

RESPOSTA DA ZON À CONSULTA PÚBLICA DO ICP-ANACOM RELATIVA AO PROJETO DE REGULAMENTO DE ALTERAÇÃO AO REGULAMENTO DA PORTABILIDADE (REGULAMENTO N.º 58/2005, DE 18 DE AGOSTO, COM AS ALTERAÇÕES INTRODUZIDAS PELO REGULAMENTO N.º 87/2009, DE 18 DE FEVEREIRO E PELO REGULAMENTO N.º 302/2009, DE 16 DE JULHO)

CONSIDERAÇÕES PRÉVIAS

Na sequência da consulta pública lançada pelo ICP-ANACOM, por deliberação do seu Conselho de Administração de 27 de Outubro de 2011, relativa ao projeto de Regulamento de alteração ao Regulamento da Portabilidade (Regulamento n.º 58/2005, de 18 de Agosto, com as alterações introduzidas pelo Regulamento n.º 87/2009, de 18 de Fevereiro e pelo Regulamento n.º 302/2009, de 16 de Julho), vem a ZON TV Cabo Portugal, S.A., em seu nome e das suas participadas (doravante conjuntamente designadas como “ZON”), apresentar observações sobre esta matéria.

Na opinião da ZON, para além das alterações que resultam da transposição do novo quadro regulamentar da União Europeia (UE) para o ordenamento jurídico português, mediante a publicação da Lei 51/2011, de 13 de Setembro (vulgarmente designada por Lei das Comunicações Eletrónicas), afigurava-se fundamental proceder-se à revisão do Regulamento da Portabilidade, quer pela atuação do operador histórico, quer pelas limitações entretanto identificadas desde à adoção do regulamento em vigor, pelos operadores de comunicações eletrónicas e pelo ICP-ANACOM.

Assim, no entender da ZON, a proposta de alteração ora em análise fica aquém das expectativas, ao não incorporar no presente entendimento, as exetáveis e necessárias alterações que têm de ser realizadas na Especificação de Portabilidade. Fica também aquém das necessidades do mercado, entre outras, porquanto não endereça um tema da maior relevância para o salutar relacionamento concorrencial entre agentes económicos: as compensações, de legalidade duvidosa, a aplicar entre operadores, previstas quer no artigo 26.º do regulamento atual, quer na proposta de revisão em análise.

Conforme transmitido anteriormente a essa Autoridade, a possibilidade de o regulador setorial poder fixar compensações entre operadores (que são entidades privadas), relativas a

portabilidades indevidas, suscita as maiores dúvidas à ZON, o que decorre do facto de as diretivas da UE preverem que tal possibilidade seja determinada pelos Estados-Membros e não pelas Autoridades Reguladoras Nacionais, o que não se verificou em Portugal.

Por outro lado, o operador histórico tem vindo ao longo de mais de um ano a apresentar exigências desproporcionais aos Prestadores Recetores, designadamente no que se refere a conformidade da assinatura constante da denúncia contratual para efeito de portabilidade/formulário de portabilidade, querendo, na prática, impor, que os operadores detenham “competências notariais” para verificação dessas mesmas assinaturas. Esta situação resulta na aplicação de um conjunto vastíssimo de compensações abusivas por parte da PT Comunicações, ao querer forçar uma portabilidade indevida, quando se trata de uma portabilidade efetivamente desejada pelo cliente.

[INÍCIO DE INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL]

[FIM DE INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL]

Ora, na opinião da ZON, as iniciativas da PT Comunicações nesta matéria, revelam-se irrazoáveis, e o caso apresentado é um exemplo que ilustra a atuação daquela Empresa, cujo objetivo, prende-se, apenas, com a imposição aos seus concorrentes de barreiras que visam dificultar a instrução dos pedidos de portabilidade pelos clientes e a relação dos mesmos com os Prestadores Recetores.

A este respeito, a consulta pública avançada pelo ICP-ANACOM, por deliberação de 27 de Outubro de 2011, relativa ao projeto de decisão sobre os procedimentos exigíveis para a cessação de contratos, por iniciativa dos assinantes, relativos à oferta de redes públicas ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público, encerraria uma excelente oportunidade de simplificação/desburocratização caso abrangesse a possibilidade da denúncia contratual para efeito de portabilidade surtir o efeito, sem que os clientes tivessem de remeter cópias dos documentos de identificação ou cópias dos documentos que atribuem poderes para o efeito, bastando para tal identificar-se junto do Prestador Recetor, o que não aconteceu.

