



Resposta da Vodafone
à
Consulta sobre Projecto de Regulamento de Alteração ao Regulamento da Portabilidade
("Projecto")

(Regulamento n.º 58/2005, de 18 de Agosto, alterado, republicado e renumerado pelo Regulamento n.º 87/2009, de 18 de Fevereiro, e alterado pelo Regulamento n.º 302/2009, de 16 de Julho)



ÍNDICE

1. Sumário Executivo	3
2. Introdução.....	6
3. Comentários da Vodafone ao Projecto submetido a Consulta Pública.....	7
4. Conclusões	21



1. SUMÁRIO EXECUTIVO

1. A Vodafone reitera o entendimento, já manifestado nas suas respostas às consultas públicas anteriores sobre o Regulamento de Portabilidade (RP), de que a portabilidade é um instrumento fundamental para a concorrência dos mercados de comunicações electrónicas ao eliminar (se não totalmente, pelo menos de forma substancial) um entrave importante à decisão do utilizador de mudar de operador.
2. A Vodafone é, desta forma, favorável a todas as medidas que visem tornar o processo de portabilidade mais simples e menos moroso, defendendo a abolição de quaisquer obstáculos à mudança de operador, conforme resulta da carta dirigida ao ICP-ANACOM, a 30 de Setembro de 2011¹.
3. O êxito da execução destas medidas fica, no entanto, em boa parte dependente das mesmas serem adequadas a satisfazer as reais necessidades dos clientes (assinantes) e de serem exequíveis por parte dos operadores.
4. Por outro lado, a intervenção do ICP-ANACOM nesta matéria deve, em nossa opinião, ser pautada por princípios de razoabilidade e proporcionalidade.
5. As alterações específicas ao regime da portabilidade decorrentes da entrada em vigor da Lei n.º 51/2011, de 13 de Setembro (a qual veio alterar a Lei das Comunicações Electrónicas – Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro - LCE), em particular as alterações introduzidas ao disposto no n.º 3 do artigo 54.º, devem, assim, observar o acima exposto.
6. Sucede que, a solução preconizada pelo ICP-ANACOM no Projecto ora em consulta no que toca ao prazo de referência para a efectivação da portabilidade (um dia útil) é, em nossa opinião, demasiado agressiva e exigente para os prestadores de serviços envolvidos nos processos de portabilidade, não tendo qualquer acolhimento no disposto no n.º 3 do artigo 54.º da LCE nem, tão pouco, nas disposições da Directiva do Serviço Universal² (USD) sobre esta matéria.

¹ “Posição Comum sobre o Regulamento da Portabilidade” subscrita pela AR Telecom, Oni Communications, Optimus, Vodafone e ZON.

² A Directiva 2009/136/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de Novembro de 2009, que veio alterar a Directiva 2002/22/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 7 de Março de 2002, relativa ao serviço universal e aos direitos dos utilizadores em matéria de redes e serviços de comunicações electrónicas (Directiva do Serviço Universal).



7. De facto, não decorre do n.º 3 do artigo 54.º da LCE, o qual procedeu à transposição *ipsis verbis* do artigo 30.4 da USD, que o referido prazo se deva contar a partir da apresentação do pedido pelo assinante (conforme resulta do n.º 10 do Artigo 12.º do Projecto), mas sim a partir do momento em que o assinante conclua um acordo para a transferência do número.

8. Aliás, se atentarmos ao trabalho realizado pelo Comité da Comunicações Electrónicas (relatório ECC 155) sobre o impacto do artigo 30.4 da USD (USD)³ no sector, é possível constatar que o modelo ora apresentado pelo ICP-ANACOM no Projecto em consulta foi totalmente abandonado pela Comissão Europeia, após ter feito parte da redacção inicial do referido artigo.

9. Com efeito, a proposta inicial da Comissão Europeia (COM/2007/698) relativamente à redacção do artigo 30.4 USD, estabelecia o seguinte:

“Porting of numbers and their subsequent activation shall be executed within the shortest possible delay, no later than one working day from the initial request by the customer.”

10. Sucede que, a menção ao “*initial request by the customer*” (pedido inicial do Cliente) foi expurgada da redacção final do artigo 30.4 USD:

“4. A transferência de números e a subsequente activação 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 activado no espaço de um dia útil” (sublinhado nosso).

11. A Comissão Europeia optou, assim, por estabelecer como ponto de partida para a contagem do prazo de efectivação da portabilidade (um dia útil), a transferência do número para uma nova empresa.

12. Neste contexto, e com o devido respeito, não podemos concordar com a solução proposta pelo ICP-ANACOM para dar cumprimento ao disposto no n.º 3 do artigo 54.º da Lei das Comunicações Electrónicas (LCE), a qual se revela excessiva, desadequada face ao fim a atingir e, em determinadas situações, inexecutável.

