portabilidade que tenham que ser substituídos por fato imputável ao assinante,
 - (ii) reduza o prazo de conservação dos documentos de 5(cinco) para 2(dois) anos, e
 - (iii) dite a prévia identificação do número pré-pago junto do PD,
- pelo que propomos a seguinte redação:

*"5 - Nos serviços pré-pagos, a denúncia é concretizada com o pedido de portabilidade a apresentar ao PR através de documento assinado pelo assinante, **caso o(s) número(s) a portar se encontre(m) identificado(s) junto do PD. O PR deve conservar os pedidos de portabilidade efetivados por um período mínimo de 2 anos, a contar da data da respetiva apresentação.**"*

(o negrito corresponde à nossa proposta de alteração)

3.9. Portabilidade Indevida

Relativamente ao artigo 10.º A do Projeto de Alteração ao Regulamento da Portabilidade, cumpre tecermos os seguintes comentários:

«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.

38. Entendemos que para a portabilidade ser considerada indevida não basta uma reclamação ou queixa do assinante, importa que o desfecho do referido processo de reclamação reúna os seguintes requisitos cumulativos:

- (i) O resultado da análise da reclamação ou queixa seja no sentido de que existem elementos que, efetivamente, indiciem uma portabilidade indevida (e.g. (i) o assinante de um número associado a um Serviço Telefónico Móvel não consegue realizar chamadas porque, por não ter solicitado a portabilidade do número, não dispõe do cartão do SIM do – PR-novo operador),
- (ii) a portabilidade do número não foi, efetivamente, solicitada pelo assinante e/ou não existe documento de denúncia contratual; e
- (iii) o PR, atento o disposto em (i) e (ii) retorne o número ao PD sem necessidade de qualquer ação por parte do assinante.

39. Por outro lado, não é exetável que o assinante perante uma situação de alegada portabilidade indevida do seu número, estando impossibilitado de realizar chamadas ou de ter o serviço contratado com o PD, esteja disposto a



aguardar 33 (trinta e três) DS²⁴ pela resolução da sua reclamação (30 dias para o PD encaminhar a reclamação para o PR e 3 dias para o PR responder).

40. Importa, assim, que o prazo para o PD encaminhar a reclamação do assinante para o PR e, bem assim, solicitar os documentos de denúncia contratual, referidos nos n.ºs 2 e 5 do artigo 10.ºA em Consulta Pública, ocorra no prazo máximo de cinco dias úteis a contar da data em que tomou conhecimento (e.g queixa ou reclamação do assinante) da portabilidade alegadamente indevida.

41. No que diz respeito ao prazo, fixado em 3 (três) dias (conforme n.º 3 do artigo 10.º A do Projeto de Alteração ao Regulamento), para o PR responder ao pedido do PD revela-se, por sua vez, manifestamente reduzido, devendo ser prorrogado para 5 (cinco) dias úteis.

Proposta Vodafone:

Aqui chegados, por tudo o que se deixou exposto, propomos que o artigo 10.ºA tenha a seguinte redação:

1. (...) o PD pode solicitar ao PR o envio dos documentos referidos nos n.ºs 2 e 5 do artigo 10.º no prazo **de 5 (cinco) dias úteis**, contados da data em que tomou conhecimento da portabilidade alegadamente indevida.
2. O pedido a que se refere o número anterior deve conter a **matéria de fato** que indicia que a portabilidade é indevida, nomeadamente a **queixa ou reclamação escrita** do assinante.
3. O PR deve enviar ao PD os documentos a que se refere o n.º 1, em suporte adequado (**eletrónico ou em papel**) à sua correta e completa visualização, no prazo de **5 (cinco) dias úteis** a contar da data de receção do correspondente pedido.

²⁴ DS- dias seguidos



4. ***O PR retorna o número ao PD nos termos definidos no anexo II da Especificação da portabilidade, no prazo previsto no número anterior, caso o desfecho do processo de reclamação seja no sentido de que a portabilidade foi efetivamente indevida.***

(o negrito corresponde à nossa proposta de alteração)

3.10- Código de Validação da portabilidade

(cfr. artigo 12.º A do Projeto de Alteração ao Regulamento da 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.*

Relativamente ao artigo 12.º A do Projeto de Alteração ao Regulamento, cumpre tecermos os seguintes comentários:

42. O CVP deve ser gerado pelo Pdo ou Pde no momento de:

- (i) ativação dos números associados a tarifários pós-pagos;
- (ii) identificação do número associado a um tarifário pré-pago, conforme demonstrado nos parágrafos 22 a 34 *supra*.