De facto, tratar-se-ia de um caso particular, que por um lado iria de encontro à necessidade de se agilizar os processos decorrentes da redução do prazo de efetivação da portabilidade no caso do STM e a sua definição no caso do STF. Caso contrário, revela-se extraordinariamente difícil para os operadores de comunicações eletrónicas conseguirem

tratar os pedidos de forma expedita, pois é necessário proceder-se a um conjunto de tarefas administrativas adicionais.

Por outro, caso o cliente apresente a denúncia contratual junto do Prestador Doador e, posteriormente, venha a apresentar o pedido de portabilidade junto do Prestador Recetor, a probabilidade de ser sujeito a uma ação de retenção por parte do primeiro é bastante provável, nomeadamente por parte do operador histórico.

Neste contexto, conforme avançado, a consulta pública relativa aos procedimentos exigíveis para cessação dos contratos a par da consulta ora em análise, deveriam encerrar uma verdadeira simplificação do processo associado ao pedido de portabilidade, cuja verificação da identidade do cliente asseguraria a segurança e o rigor jurídicos (à semelhança do que acontece com outros atos que carecem de verificação de identidade), eliminando-se a necessidade de se proceder à recolha de documentos de suporte, bem como eventuais pedidos de compensação dos operadores concorrentes.

Ainda a este respeito, a ZON entende que o ICP-ANACOM pode, no que diz respeito à atuação do operador histórico nas várias matérias, ter um papel fundamental na resolução de um conjunto de défices, que apenas resultam de um claro abuso de posição dominante por parte daquele operador, ao procurar impor verdadeiros “pesadelos” processuais aos seus concorrentes, no caso particular à ZON, por ter sido o operador alternativo que mais concorrência introduziu no serviço telefónico fixo.

Face ao exposto, a ZON gostaria de apresentar, de seguida, comentários específicos, relativos a algumas questões decorrentes da proposta de alteração ora em análise, bem como em relação a alguns aspetos que ali não foram incluídos.

ARTIGO 7.º (OBRIGAÇÕES DO PRESTADOR RECETOR)

No que diz respeito à obrigação do Prestador Recetor informar o cliente das respetivas compensações no momento da adesão ao serviço de portabilidade do STF ou do STM, a ZON entende que a presente alteração é positiva no que toca a prestação de informação aos consumidores.

Porém, propõe-se que seja inserida uma clarificação no articulado, que se prende com o facto de as respetivas compensações virem apenas a ser pagas pelo Prestador Recetor, nos casos que lhe sejam imputáveis.

ARTIGO 8.º (OBRIGAÇÕES COMUNS ÀS EMPRESAS COM OBRIGAÇÕES DE PORTABILIDADE) ALÍNEAS B) E C)

NÚMERO 1

Relativamente às alterações que visam reduzir, ou tentativamente eliminar, as rejeições por número de SIM incorreto, na opinião da ZON as mesmas afiguram-se fundamentais, conforme transmitido ao ICP-ANACOM no decorrer das reuniões destinadas a debelar esse motivo de rejeição, e organizadas por essa Autoridade.

NÚMERO 8

Em relação à obrigatoriedade de as Empresas concluírem as ações decorrentes da portabilidade no período da janela, a ZON entende que a presente obrigação é fundamental, de modo a debelarem-se as situações de avaria de portabilidade, que resultam da não atualização atempada de “NRN”.

ARTIGO 10.º (DENÚNCIA DO CONTRATO)

Apesar de o presente artigo não ser objeto de alteração no contexto da presente consulta pública, a ZON entende que deveriam ser introduzidas modificações, nomeadamente no que diz respeito à eliminação da obrigatoriedade da denúncia ser dirigida pelo cliente ao Prestador Doador, pois por um lado não pode, de modo algum, ser dirigida a outra Entidade, e, por outro, esta questão tem suscitado a aplicação de compensações abusivas por parte do operador histórico, que aproveitando o facto de o cliente, por exemplo, deter uma relação comercial e de serviço com um operador utilizador da ORLA, desconhecendo que o número é detido pela PT Comunicações, inscreve aquele operador no campo destinado à inserção da designação do Prestador Doador, o que suscita a invocação da PT Comunicações de que a denúncia não lhe fora dirigida.