13. O presente documento pretende, assim, entre outros aspectos, evidenciar os constrangimentos resultantes da eventual implementação da proposta de alteração do n.º 10 do artigo 12.º do

³ Electronic Communications Committee (ECC) - ECC Report 155 about Number Portability Efficiency: Impact and analysis of certain aspects in article 30.4 of Universal service Directive.



Regulamento da Portabilidade, os quais poderão conduzir não só a uma maior onerosidade do serviço de portabilidade para o assinante, como também a enormes restrições no acesso ao serviço de portabilidade.

14. Através do presente documento, a Vodafone manifesta, ainda, o seu entendimento sobre o momento em que o acordo para a transferência do número deve considerar-se concluído, o qual, em sua opinião, ocorre no momento em que o Prestador Doador (PD) aceita o pedido de portabilidade e se encontram reunidas todas as condições para a prestação do serviço.



2. INTRODUÇÃO

A Vodafone saúda o ICP-ANACOM por submeter a consulta pública o presente Projecto, enquanto iniciativa essencial para determinar com exactidão as regras necessárias à execução da portabilidade e, em particular, para dar cumprimento ao disposto no n.º 3 do artigo 54.º, o qual procedeu à transposição do artigo 30.4 da Directiva do Serviço Universal para o ordenamento jurídico nacional.

A clarificação e concretização do estabelecido no n.º 3 do artigo 54.º da LCE contribui, de forma indelével, para o reforço da tutela dos interesses dos consumidores, afigurando-se, assim, de extrema relevância para os Clientes e para sector.

O presente documento pretende, assim, constituir um contributo para o trabalho que se encontra a ser desenvolvido pelo ICP-ANACOM tendo em vista a definição de regras para a execução da portabilidade, nomeadamente no que se refere à sua implementação no prazo de um dia útil, de modo a assegurar que a solução adoptada:

- É a que se revela, efectivamente, mais ajustada à realidade do sector, exequível e proporcional ao fim que se pretende alcançar, qual seja o da eficiência do processo de portabilidade;
- Garante a racionalização dos custos associados ao processo de portabilidade;
- Materializa de forma correcta o disposto no n.º 3 do artigo 54.º da LCE no que toca à definição dos critérios de contagem do prazo de um dia útil para a efectivação da portabilidade.

De notar que para facilitar a compreensão dos nossos comentários a ordem dos mesmos segue genericamente a estrutura do Projecto submetido a Consulta Pública.

3. COMENTÁRIOS DA VODAFONE AO PROJECTO SUBMETIDO A CONSULTA PÚBLICA

3.1. Informação que os operadores com obrigações de portabilidade se encontram obrigados a disponibilizar ao assinante, no momento de adesão à solução de portabilidade.

Artigo 7.º

(...)

7- (...)

c) O direito a ser compensado com €20 por dia por número por interrupção de serviço no(s) número(s) portado(s), nos termos do artigo 26.º;

d) O direito a ser compensado com €2,5 por cada dia de atraso ao prazo definido para a efectivação da portabilidade, nos termos do artigo 26.

e) (anterior alínea c))

(...)

A presente proposta de alteração do Regulamento de Portabilidade (RP), mediante a inserção das **alíneas c) e d) no n.º 7 do artigo 7.º**, vem reforçar a transparência do processo de portabilidade e a tutela dos direitos dos assinantes.

Tal como resulta do considerando (47) da Directiva do Serviço Universal, para que os consumidores tirem pleno proveito de um ambiente concorrencial deverão “(...) *ter a possibilidade de fazer escolhas informadas e mudar de operador quando tal seja do seu interesse.*”

Neste contexto, importa efectuar uma clara distinção entre a informação que se revela essencial e determinante para a formação da vontade do assinante de solicitar a portabilidade do número e a informação que se afigura acessória a tal decisão, podendo assim ser facultada ao assinante numa fase posterior.

No que toca à primeira categoria de informação, somos de opinião que o n.º 7 do artigo 7.º do RP, com as alterações ora propostas pelo ICP-ANACOM no Projecto sob consulta, já abrange todo o conjunto de elementos essenciais à tomada de uma decisão informada e esclarecida por parte do assinante.



Desta forma, propõe a Vodafone que o elenco de informação previsto na referida disposição do RP seja taxativo e não exemplificativo, de molde a prevenir que o eventual excesso de informação facultada aos assinantes possa comprometer o correcto esclarecimento dos mesmos sobre a oferta do serviço de portabilidade e conduzir, ao invés, a uma “desinformação”.

Por fim, e relativamente à **alínea e) do n.º 7 do artigo 7.º**, a qual se encontra identificada *supra* como “anterior alínea c)”, gostaríamos de aproveitar a oportunidade para salientar que a informação a prestar aos assinantes sobre o facto de “*os chamadores...*” deixarem “*...de poder identificar a rede de destino através do seu número*” deverá figurar, também, entre a informação a prestar pelos operadores fixos.