43. No caso de oferta de serviços em pacote o PD deve gerar, necessariamente, um CVP para cada um dos números que integram a oferta (e.g. o assinante tem o direito de (i) portar apenas um ou mais números que integram o Oferta em Pacote ou (ii) todos os números que integram a Oferta em Pacote, bastando, neste último caso, que indique todos os CVP's associados aos diversos números a portar).

44. Importa, assim, que a possibilidade de o PD, querendo, atribuir um CVP para todos os números que integram a oferta seja, em prol dos interesses dos assinantes e dos consumidores, expurgada do n.º 3 e da alínea b), ambos, do artigo 12.º A do Projeto de Alteração ao Regulamento.



45. No caso de portabilidade de uma gama de DDI contígua, o PD deverá gerar um CVP por :

- (i) cada múltiplos de 10 números no caso de PPCA com 100 números; e
- (ii) por cada múltiplos de 100 números no caso de PPCA com 1000 números.

46. A atribuição do CVP deverá ter em conta o disposto nas alíneas anteriores, devendo o n.º 4 do artigo 12.º A do projeto em Consulta Pública ser revisto em conformidade.

47. Por razões de segurança e confidencialidade, o CVP apenas deve ser disponibilizado ao assinante²⁵, pelo que não deverá ser disponibilizado:

- (i) a um número que se encontre associado ao um serviço pré-pago não identificado;
- (ii) por SMS de resposta automática a um pedido de CVP através de SMS enviada a partir do número a que corresponde o CVP, sob pena de o utilizador do número, através do referido mecanismo de validação do pedido de portabilidade, solicitar a portabilidade do número,
- (iii) na área de Cliente a nível do serviço (ao qual tem acesso o utilizador do número), sob pena, nomeadamente, de um utilizador de número associado a uma conta empresarial (assinante é a empresa) ter acesso ao CVP do número e proceder à portabilidade do número para outro operador.

48. O PD deve comunicar o CVP ao assinante através da área reservada do cliente, disponibilizada na internet ou noutra plataforma, apenas a nível da conta.

²⁵ Assinante: "Pessoa singular ou coletiva que é parte num contrato com um prestador de serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público para o fornecimento desses serviços. Também designado cliente."
(CFr <http://www.anacom-consumidor.com/-/assinante?inheritRedirect=true>)



49. O CVP apenas poderá ser disponibilizado ao assinante através de contato presencial ou telefónico, após a devida validação dos respetivos dados de identificação do assinante (no caso do números associados a serviços pré-pagos após a prévia identificação do titular do serviço).

Proposta Vodafone:

Torna-se necessário que os n.ºs 2 a 8 do artigo 12.º sejam revistos, pelo que propomos a seguinte redação:

2 – *Para efeitos do número anterior, o CVP deve ser gerado pelo Pdo no momento da atribuição do número ao assinante (**caso dos serviços pós-pagos**), no momento de **identificação do serviço pré-pago** 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 oferta de serviços em pacote o PD **deve** gerar um CVP para **cada um** dos números que integram a oferta.

4 - *No **caso de números de uma gama de DDI que seja contigua, o PD deverá gerar um CVP único para cada múltiplo de 10 ou de 100 números no caso de um PPCA de 100 ou 1000 números.***

5 - *O CVP deve permanecer válido:*

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

~~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 **ou dos serviços pré-pagos com fatura**;*

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



*c) Da área reservado do Cliente (**nível da conta**), 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 **e 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 ou **contato telefónico automática**, após validação dos respetivos dados de identificação do assinante **no PD (caso se trate de um serviço pós-pago ou de um serviço pré-pago)**, ~~ou SMS de resposta automática.~~*

(o negrito corresponde à nossa proposta de alteração)

3.12. Portabilidade de números de um DDI

(Cfr. n.º 6 e alínea c) do n.º 6, ambos do artigo 17.º, do Projeto de Alteração ao Regulamento)

6 - É possível a portabilidade parcial de números de um DDI sem necessidade de reconfiguração prévia do Pdo, devendo neste caso respeitar-se as seguintes condicionantes: (...)

c) Tratando-se de uma segunda portabilidade ou subsequente, o Pde deve desencadear processo de retorno ao Pdo para os números desativado.”