Na realidade, trata-se de mais um expediente utilizado pelo operador histórico que visa apenas afetar a atividade dos seus concorrentes. Para o cliente o processo deve ser o mais transparente e fácil possível, pelo que a indicação do prestador doador é até desnecessária,

pois existe forma de cada operador saber de forma inequívoca se é ou não o operador doador, informação esta que para o cliente, é perfeitamente irrelevante e desnecessária.

Para além da proposta de alteração *supra*, a ZON reitera o entendimento transmitido em “Considerações prévias”, de que a prossecução da efetivação da portabilidade em 24 horas úteis, apenas terá um grau elevado de sucesso mediante a eliminação da necessidade do pedido de portabilidade ser realizado através da entrega de cópia de documentação de suporte, para além da previsão da possibilidade de entrega/envio em formato eletrónico (a par da possibilidade de apresentação do pedido através de “selfcare”, à semelhança do que irá suceder com as denúncias contratuais (genéricas), conforme resultou do processo de consulta pública (ainda não concluída) relativa aos procedimentos exigíveis para a cessação de contratos.

ARTIGO 12.º (PEDIDO DE PORTABILIDADE)

No que respeita o prazo de 24 horas seguidas, em dias úteis, para efetivação da portabilidade, a ZON gostaria de alertar o ICP-ANACOM para as dificuldades operacionais que resultam da presente alteração. Isto tendo em conta a experiência dos operadores de comunicações eletrónicas no âmbito da portabilidade de números do STM, cujas dificuldades no cumprimento do prazo atual (3 dias úteis) são sobejamente conhecidas pelo ICP-ANACOM.

Neste contexto, a ZON entende que se afigura fundamental, a implementação de um processo ágil e simples, à semelhança da implementação de um código de verificação da portabilidade, que permitiria ir de encontro às necessidades dos operadores, bem como da satisfação plena dos interesses dos consumidores.

Assim, cumpre à ZON referir que a presente alteração obrigará ao término da aceitação de pedidos de portabilidade em determinados canais (como são o caso da rede de Agentes ZON, bem como no caso do canal de “venda porta-a-porta”), com as consequências que daí podem advir, designadamente uma potencial redução do número de vendas do STF e da própria adesão ao serviço da portabilidade, pois a redução do prazo irá impor que os clientes tenham de se dirigir a lojas próprias ZON ou à sua expedição postal. Estes impactos afiguram-se da maior importância num quadro económico-financeiro desfavorável, ainda mais quando a ZON é o único operador que apresenta um aumento relevante do número de clientes do STF, para os quais a portabilidade dos seus números é da maior importância.

Acrescente-se, ainda, que o termo da aceitação de pedidos de portabilidade em determinados canais, é matéria conexa à ausência de simplificação do pedido de portabilidade, que continua a comportar a receção de documentação de suporte.

Por outro lado, o projeto de alteração ora em análise deveria prever de forma inequívoca, que a contagem do prazo para efetivação da portabilidade é apenas contabilizada a partir do momento em que o serviço encontra-se ativo, pois verificam-se determinadas “nuances” entre o STF e o STM que não são de descurar (e.g. no caso do STM, o cliente pode obter o SIM *card* numa loja, sendo que à partida o mesmo encontra-se a ser utilizado – mesmo que careça de ativação, a própria é realizada num período de tempo muito reduzido. Em contraponto, no caso do STF, caso o cliente entregue o pedido de portabilidade e o serviço ainda não se encontre ativo/instalado, o pedido eletrónico não pode ser submetido, pois caso o fosse, ao ser aceite, inviabilizaria a utilização do serviço do Prestador Doador, sem que o serviço do Prestador Recetor já possa ser utilizado. No caso do STF não residencial, tendo em conta a complexidade das soluções instaladas e a necessidade de serem realizados testes exaustivos, esta questão ainda se torna mais premente).

Por último, no que respeita o presente artigo, seria importante que ficasse desde já prevista uma janela específica para as portabilidades no âmbito do STF para clientes não residenciais, a qual a ZON propõe que seja a última janela, de modo a reduzir eventuais interrupções de serviço durante o período de horário laboral.

ARTIGO 26.º (COMPENSAÇÕES)

Relativamente ao presente artigo, conforme transmitido em “Considerações prévias”, a ZON reitera o entendimento de que a definição pelo regulador setorial de compensações a aplicar entre os operadores, suscita as maiores dúvidas quanto à sua legalidade.