De facto, e apesar de tal percepção ser mais notória nos operadores móveis em virtude da numeração utilizada (91, 92, 93) permitir a imediata identificação dos mesmos, a situação que a referida disposição pretende salvaguardar – a informação aos assinantes de que com a portabilidade do número o chamador deixa “*...de poder identificar a rede de destino através do seu número*” -, também se aplica à portabilidade dos números fixos. Nesta medida, a informação prevista na referida disposição do RP é, igualmente, do interesse dos assinantes do serviço telefónico fixo, aquando da adesão ao serviço de portabilidade.

Face ao acima exposto a Vodafone propõe que a redacção do **n.º 7 do artigo 7.º** seja reajustada, da seguinte forma:

“ 7. O PR deve disponibilizar ao assinante, aquando da adesão deste ao serviço, a seguinte informação:

a) (...)

b) (...)

c) O direito a ser compensado com €20 por dia por número por interrupção de serviço no(s) número(s) portado(s), nos termos do artigo 26.º;

d) O direito a ser compensado com €2,5 por cada dia de atraso ao prazo definido para a efectivação da portabilidade, nos termos do artigo 26.º;

e) O facto de os chamadores deixarem de poder identificar a rede de destino através dos seus dois primeiros dígitos;

f) [Anterior alínea d)]”

3.2. Informação a disponibilizar no âmbito da Extranet de portabilidade

Artigo 8.º

1-(...)

b) Links dos sítios da internet com a informação de identificação e leitura dos cartões SIM existentes no mercado e sobre os procedimentos requeridos pelo PD ao seu assinante para este obter o seu número SIM, por chamada telefónica, por SMS, via web ou nas lojas;

c) Contactos de portabilidade, em particular contactos visando o esclarecimento expedito de dificuldades específicas de leitura de cartões SIM.

(...)

Relativamente aos contactos de portabilidade (**alínea c) do n.º 1 do artigo 8.º supra**), importa salientar que a Vodafone desde há muito que disponibiliza uma extensa lista de contactos para todas as matérias relacionadas com a portabilidade, quer na Extranet do ICP-ANACOM, que actualmente não se encontra em utilização efectiva pelas entidades com obrigações de portabilidade (operadores e entidades de referência), quer no Código de Conduta de Portabilidade⁴ assinado no âmbito da APRITEL.

Quanto ao disposto na **alínea b) do artigo 8.º supra**, os operadores já disponibilizam a informação relativa à leitura dos seus cartões SIM⁵ e, bem assim, os contactos adequados ao esclarecimento expedito de questões relativas a “...dificuldades específicas de leitura de cartões SIM”.

Os assinantes poderão, assim, consultar tal informação no sítio da Vodafone na internet (www.vodafone.pt) e ter acesso aos contactos disponibilizados para efeitos de esclarecimento de qualquer dúvida ou questão sobre essa matéria (cf. link de acesso directo à página onde poderá ser consultada essa informação:

https://ajuda.vodafone.pt/system/selfservice.controller?CMD=VIEW_ARTICLE&CURRENT_CMD=ADV_SEARCH&allArticleIds=1440724&basicOrAdvanced=advanced&SIDE_LINK_TOPIC_ID=&SIDE_LINK_SUB_TOPIC_ID=&SIDE_LINK_TOPIC_INDEX=&SIDE_LINK_SUB_TOPIC_INDEX=&userInput=&isSortingReq=0&sortOrder=&sortOn=&nextPageNo=&currPageNo=1&totalPages=1&USEFUL_ITEMS_FRAME_TITLE=&COUNTRY=pt&LANGUAGE=pt&ARTICLE_ID=1440724&CONFIGURATION=1005&PARTITION_ID=1&EXPANDED_TOPIC_TREE_NODES=&USERTYPE=1).

⁴ Código de Conduta da Portabilidade enviado ao ICP-ANACOM, a 30 de Setembro de 2011, juntamente com a “Posição comum sobre o Regulamento de Portabilidade”.

⁵ Na sequência da reunião realizada, a 10 Setembro de 2010, pelo Grupo de Trabalho formado e conduzido pelo ICP-ANACOM para resolver as questões relativas à “Portabilidade Recusas por causa 307” foi decidido que caberia a cada operador elaborar uma listagem com a identificação de todos os formatos de SIM de cartões emitidos por si e existentes no mercado, comprometendo-se os operadores a publicarem essa informação no respectivo site.



Atento o exposto, a Vodafone considera que a inclusão de contactos para esclarecimento de questões relativas à leitura do Cartão SIM igualmente na Extranet da Portabilidade é redundante e desnecessária.

3.3. Obrigação adicional para as empresas com obrigações de portabilidade

Artigo 8.º

(...)

8. As empresas são obrigadas à execução, nas suas redes e sistemas, das acções decorrentes de cada portabilidade durante a respectiva janela, limitando a quebra de serviço, no máximo, ao período dessa janela

(...)