50. Da leitura conjugada do n.º 6 e da alínea a) (do artigo 17.º do RP em vigor) e alínea c) (proposta no presente projeto para o n.º 6 do artigo 17.º) resulta que o Pdo (prestador doador) ou o Pde (prestador detentor) devem assegurar a portabilidade parcial de números de um DDI, sendo que:

- (i) na primeira portabilidade a quantidade mínima de números a portar não poderá ser inferior a 60% (adiante apenas “Quantidade mínima



inicial”) da configuração ativa no Pdo (cfr alínea a) do n.º 6 do artigo 17.º do RP em vigor);

- (ii) nas segundas portabilidades ou subsequentes, o projeto de alteração ao RP prevê (na alínea c) do n.º 6 do artigo 17.º) a possibilidade de Pde desencadear o processo de retorno ao Pdo para os números desativados;
- (iii) nas segundas portabilidades ou subsequentes, o assinante, atento o disposto em (ii), poderá, querendo, portar apenas parte dos números que integraram a primeira portabilidade.

51. Sucede que o n.º 6 do artigo 17.º do Projeto de Alteração ao Regulamento, contrariamente ao n.º 6 do artigo 17.º do RP em vigor, não faz qualquer referência a que o disposto no ponto (i) do parágrafo anterior se aplica apenas à primeira portabilidade.

52. Aqui chegados, importa manter a atual redação do n.º 6 do artigo 17º do RP, para que não existam dúvidas de que o disposto na alínea a) do n.º 6 do artigo 17.º do RP não se aplica à segunda portabilidade ou subsequentes de números de um DDI, sob pena de após a primeira portabilidade não ser possível a portabilidade parcial de números de um DDI, mantendo-se, contrariamente ao espírito do Projeto de Alteração ao Regulamento, o conceito de gama una e indivisível (²⁶revogado pelo Projeto de Alteração ao Regulamento).

53. Com efeito, atendendo ao disposto na alínea c) do n.º 6 do artigo 17.º do projeto em Consulta Pública e ao fato de o presente projeto ter expurgado do RP o princípio das gamas de DDI serem unas e indivisíveis após a primeira

²⁶ O Projeto de Alteração ao Regulamento da Portabilidade revogou o conceito de “Gama Una e Indivisível” (fixado na alínea j) do n.º 1 do artigo 2.º do RP em vigor) e, conseqüentemente, o disposto na alínea a) do n.º 5 do artigo 17.º do RP.



portabilidade, em prol da portabilidade parcial de gamas de DDI, torna-se necessário que a limitação fixada na alínea a) do n.º 6 do artigo 17.º do RP não se aplique após a ocorrência da primeira portabilidade.

54. Caso a alínea a) do n.º 6 do artigo 17.º do RP se aplique às segundas portabilidades dos números de um DDI, o assinante terá que manter a gama una e indivisível após a primeira portabilidade (e.g. caso na primeira portabilidade o assinante tenha que portar 3 gamas de 10 número cada, correspondente ao mínimo de 60% da configuração ativa no Pdo, nas segundas portabilidades ou subsequentes teria que portar sempre as 3 gamas).

55. Não obstante, nas segundas portabilidades ou subsequentes de números de uma gama DDI devem ter-se em conta as seguintes condicionantes:

- (i) as limitações previstas nas alíneas a) a c) dos n.ºs 7 e 8 do artigo 17.º do RP (e.g. (i) num PPCA com 100 números só é permitida a portabilidade parcial de gamas de 10 números cada, (ii) num PPCA com y gamas de 10000 números, é permitida a portabilidade parcial de gamas de 100 número cada);
- (ii) a possibilidade de o assinante, no caso da portabilidade parcial dos números que compõem o DDI, indicar, mediante alteração do contrato com o Pde, quais os números a manter ativos e os números a desligar na data de efetivação da portabilidade (cfr alínea c) do n.º 6 do artigo 17.º),

Proposta Vodafone:

As alíneas a) e c) n.º 6 do artigo 17.º do RP deverão, atento tudo o que se deixou exposto, prever o seguinte:



*"a) **Em primeira portabilidade, a quantidade de números a portar não pode ser inferior a 60% da configuração ativa no Pdo**"*

*"c) **Tratando-se de uma segunda portabilidade ou subsequente, aplicar-se-á o disposto nas alíneas a) a c) do n.ºs 7 e 8 do presente artigo, o Pde deve desencadear processo de retorno ao Pdo para os números desativados nos termos da alínea anterior**"*

(o negrito corresponde à nossa proposta de alteração)

2.12. Anúncio da Portabilidade e Serviço Telefónico Informativo

Alteração da obrigação de disponibilização de informação aos consumidores sobre *números portados*

56. Face à evolução do mercado do Serviço Telefónico Móvel, a obrigação decorrente do artigo 21.º do Regulamento da Portabilidade (disponibilização de aviso gratuito on-line, ainda que a pedido do assinante, conforme resulta do Projeto de Alteração ao Regulamento) é, presentemente, desproporcional e desajustada da realidade, constituindo, inclusivamente, por vezes uma barreira à efetiva portabilidade do número e, conseqüentemente, à mudança de operador.

