

Consulta Pública
sobre a
Alteração ao Regulamento da
Portabilidade

Índice

1	Enquadramento.....	3
2	Análise e Entendimento	5
2.1	Apreciação genérica do documento da consulta	5
2.2	Apreciação específica do documento da consulta	6
2.2.1	Artigo 2.º - Definições e abreviaturas.....	6
2.2.2	Artigo 3.º - Âmbito da portabilidade	8
2.2.3	Artigo 4.º - Solução de portabilidade.....	9
2.2.4	Artigo 6.º - Obrigações dos prestadores doador e detentor	9
2.2.5	Artigo 7.º - Obrigações do prestador receptor.....	10
2.2.6	Artigo 8.º - Obrigações comuns às empresas com obrigações de portabilidade	10
2.2.7	Artigo 10.º - Denúncia do contrato	11
2.2.8	Artigo 11.º - Extinção do serviço	14
2.2.9	Artigo 12.º - Pedido de portabilidade	16
2.2.10	Artigo 13.º - Recusa do pedido electrónico	20
2.2.11	Artigo 15.º - Capacidade na portabilidade de números.....	25
2.2.12	Artigo 16.º - Retorno do número	27
2.2.13	Artigo 17.º - Portabilidade de MSN e DDI	28
2.2.14	Artigo 18.º - Encaminhamento	29
2.2.15	Artigo 19.º - Custos.....	29
2.2.16	Artigo 20.º - Preços.....	30
2.2.17	Artigo 22.º - Prestação de informações	31
2.2.18	Artigo 23.º - Sincronização de processos	33
2.2.19	Artigo 28.º - Entrada em vigor.....	34
2.2.20	Artigo 25.ºA - Compensações.....	36
2.2.21	Propostas adicionais.....	41
3	Conclusões	44

1 Enquadramento

Por deliberação do Conselho de Administração do ICP-ANACOM, de 15 de Outubro de 2008, foi aprovado um Projecto de Regulamento de Alteração ao Regulamento n.º 58/2005, de 18 de Agosto - Regulamento da Portabilidade.

Nos termos e em cumprimento do disposto no artigo 11º dos Estatutos do ICP-ANACOM, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 309/2001, de 7 de Dezembro, e do artigo 8º da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro (LCE), o projecto de regulamento foi submetido ao procedimento regulamentar de consulta e ao procedimento geral de consulta, respectivamente, tendo os interessados disposto de um prazo de 30 dias úteis para se pronunciarem, o qual terminou a 2 de Dezembro de 2008.

No âmbito destes procedimentos foram recebidas respostas das seguintes entidades, todas dentro do prazo definido:

- Associação de Consumidores de Portugal (ACOP);
- Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor (DECO);
- Cooperativa de Consumo, CRL. (PLURICOOP);
- Direcção-Geral do Consumidor (DGC);
- Federação Nacional das Cooperativas de Consumidores, FCRL. (FENACOO);
- OniTelecom Infocomunicações, S.A. (Onitelecom);
- Portabil – Bases de Dados para a Portabilidade em Telecomunicações, S.A. (Portabil);
- Portugal Telecom SGPS, S.A., em nome de PT Comunicações, S.A., TMN – Telecomunicações Móveis Nacionais, S.A., PT Prime – Soluções Empresariais de Telecomunicações e Sistemas de Informação, S.A., e PT Acessos de Internet Wi-Fi¹, S.A. (Grupo PT);
- REFERTELECOM – Serviços de Telecomunicações, S.A. (Refertelecom);
- SGC Telecom – SGPS, S.A., em representação das suas participadas Ar Telecom e WTS (SGC);
- Sonaecom SGPS, S.A. (Sonaecom);
- União Geral de Consumidores (UGC);
- Vodafone Portugal – Comunicações Pessoais, S.A. (Vodafone);

¹A empresa PT Wi-Fi foi recentemente incorporada na TMN. O registo emitido pelo ICP-ANACOM, que habilitava a PT Wi-Fi a oferecer serviço de acesso à Internet foi transferido para a TMN, na sequência da referida incorporação.

- ZON TV Cabo Portugal, S.A. (ZON).

O presente relatório apresenta uma síntese das respostas à consulta, bem como o entendimento do ICP-ANACOM sobre as questões levantadas. Encontra-se no Anexo 1 ao relatório um resumo das respostas recebidas, o qual não dispensa, contudo, a consulta integral das mesmas que se encontram no Anexo 2 a este relatório.