A Vodafone saúda o ICP-ANACOM pela redacção proposta para o nº8 do artigo 8.º do RP, uma vez que esta redacção reflecte as preocupações endereçadas pela Vodafone ao ICP-ANACOM sobre esta matéria.

3.4. As regras aplicáveis ao pedido de portabilidade

3.4.1. Pedido de Portabilidade

Artigo 12.º

(...)

5. O pedido de portabilidade é transmitido pelo PR ao PD, por via electrónica - pedido electrónico de portabilidade - com a indicação de uma janela e dia, devendo a transmissão ser efectuada com uma antecedência mínima de 24 horas que decorram de forma seguida em dias úteis relativamente à janela indicada.

O procedimento estabelecido nesta disposição deverá ser harmonizado com os critérios que vierem a ser fixados relativamente à contagem do prazo de um dia útil para a transferência do número (cfr. ponto 3.4.3 *infra*).

3.4.2. Prazo de resposta do PD ao Pedido Electrónico de Portabilidade

Artigo 12.º

(...)

7- O PD deve responder ao pedido electrónico de portabilidade submetido pelo PR no prazo máximo de 18 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 electrónico de portabilidade, nos termos do artigo 13.º

(...)

O procedimento estabelecido nesta disposição deverá ser harmonizado com os critérios que vierem a ser fixados relativamente à contagem do prazo de um dia útil para a transferência do número (cfr. ponto 3.4.3 *infra*).

3.4.3. Prazo (um dia útil) para a transferência do número

Artigo 12.º

(...)

10. O PR deve assegurar a transferência efectiva do número num prazo máximo de um dia útil, contado da apresentação do pedido pelo assinante efectuado nos termos do n.º 2, excepto quando este tenha solicitado um prazo superior ou não exista disponibilidade do acesso de suporte à rede.

(...)

Conforme resulta da nota justificativa do Projecto em consulta, o ICP-ANACOM pretende com esta proposta de alteração ao RP dar cumprimento urgente ao disposto no n.º 3 do artigo 54.º da LCE, o qual estipula o prazo máximo de um dia útil para a transferência efectiva do número de uma empresa para a outra, quando o assinante conclua um acordo para essa transferência, deixando, no entanto, por definir o momento a partir do qual o acordo para a transferência do número se deve considerar concluído.

Da leitura da proposta de redacção do n.º 10 do artigo 12.º do RP *supra*, verifica-se que o ICP-ANACOM:

- (i) Não resolve a questão deixada em aberto pelo n.º 3 do artigo 54.º da LCE, ou seja, não determina o momento em que o acordo para a transferência do número se deve considerar concluído;



- (ii) Não faz qualquer alusão no artigo em apreço e, bem assim, em todo o Projecto “...*ao acordo para a transferência do número...*”;
- (iii) Propõe, ao arrepio da solução consagrada na lei, que a contagem do prazo de um dia útil se efectue a partir do momento em que o assinante apresenta o pedido de portabilidade ao prestador receptor (PR);
- (iv) Não apresenta qualquer fundamentação relativamente à opção adoptada no que toca ao critério de contagem do prazo (um dia útil) para a transferência do número.

Ora, o entendimento do ICP-ANACOM nesta matéria contraria, a nosso ver, o disposto na LCE e, acima de tudo, o espírito do artigo 30.4 da Directiva do Serviço Universal (USD).

Senão vejamos,

A redacção inicial do artigo 30.4 USD, estipulava o seguinte:

“Porting of numbers and their subsequent activation shall be executed within the shortest possible delay, no later than one working day from the initial request by the customer.”

Sucedem que a menção ao “*initial request by the customer*” (pedido inicial do Cliente) foi expurgada da redacção final do artigo 30.4 USD, a qual é a seguinte:

“4. A transferência de números e a subsequente activação 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 activado no espaço de um dia útil” (sublinhado nosso).

A Comissão Europeia optou, assim, por estabelecer como ponto de partida para a contagem do prazo de efectivação da portabilidade (um dia útil), a conclusão do acordo para a transferência do número para uma nova empresa, dadas as enormes dificuldades de implementação prática do modelo inicialmente preconizado.



A este propósito cumpre, também, mencionar a conclusões do Relatório ECC 155 sobre “NUMBER PORTABILITY EFFICIENCY:IMPACT AND ANALYSIS OF CERTAIN ASPECTS IN ARTICLE 30.4 OF THE UNIVERSAL SERVICE DIRECTIVE AND GENERAL REMARKS ON NP EFFICIENCY” da Electronic Communications Committee (ECC), o qual demonstra que a solução preconizada pelo ICP-ANACOM para dar cumprimento à referida disposição da USD é a que revela maiores dificuldades de implementação do ponto de vista prático, a saber:

“... could be difficult to implement in a practical manner. In most cases there would be elements in the porting process that, by themselves, demand more than one working day, for example the decoupling and coupling of physical landlines or mailing out SIM cards. Remote provisioning of SIM cards (soft-SIM) is not likely to be a reality in the near future, and it is only standardised for the M2M sector”.