57. O Serviço Telefónico Informativo sobre os preços de chamadas e comunicações *non-call related* para números portados deverá continuar a ser prestado como até aqui (doze anos volvidos sobre a entrada em vigor do RP), nomeadamente através do Serviço de Apoio a Clientes, conforme informação disponibilizada no sitio do regulador na internet (www.anacom.pt), não se justificando, no atual contexto tarifário do mercado, que passe a ser um serviço gratuito (cfr proposto pelo regulador no Projeto de Alteração ao Regulamento) para as chamadas originadas na própria rede.

Proposta Vodafone:



A Vodafone entende que o regulador deverá proceder à eliminação da obrigação atualmente imposta às empresas que prestam serviços telefónicos móveis quanto à disponibilização do anúncio gratuito *on-line*. A evolução dos tarifários (pacotes de minutos com chamadas incluídas para todas as redes) conduziu a uma situação em que não há diferenciação do custo de chamadas entre redes, bastando por isso, na nossa opinião, apenas uma indicação sonora que signifique que a chamada que está a ser feita se destina a um número portado.

Por outro lado, importa que a gratuidade conferida ao Serviço Telefónico Informativo seja expurgada do n.º 6 do artigo 21.º do Projeto de Alteração do Regulamento.

3.13. Portabilidade e oferta de serviços em pacote

(Cfr. artigo 23.º A do Projeto de Alteração ao Regulamento)

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.»

58. No que toca à portabilidade de oferta de serviços em pacote, importa que o conceito de oferta de serviço integre as definições do RP.

59. Por outro lado, conforme exposto acima no sumário executivo, a portabilidade de um número associado a uma oferta de serviço em pacote implica a, necessária, desativação de todos os serviços associados a esse número e por



consequente a desativação dos acessos, salvo se o assinante na Denúncia Contratual a apresentar ao PR declare, expressamente, manter o(s) acesso(s) à rede do PD ativo (s).

- 60.** Sempre que esteja em causa a portabilidade de um número telefónico fixo associado a uma Oferta em Pacote (2P, 3P, 4P ou 5P), o Prestador Doador (“PD”) tenha a obrigação de desativar, proactivamente, todos os acessos (incluindo o acesso à rede) e serviços associados ao referido número. Com esta proposta pretende-se proteger os interesses dos assinantes, na medida em que atualmente aquilo que acontece, e que tem gerado reclamações, é que o Cliente pede a portabilidade do número fixo para o Prestador Recetor do número (“PR”), mas o prestador doador do número (“PD”) continua a faturar-lhe os outros serviços do pacote e mantém o acesso à rede ativo, por entender que a portabilidade se restringe à voz.
- 61.** É absolutamente necessário que a ANACOM imponha, nos termos do RP, que o PD proceda à desativação por defeito do(s) acesso(s) à rede e dos serviços associados ao(s) número(s) fixo(s) portado(s), sob pena de o PR ter que continuar a remeter, mensalmente, as Denúncias Contratuais ao PD, desta feita, para dar conhecimento ao PD das situações em que o assinante não pretende manter o acesso ativo no PD .
- 62.** Importa, igualmente, que seja revisto o conceito de portabilidade implícita, por forma a acomodar a situação descrita no ponto anterior.
- 63.** Por outro lado, à semelhança do que acontece com os números e serviços associados ao Serviço Telefónico Móvel (cfr. n.ºs 4 e 5 do artigo 3.º do RP), importa que os números que integrem uma Oferta de Serviços em Pacote seja abrangidos pelo âmbito da portabilidade previsto no artigo 3.º do RP.