Por outro lado, a ZON considera relevante que o articulado do regulamento defina de forma clara a figura da partilha de responsabilidades entre o Prestador Recetor e o Prestador Doador, pois se por um lado na sua versão atual recai sobre o Prestador Recetor o ónus de proceder ao pagamento de uma compensação ao cliente e, posteriormente vir a faturar um determinado valor ao Prestador Doador que aceitou indevidamente o pedido eletrónico recebido, verifica-se, na prática, que este processo não resulta.

A título de exemplo, pode-se invocar o caso de um pedido formulado, o qual é inadvertidamente aceite pelo Prestador Doador, cabendo ao Prestador Recetor o pagamento de uma compensação ao cliente, quando o Prestador Recetor verificou a informação na sua

posse, submeteu o pedido e o mesmo foi aceite pelo Prestador Doador. Ora, face ao exposto, não nos parece razoável que recaia sobre o Prestador Recetor a responsabilidade de ressarcir cabalmente o cliente, indo, posteriormente, após apuramento, proceder à faturação do Prestador Doador, o qual irá sempre reclamar da apresentação de tal custo.

Adicionalmente, no que diz respeito ao conceito de portabilidade indevida, a ZON reitera a sua opinião, a qual se consubstancia na ausência de vontade do cliente e não em questões administrativas, entre outras, que se prendam com a semelhança verificada entre a assinatura aposta no pedido de portabilidade/denúncia contratual para efeito de portabilidade e a cópia do documento de identificação.

De facto, a portabilidade indevida apenas deveria ser interpretada enquanto tal, quando a portabilidade de número tivesse ocorrido e o cliente não a tivesse pretendido, originando uma reclamação junto do Prestador Doador ou junto do Prestador Recetor, pelo que deste modo caberia ao Prestador Recetor suportar a totalidade dos custos e danos associados.

NÚMERO 5

No que diz respeito ao presente número, refira-se que a interrupção do serviço que dá lugar a compensação a pagar pelo Prestador Recetor deverá ocorrer apenas após "a execução da portabilidade pela ER", uma vez que antes deste momento o Prestador Recetor ainda não se encontra em condições de prestar o serviço ao cliente, não lhe devendo ser imputável a "interrupção".

Se não for assim, o Prestador Recetor ficaria obrigado ao pagamento de compensações mesmo quando a interrupção ocorresse durante a janela de portabilidade (situação que não é incomum e que não é imputável ao Prestador Recetor). Aliás, o presente projeto de alteração ao regulamento, no artigo 8º, n.º 8, admite que ocorra interrupção de serviço durante a "respetiva janela" de portabilidade.

Nessa medida, no presente artigo que consta do projeto, deverá substituir-se "após o pedido de portabilidade efetuado nos termos do nº 2 do artigo 12º", por "após a execução da portabilidade pela ER", conforme consta da versão atual do regulamento.

CONCLUSÕES

Conforme ilustrado pelos comentários avançados na presente resposta, a ZON considera que o projeto de regulamento em consulta pública fica aquém das expectativas da maioria dos operadores que atuam no mercado do serviço de portabilidade, pois vislumbra, apenas, a redução do prazo de efetivação da portabilidade no âmbito do STM, a sua adoção para o caso do STF e, por consequência, o pagamento de compensações aos clientes no caso da portabilidade de número do STF, a qual já se encontrava prevista no caso do STM.

Ora, tal redução de prazo impunha que essa Autoridade viesse a promover alterações substantivas que permitissem agilizar os processos de portabilidade, nomeadamente a junção da respetiva documentação de suporte.

É verdade que no preâmbulo do documento de consulta pública o ICP-ANACOM dá conta de que poderá vir a adotar alterações adicionais ao regulamento da portabilidade, mas a ZON entende que essas mesmas alterações deveriam ocorrer num momento prévio, o que se prende, igualmente, com o objetivo de se verificar a necessária alteração dos sistemas de informação, bem como todos os processos de suporte à portabilidade, que se encontram implementados pelos operadores de comunicações eletrónicas. Caso contrário, o serviço de portabilidade continuará a padecer de um conjunto de vicissitudes, em prejuízo dos interesses dos consumidores e do desenvolvimento do mercado de comunicações eletrónicas em Portugal.