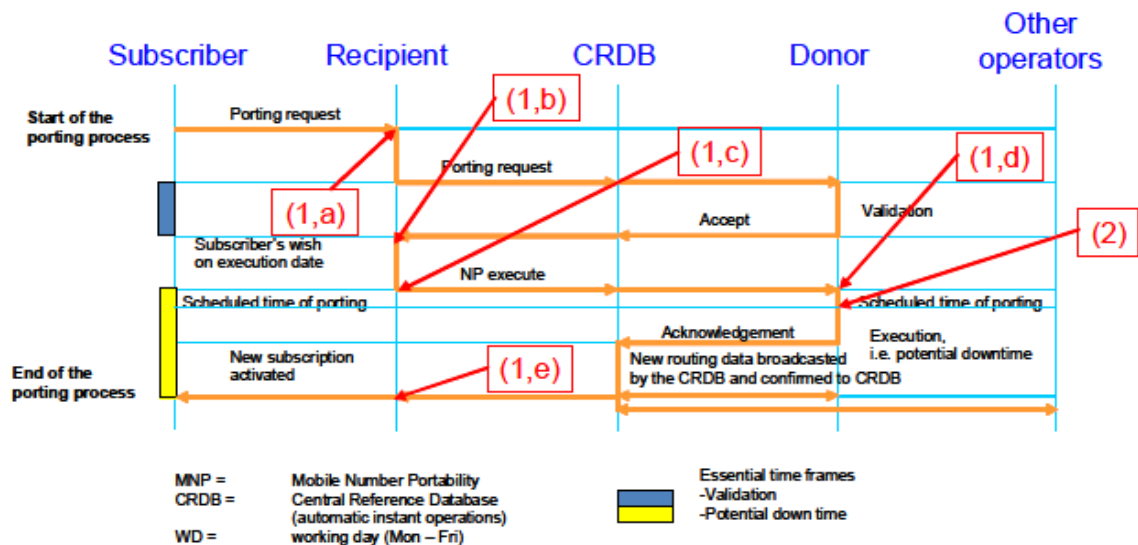
Face ao exposto, e muito embora recaia sobre cada regulador nacional, por força do artigo 30.4 da USD, assegurar um processo de portabilidade eficiente, importa não esquecer que as medidas propostas pelo ICP-ANACOM neste contexto – ainda que resultantes de uma margem de apreciação discricionária - nunca poderão deixar de ser enquadradas e limitadas pelos objectivos que as mesmas prosseguem, não se verificando tal facto na sujeição dos operadores a obrigações que não encontram paralelismo na LCE ou na Directiva do Serviço Universal e que, a serem adoptadas, acarretarão para os operadores enormes encargos.

A solução a adoptar deverá, pois, basear-se numa criteriosa análise custo/benefício e ter em consideração os seguintes elementos:

A) Interpretações possíveis do artigo 30.4 da USD

O Relatório ECC 155 acima referido apresenta várias interpretações possíveis do artigo 30.4 da USD.

A tabela *infra*, retirada do referido relatório, pretende precisamente ilustrar as diversas interpretações possíveis do artigo 30.4 da USD, as quais - 1.a), 1.b), 1.c), 1.d), 1.c) e 1.e) - identificam diferentes pontos de partida para a contagem do prazo de um dia útil.



Das mencionadas interpretações cumpre destacar a interpretação identificada na tabela como 1.e), a qual estabelece como o ponto de partida para a contagem do prazo de um dia útil a observação cumulativa dos seguintes requisitos:

- (i) a validação do pedido de portabilidade pelo PD; e
- (ii) a disponibilidade do acesso ao serviço a prestar através do número portado, ou seja, a conclusão de todas as acções necessárias à ocorrência da portabilidade (o que, por exemplo, no caso dos serviços telefónicos fixos apenas se verifica quando a nova linha se encontra instalada, testada, etc.)

Esta interpretação é identificada no referido relatório com sendo a mais razoável por se considerar que está em linha com o espírito do artigo 30.4 da USD e com o objectivo da *Task Force on Number Portability* (TFNP) em assegurar que o processo de portabilidade não alocará mais de um dia útil à transferência do número de um operador para outro.

A Vodafone partilha deste entendimento, uma vez que considera que o acordo para a transferência do número apenas se encontra concluído quando o PR e o PD aceitam o pedido de portabilidade do assinante, o que somente se verifica após terem sido efectuadas todas as validações/acções necessárias e indispensáveis para assegurar:



- a disponibilidade do serviço solicitado através do número portado (ex: a instalação do serviço fixo implica agendamentos de deslocações e a realização de trabalhos - para permitir primeiro a prestação do serviço e só depois a transferência do número para o PR -, os quais não podem ser efectuados em prazo compatível com o SLA que o ICP - ANACOM pretende agora implementar);
- que a transferência do número para outro operador não é feita contra a vontade do assinante.