Proposta Vodafone:

1. O conceito de oferta de serviços em pacote deverá integrar o RP, pelo que propomos que no artigo 2.º do RP passe a existir a seguinte definição:



Oferta de serviços em pacote *_Oferta comercial de um único operador, que inclui dois ou mais serviços, comercializada como oferta única e com uma única fatura. A modalidade 2P (double play) trata-se de um pacote de dois serviços que inclui o serviço telefónico fixo e o serviço de banda larga fixa ou o serviço telefónico fixo e o serviço de televisão por subscrição; a modalidade 3P (triple play) trata-se de um pacote de três serviços que inclui o serviço telefónico fixo, o serviço de banda larga fixa e o serviço de televisão por subscrição; a modalidade 4P (quadruple play) trata-se de um pacote de quatro serviços que inclui os três serviços fixos (serviço telefónico fixo, de banda larga fixa e de televisão por subscrição) e acrescenta um serviço móvel (serviço telefónico móvel ou de banda larga móvel); finalmente, a modalidade 5P (quintuple play) trata-se de um pacote de cinco serviços que inclui os três serviços fixos (serviço telefónico fixo, de banda larga fixa e de televisão por subscrição) e acrescenta os dois serviços móveis (serviço telefónico móvel e de banda larga móvel)*²⁷

2. O conceito portabilidade implícita, constante da alínea r) do n.º 1 do artigo 2.º do RP deverá ser revisto de forma a acomodar a realidade de oferta de serviços em pacote, pelo que propomos a seguinte alteração:

Portabilidade Implícita – portabilidade de serviços associados a números que integram uma oferta de serviços em pacote ou portabilidade de números associados a números de assinante, nomeadamente:

- os serviços associados a um Serviço Telefónico Fixo na modalidade 2P ou 3P, sem pedido expresso do assinante para manutenção do acesso ativo no PD, devendo as empresas assumir por defeito que os serviços afetos àqueles

²⁷ (cfr informação disponível para consulta no glossário do Portal do Consumidor da ANACOM, em www.anacom-consumidor.com, <http://www.anacom-consumidor.com/-/multiple-play-ou-pacote-de-servicos>)



números são também portados e o acesso à rede é desativado quando o número de assinante a que estão associados é portado;

-os do serviço telefónico móvel para o serviço de fax, dados e depósito e consulta de correio de voz, sem procedimento administrativo associados, devendo as empresas assumir por defeito que os números afetos àqueles serviços são também portados quando o número de assinante a que estão associados é também portado.

(o negrito corresponde à nossa proposta de alteração)

3. Importa que a realidade dos números que integram uma Oferta de Serviços em Pacote seja integrada no âmbito da portabilidade previsto no artigo 3.º do RP, pelo que propomos que seja adicionado o seguinte número ao referido artigo:

9. A portabilidade de um número do serviços telefónico fixo associado a uma oferta de serviços em pacote implica a portabilidade implícita dos serviços associados ao referido número e a desativação do acesso à rede do PD, exceto se o assinante no documento de denúncia contratual a que se refere o artigo 10.º do RP declarar, expressamente, que pretende manter o acesso à rede do PD ativo..

(o negrito corresponde à nossa proposta de alteração)

3.12. Entrada em vigor

64. Como acima se deixou exposto, importa que os prazos, fixados no Projeto de Alteração ao Regulamento, para (i) o PR comunicar a janela de portabilidade ao assinante e para



(ii) o PD responder ao pedido eletrónico de portabilidade (cfr. disposto nos n.º 7 do artigo 10.º e n.º 7 do artigo 12.º) entrem em vigor²⁸ no mesmo momento.

65. Por outro lado, conforme exposto acima no sumário executivo, torna-se necessário que o prazo para a entrada em vigor da especificação da portabilidade (anexos I e II ao Regulamento da Portabilidade) e das restantes disposições constantes do presente projeto²⁹, fixado em 9(nove) meses, seja contado da revisão e publicitação da especificação da portabilidade no site da ANACOM e não da publicação do Regulamento da Portabilidade.

4. OUTROS ASPETOS A CONSIDERAR

Base de Dados de Referência (BDR)

- *acesso à Base de Dados de Referência (BDR) da Portabilidade por terceiros*

No lapso temporal decorrido desde a assinatura do Protocolo entre a ANACOM, os operadores e a ER³⁰ (“Contrato com a ER”), constatámos que, de facto, existem constrangimentos no correto encaminhamento das chamadas que poderiam ser supridos com o acesso à BDR por parte de operadores internacionais (adiante apenas “terceiros”).

Nesta medida, entendemos que, de facto, importa alargar o Contrato com a ER a terceiros, no âmbito de um processo de adesão fundamentado e vedado a qualquer possibilidade revenda de informação da BDR.