2 Análise e Entendimento

2.1 Apreciação genérica do documento da consulta

De acordo com as respostas recebidas, é unânime o reconhecimento da necessidade de alterar o Regulamento da Portabilidade, em especial a generalidade das regras identificadas pelo ICP-ANACOM no seu projecto de alteração. Essa necessidade é sentida, quer pelos prestadores do serviço telefónico, quer pelos seus utilizadores através das respectivas organizações, quer ainda pela entidade intermediária nos processos de portabilidade [Entidade de Referência (ER) – Portabil].

Devido aos interesses específicos destes grupos, no Anexo 1 a este relatório estão construídas três tabelas com a síntese ou os pontos mais relevantes das respostas de cada entidade respondente. Tem-se assim:

- Tabela 1 – Resumo das respostas referentes às Organizações associadas à defesa do Consumidor;
- Tabela 2 – Resumo das respostas referentes aos Prestadores de serviços de comunicações electrónicas;
- Tabela 3 – Resumo das respostas referentes à Entidade de Referência para a base de dados da portabilidade.

Destaque-se desde já que a ACOP, a FENACOOOP, a PLURICOOP e a UGC concordam com a totalidade das alterações previstas, uma vez que estas consubstanciam um claro reforço da protecção dos direitos dos assinantes/consumidores.

Relativamente à DECO e à DGC, concordando na generalidade com as medidas preconizadas, manifestam em alguns pontos dúvidas e/ou propostas de melhoramento.

No que respeita às apreciações gerais dos diversos operadores/prestadores que responderam à Consulta Pública, pode concluir-se que genericamente todos estão de acordo com o propósito e objectivo que levou o ICP-ANACOM a apresentar ao mercado um Projecto de Alteração ao Regulamento da Portabilidade em vigor. Já na especificidade, os respondentes apresentam propostas de alteração próprias, algumas antagónicas ou de conciliação difícil, manifestando por vezes dúvidas quanto ao entendimento do objectivo, alcance ou benefício de algumas medidas avançadas. O Grupo PT, em muitos casos, tem posição contrária às medidas avançadas pelo ICP-ANACOM, enquanto os restantes operadores concordam com as mesmas, de um modo geral, embora haja discordâncias pontuais. Alguns aspectos suscitam reservas de várias entidades, nomeadamente os relacionados com os preços grossistas de activação, a necessidade de envio de documentos de denúncia e a informação a transmitir ao ICP-ANACOM.

A Portabil regista também com agrado a inclusão de alterações que vão ao encontro de um conjunto de alertas que tinham sido já por si efectuados, alterações estas que considera minimizar ou eliminar alguns entraves à portabilidade.

Deste modo, na secção seguinte são apresentados, quando existam, os comentários, propostas alternativas ou complementares e pedidos de clarificação que fazem parte das diferentes respostas dos participantes na consulta, bem como, em geral, a posição e respectivo fundamento e/ou o esclarecimento do ICP-ANACOM.

Entendimento do ICP-ANACOM

As medidas incluídas no Projecto de Regulamento de Alteração ao Regulamento n.º 58/2005 tiveram como objectivo principal o aumento da eficácia no processo da portabilidade, muito comprometida a partir do segundo trimestre de 2008 e com graves repercussões para o mercado em geral e para os consumidores em particular. Como fundamentado na Nota Justificativa do referido Projecto, pretendeu-se a definição de regras de eficiência entre os prestadores e o reforço da responsabilidade do Prestador Receptor (PR), bem como uma maior protecção do consumidor, designadamente através da definição de uma solução para a portabilidade dos números dos assinantes e ex-assinantes de empresas que extinguem o serviço. Pretendeu-se ainda que as alterações ao Regulamento em vigor, embora algumas sejam de substância, tivessem o menor impacto possível no desenho dos processos administrativos que constituem o anexo II da Especificação de Portabilidade e a cuja execução as empresas estão obrigadas.

2.2 Apreciação específica do documento da consulta

2.2.1 Artigo 2.º - Definições e abreviaturas

As alterações preconizadas a este artigo tiveram comentários da DECO, do Grupo PT e da Sonaecom.

A DECO afirma concordar com as alterações sugeridas para a redacção do artigo.

O Grupo PT propõe a alteração na definição de “Tempo de Guarda”, pretendendo reduzir esse tempo de seis meses para três meses, como forma de diminuir a quantidade de números indisponíveis para atribuição, contribuindo para a melhor gestão dos recursos de numeração sem prejudicar os direitos dos assinantes.