Para além das validações necessárias para a execução da portabilidade, existem, assim, elementos no processo de portabilidade que, do ponto de vista prático, exigem, por si só, mais de um dia útil.

Tais elementos são tidos em consideração no Relatório ECC 155, precisamente, para demonstrar a impraticabilidade da implementação da portabilidade fixa e móvel no prazo máximo de um dia útil (interpretação identificada na tabela como 1.a)) a contar da apresentação do pedido pelo assinante, a saber:

"...Option (a) could be difficult to implement in a practical manner. In most cases there would be elements in the porting process that, by themselves, demand more than one working day, for example the decoupling and coupling of physical landlines or mailing out SIM cards. Remote provisioning of SIM cards (soft-SIM) is not likely to be a reality in the near future, and it is only standardised for the M2M sector".

B) Definição do conceito de "acordo para a transferência do número"

O pedido apresentado pelo assinante no âmbito de um processo de portabilidade, consubstancia uma declaração negocial conducente à celebração de um negócio jurídico.

Desta forma, o pedido do Cliente para adesão ao serviço de portabilidade nunca poderá ser entendido como o momento em que o acordo para a transferência do número se encontra concluído, na medida em que para que tal acordo se verifique é necessário que exista uma manifestação de vontade por parte do PR e, naturalmente, por parte do PD (na qualidade de prestador do serviço no momento do pedido de portabilidade).



C) Custos de Implementação da solução proposta pelo ICP-ANACOM

A execução da portabilidade num dia útil após a apresentação do pedido pelo Cliente, para além de não encontrar qualquer acolhimento na letra e espírito da LCE e da USD e de se afigurar inexecutável em determinadas situações concretas, implicaria ainda um enorme encargo para os operadores, nomeadamente em termos de custos de desenvolvimento e parametrização da aplicação da portabilidade, custos com a formação de recursos e adaptação de procedimentos e alocação de pessoal 24h/24h a este processo.

A título meramente exemplificativo salienta-se que, caso se viesse a adoptar a solução sugerida pelo ICP – ANACOM nesta matéria, para continuar a disponibilizar a adesão ao serviço de portabilidade através dos seus agentes, a Vodafone seria obrigada a dotar os referidos agentes das mesmas ferramentas de que actualmente dispõe nas suas lojas, o que, face aos custos desmesurados que tal situação envolveria, levaria certamente a Vodafone a limitar a possibilidade de adesão ao serviço de portabilidade às suas lojas, o que se traduziria num evidente prejuízo para os Clientes.

A adopção de um modelo como o preconizado pelo ICP – ANACOM no Projecto em consulta, redundaria, assim, em encargos desproporcionais para os operadores, o que não só implicaria um inevitável aumento do preço do serviço da portabilidade, como também se traduziria num eventual retrocesso de todo o processo de portabilidade.

D) Prática das congéneres europeias do ICP-ANACOM

A OFCOM e ARCEP já proferiram decisões sobre esta matéria, as quais se encontram, genericamente, em consonância com o entendimento da Vodafone relativamente ao disposto no primeiro parágrafo do artigo 30.4 da USD, a saber:

ARCEP – Autorité de Regulation des Communications Électroniques e de Postes :

“La phase d'échange d'informations entre opérateurs visant à valider l'éligibilité de la demande de conservation du numéro formulée par l'abonné est réduite à deux jours ouvrables au maximum et le



délai de mise en œuvre du portage, après confirmation par l'opérateur receveur de la validité de la demande, est réduit à un jour ouvrable, conformément aux dispositions du code des postes et des communications électroniques (CPCE) issues du nouveau cadre communautaire ”.

(conforme poderá ser consultado em http://www.arcep.fr/index.php?id=8571&tx_gsactualite_pi1%5Buid%5D=1444&tx_gsactualite_pi1%5BbackID%5D=26&cHash=ac63f11bdf)

De facto, o artigo 30.4 da USD estabelece apenas o prazo máximo para a efectivação da portabilidade após o acordo para a transferência do número se encontrar concluído, não estabelecendo qualquer limite para todo o processo de portabilidade, razão pela qual, a nosso ver, a ARCEP estabelece o prazo máximo de dois dias para a validação do pedido de portabilidade entre o PD e o PR.

OFCOM - Independent regulator and competition authority for the UK communications industries

“NUMBER PORTABILITY

1.8 The amended Universal Service Directive requires that, where subscribers have concluded an agreement to port a number to a new undertaking, they shall have their number activated within one working day (Article 30 (4)).