O acesso, em modo de leitura, à BDR, nos termos *supra* expostos, por parte de terceiros permitiria assegurar a qualidade no encaminhamento das chamadas e,

²⁸ Impõe-se a entrada em vigor em simultâneo dos prazos em apreço, contrariamente ao proposto²⁸ no n.º 1 do artigo 6.º do Projeto de Alteração ao Regulamento, sob pena de o prazo de 12 horas para o PR comunicar ao assinante a janela de portabilidade se revelar inexecutável.

²⁹ À exceção do artigo 10.º, artigo 10.º A, artigo 25.º, n.º 1 a 4 do artigo 26.º e do artigo 28.º do Projeto de Alteração ao Regulamento.

³⁰ Este protocolo estabelece a atribuição a uma entidade de referência, independente dos operadores, a função de gestão da base de dados dos números telefónicos portados. Além desta entidade, este protocolo visa também a criação de uma comissão de acompanhamento constituída por elementos da entidade de referência, do regulador do mercado de telecomunicações e os operadores.



bem assim, prevenir os custos decorrentes de um encaminhamento das chamadas e mensagens (“sms”) menos eficiente.

Ademais, a adesão de terceiros ao Contrato com a ER permitiria, naturalmente, reduzir os custos associados à manutenção e acesso à BDR.

Por outro lado, importa, igualmente, salvaguardar-se no Contrato com a ER a possibilidade de os operadores nacionais numa relação entre empresas do mesmo grupo poderem partilhar a informação da BDR.

No caso do Grupo Vodafone este tema é bastante pertinente para se garantir o correto encaminhamento das chamadas sem sobretaxações, nomeadamente numa altura em que as tarifas de terminação fixas e móveis tendem a ser desreguladas para origens externas ao Espaço Económico Europeu.

Conclusão:

1. O Contrato com a ER deverá salvaguardar a possibilidade de os operadores nacionais numa relação entre empresas do mesmo grupo poderem partilhar a informação da BDR.
2. Por outro lado, importa alargar o Contrato com a ER a terceiros, em prol da qualidade do encaminhamento de chamadas, da redução dos custos associados a encaminhamentos menos eficientes de chamadas e sms
3. A adesão de terceiros ao Contrato com a ER deverá:
 - a) fundamentar-se em razões atendíveis para a consulta, em modo de leitura, da BDR (caso do encaminhamento das chamadas);
 - b) impedir, expressamente, a revenda da informação da BDR ou a utilização indevida da mesma (nomeadamente para qualquer finalidade não prevista no contrato a celebrar), sendo implementados mecanismos de controlo de utilização da informação.
4. A adesão de terceiros ao Contrato com a ER, nos termos do ponto anterior contribuiria, igualmente, para a redução dos custos de manutenção da BDR, a qual deveria ser repercutida nos custos suportados pelos seus proprietários – os operadores nacionais.



A Vodafone vem, ainda, pela presente trazer ao V/ conhecimento algumas preocupações, que entende deverem ser endereçadas no âmbito procedimento regulamentar em curso, em torno dos seguintes temas:

4.1. Cancelamento do pedido de portabilidade

O assinante deverá ter a possibilidade de proceder ao cancelamento do pedido de portabilidade até ao início da janela de portabilidade e não até 6 horas antes, pois só assim se garante que o assinante tem efetivamente a possibilidade de desistir do pedido em tempo e sem necessidade de procedimentos adicionais, ou seja, em última instância através de um novo pedido de portabilidade do número para o prestador doador.

4.2. Códigos de rejeição

O código 304 não está a ser utilizado para os fins para que foi previsto.

Por outro lado, é de salientar que não são necessários 3 códigos de rejeição para o cartão SIM.

4.3. Motivos de rejeição do pedido eletrónico

Deverá ser possível indicar mais do que um motivo de rejeição em cada pedido.

4.4 Portabilidade de Gamas com NRNs diferentes

Deverá se possível a portabilidade de uma gama configurada com NRNs diferentes desde que pertençam ao mesmo operador (atualmente gera o erro 501).

Atento tudo o que se deixou dito, a Vodafone está convicta que as suas preocupações e sugestões serão tidas em consideração pela ANACOM no procedimento regulamentar em curso.



Caso a ANACOM considere oportuno, a Vodafone manifesta, naturalmente, desde já a sua disponibilidade para reunir e discutir as propostas aqui apresentadas.