1.9 For fixed numbers, we propose that port activation should take place within one working day from when a subscriber's 'new' provider requests activation from the subscriber's existing provider. This is in effect when porting can actually take place - in that the necessary consumer protection measures and any physical line provisioning have been completed. This is likely to require limited changes to the current fixed porting arrangements. ”

(conforme poderá ser consultado em <http://stakeholders.ofcom.org.uk/consultations/gc-usc/summary>)

“In relation to mobile, we consider that the one working day requirement may reasonably be interpreted as meaning that subscribers who have concluded an agreement to port a number with the GP shall be provided (by the GP) with the ability to receive and make calls by means of that number



within one working day. Under the current donor-led process, it is therefore reasonable to assume that the 'one working day' requirement starts when subscribers provide their PAC to the GP, since the provision of the PAC to the GP is a necessary pre-condition for porting to take place.

Importa referir que o responsável pelo processo de portabilidade no Reino Unido não é o PR (Gainer Provider – GP) mas sim o PD, equivalendo o PAC (porting authorisation code), no nosso ordenamento jurídico, à aceitação do pedido pelo PD.

“Our proposed implementation of the one-day requirement for fixed line porting

10.39 Our interpretation of the Directive is that once an agreement to port has concluded, the one working day requirement must commence from that point. In relation to fixed porting, this point must necessarily be after the consumer protection/verification measures have been completed and any necessary line provisioning has taken place.

10.40 Therefore, we propose that the one working day port requirement applies from the point that the request for activation has been made by the GP to the LP i.e. after the consumer protection steps and line provisioning have been completed. Where the port date has been fixed, the one working day porting requirement would apply from the time of day on the agreed port date that the activation process is usually commenced by the GP and LP (and where relevant, the RH). For example, for non-geographic number portability, the scheduled time for a port activation is 00:01 on the day of the port and will take place between 00:01 and 04:00 depending on the queue⁷⁴.

10.41 As the activation point occurs after the consumer protection measures have occurred and any line provisioning has taken place, this approach will have limited impact on the current fixed porting regime. It allows for the existing lead-times for all fixed ports, including where physical changes are required. “

(cfr. <http://stakeholders.ofcom.org.uk/binaries/consultations/gc-usc/summary/gc-usc.pdf>)



Atento tudo o acima exposto, a Vodafone considera que o modelo preconizado pelo ICP-ANACOM (no n.º 10 do artigo 12.º do Projecto em consulta) para a efectivação da portabilidade do número deve ser reequacionado de modo a:

- i) estabelecer como pressuposto para a concretização da portabilidade (e não como excepção) que o acesso de suporte à rede já se encontre disponível;
- ii) prever que o prazo de um dia útil para a efectivação se conta a partir do momento em que o assinante conclui um acordo para a transferência do número;
- iii) acautelar que o acordo para a transferência do número apenas se encontra concluído quando o PR e o PD aceitam o pedido de portabilidade do assinante.

3.4.4. Suspensão da Contagem do Prazo de 1 dia útil

Artigo 12.º

(...)

11. No caso de o pedido do assinante ser apresentado após as 17 horas de um dia útil, é o mesmo considerado, para efeitos da contagem do prazo a que se refere o número anterior, como tendo sido apresentado no dia útil seguinte.

(...)

A Vodafone reitera os comentários proferidos no ponto 3.4.3. quanto ao início da contagem do prazo de um dia útil.

3.5. Regime de Compensações

Artigo 26.º

(...)

1 - (...)

2 - (...)

3 - (...)

4 - Quando ocorra atraso na transferência dos números relativamente ao prazo definido no n.º 10 do artigo 12.º, o PR deve pagar ao assinante, uma compensação no montante de €2,5, por número, por cada dia de atraso.

5 - Em caso de interrupção do serviço do assinante prestado através do número para o qual a portabilidade foi requerida, após o pedido de portabilidade efectuado nos termos do n.º 2 do artigo 12º, o PR deve pagar ao assinante uma compensação no montante de €20, por número, por cada dia de interrupção, até ao máximo de €5.000 por pedido de portabilidade.

(...)



A Vodafone entende que os números 4 e 5 do artigo 26.º em consulta, devem excepcionar as situações em que o atraso da portabilidade ou interrupção serviço ocorre por facto imputável ao assinante.

3.6. Entrada em vigor

Artigo 3.º

Entrada em vigor

1 - O presente regulamento entra em vigor 90 dias após a sua publicação.

2 - O anexo II da Especificação de Portabilidade deve ser revisto e actualizado pelas empresas com obrigação de portabilidade e pela Entidade de Referência, com a coordenação do ICP-ANACOM, e disponibilizado no sítio da Internet desta Autoridade, no prazo máximo de 60 dias após a publicação do presente regulamento, entrando em vigor no dia útil seguinte ao prazo fixado no número anterior, sem prejuízo do disposto no número seguinte.

3 - As alterações introduzidas no artigo 12.º do Regulamento da Portabilidade só produzem efeitos 4 meses após a entrada em vigor do Anexo II da Especificação de Portabilidade prevista no número anterior

Considerando que a maioria das alterações introduzidas se prende com o artigo 12.º do RP, a Vodafone defende que as alterações a realizar no Regulamento da Portabilidade devem entrar em vigor por inteiro num único momento, ou seja, após a entrada em vigor do anexo II da Especificação de Portabilidade.

Relativamente à revisão da especificação da Portabilidade, nomeadamente os timers, a Vodafone, desde já, se disponibiliza para integrar o grupo de trabalho que será criado pelo ICP-ANACOM para o efeito.



4. CONCLUSÕES

- (i) A Vodafone entende que o elenco de informação previsto nas diversas alíneas do n.º 7 do artigo 8.º do RP, em virtude da inserção das alíneas b) e c) operadas por via do Projecto ora em consulta, constituiu, efectivamente, o acervo de informação essencial para o assinante tomar uma decisão livre e esclarecida aquando da adesão ao serviço de portabilidade. Propõe-se, assim, que a listagem de informação constante da referida disposição seja taxativa e não exemplificativa, para prevenir que o eventual excesso de informação possa comprometer o propósito de esclarecer os assinantes sobre a oferta do serviço de portabilidade;
- (ii) Relativamente, ainda, ao n.º 7 do artigo 8.º do RP, a Vodafone propõe que a informação constante da alínea e) do presente Projecto preveja que os assinantes do serviço telefónico fixo sejam, à semelhança dos assinantes do serviço telefónico móvel, informados de que, com a portabilidade do número, os chamadores deixam de poder identificar a rede de destino.
- (iii) A inclusão dos contactos para esclarecimento de questões relativas à leitura do Cartão SIM, proposta na alínea c) do n.º 1 do artigo 8.º do Projecto, é redundante e desnecessária, uma vez que os operadores já disponibilizam essa informação aos assinantes nos respectivos sites.
- (iv) A Vodafone entende que o acordo para a transferência do número (cf. previsto no n.º 3 do artigo 54.º da LCE e artigo 30.4 da USD) é o ponto de partida para a contagem do prazo (um dia útil), pelo que não pode concordar com a proposta de redacção do n.º 10 do artigo 12.º do Projecto ora em consulta.
- (v) Quanto ao momento em que o referido acordo se deve considerar concluído, a Vodafone entende que tal acordo apenas ocorre após o PR e o PD aceitarem o pedido de portabilidade do assinante e se encontrarem reunidas todas as condições para o serviço contratado ser prestado através do número portado.
- (vi) A redacção do n.º 5 e n.º 7 do artigo 12.º do Projecto ora em consulta deve ser harmonizada com os critérios que vierem a ser adoptados para a contagem do prazo de um dia útil, tendo em consideração os da Vodafone ao n.º 10 do artigo 12.º.



- (vii) A execução da portabilidade num dia útil após a apresentação do pedido pelo Cliente, para além de em certas situações se revelar inexecutável, não tem qualquer acolhimento no espírito e letra da LCE e da USD, sendo que implicaria custos desproporcionais para operadores, o que, em última análise, teria impacto no preço da portabilidade.
- (viii) A adopção do modelo final nesta matéria deverá ter em consideração a prática das congéneres europeias do regulador nacional, nomeadamente a OFCOM e ARCEP.
- (ix) A Vodafone entende que os números 4 e 5 do artigo 26.º em consulta, devem excepcionar as situações em que o atraso da portabilidade ou interrupção serviço ocorre por facto imputável ao assinante.
- (x) Considerando que a maioria das alterações introduzidas se prende com o artigo 12.º do RP, a Vodafone defende que as alterações a realizar no Regulamento da Portabilidade entrem em vigor por inteiro num único momento, ou seja, após a entrada em vigor do anexo II da Especificação de Portabilidade.
- (xi) Por fim, traduzindo-se a redacção proposta para o n.º 10 do artigo 12.º do Projecto sob consulta, numa eventual decisão final extremamente penalizante para os operadores com obrigações de portabilidade, a Vodafone vem, desde já, manifestar a sua confiança de que a solução preconizada no presente Projecto não será efectivamente a posição definitiva do ICP-ANACOM.
- (xii) A Vodafone tem, assim, sérias expectativas de que o ICP-ANACOM não conduzirá a presente audiência prévia como um mero formalismo sem consequência e que atribuirá o nível de consideração adequado e necessário aos vários factos que se apresentam nesta sede e que determinarão, certamente, a alteração das medidas propostas.
- (xiii) Caso seja intenção do Regulador manter inalterada a projectada decisão, ou seja, manter a redacção do n.º 10 do artigo 12.º em consulta, a Vodafone pondera, face à análise do impacto e da legalidade das medidas que venham a ser aprovadas em sede de Decisão Final, considerar o recurso aos meios legais e processuais que estejam ao seu dispor, bem como requerer a suspensão da produção de efeitos daquela Deliberação, face aos manifestos danos – demonstrados no presente documento - que a sua manutenção poderá causar.