A proposta da Sonaecom visa introduzir uma janela de portabilidade adicional (das 5 horas às 8 horas da manhã), permitindo a portabilidade mais segura de serviços sensíveis a este tipo de operação, como por exemplo serviços de apoio à vida, de segurança ou de defesa, modificando a definição de “Janela de Portabilidade” de forma a acomodar essa pretensão. É também referido pela mesma empresa que o termo “janela de portabilidade” é usado com duas interpretações distintas: uma primeira referindo-se, em abstracto, a cada um dos três intervalos de tempo possíveis (9-12, 14-17, 18-21 horas) para agendamento da portabilidade; uma segunda interpretação com o significado de “opção”, de entre as três possíveis sugeridas pelo PR para o referido agendamento.

Entendimento do ICP-ANACOM

No que respeita à proposta do Grupo PT, o ICP-ANACOM considera que, de facto, a redução do tempo de guarda apesar de não prejudicar o assinante detentor do número, poderia prejudicar, quer os assinantes que originam tráfego para o número, quer os novos detentores desse número, aumentando a probabilidade de geração de falso tráfego. Por essa razão, entende o ICP-ANACOM que o prazo estabelecido para o tempo de guarda deve manter-se inalterado.

Quanto à proposta da Sonaecom, embora o ICP-ANACOM compreenda o benefício da mesma para determinadas situações pontuais, considera que tal alteração teria grande impacto, quer ao nível dos processos, uma vez que obrigaria a alterar os processos administrativos da portabilidade existentes, quer ao nível dos custos associados à portabilidade, uma vez que a operacionalidade de uma janela com um horário nocturno obrigaria à disponibilização de recursos humanos a custos muito superiores. Acresce que a tipificação das situações susceptíveis de serem enquadradas em tal tipo de janela configuraria matéria de elevada controvérsia. Considera-se, no entanto, que a portabilidade tenderá a ser mais dinâmica, podendo vir a processar-se noutros moldes perante a constatação de grande fluidez de processos, o que, todavia, está longe de suceder agora. Assim, entende o ICP-ANACOM manter, por enquanto, a definição existente de janela de portabilidade.

Quanto à ambiguidade detectada pela Sonaecom referente ao termo “janela de portabilidade” o ICP-ANACOM, apesar de não ter recebido até agora qualquer dúvida neste sentido, entende que é útil uma clarificação do termo, pelo que alterou os números 5, 7 e 9 do artigo 12.º em conformidade, substituindo, onde pertinente, “janela de portabilidade” por “opção de dia e janela de portabilidade” ou “opção”.

2.2.2 Artigo 3.º - Âmbito da portabilidade

A DECO concorda com a inclusão no âmbito do Regulamento do serviço VoIP nómada – gama “30” –, bem como de outras gamas que não se encontravam ainda definidas ou não eram objecto de portabilidade aquando da publicação do regulamento.

A DGC manifesta alguma preocupação quanto ao alargamento constante deste artigo, sobretudo no que respeita à gama “71”, uma vez que nesta gama poderão estar incluídos serviços de valor acrescentado e, por isso, se verifica a necessidade de dar garantias adicionais aos assinantes que os habilitem a poder reconhecer e identificar o profissional que os contacta.

Relativamente às propostas efectuadas para este artigo, o Grupo PT, acolhendo com agrado a “*extensão da portabilidade à gama “30”*” – serviço VoIP nómada –, refere que para a sua implementação deveria ser previsto um período de transição, nunca inferior a 6 meses.

Entendimento do ICP-ANACOM

O ICP-ANACOM esclarece que a utilização dos números da gama “71”, designada para “Serviços de carácter utilitário de tarifa majorada”, requer, como condição associada, que o utilizador tenha a informação do custo da chamada por minuto e o valor máximo total para a mesma (tecto tarifário) no início da chamada, conforme foi definido na deliberação do ICP-ANACOM de 25 de Fevereiro de 2005². Como é natural, a portabilidade destes números não lhes retira a condição de utilização referida.

O serviço VoIP de uso nómada foi incluído no âmbito da portabilidade por deliberação de 23 de Fevereiro de 2006³, tendo em conta o previsto na alínea g) do n.º 1 do artigo 3.º do Regulamento na versão original, pelo que a definição de um período de transição, conforme proposto pelo Grupo PT, após ter sido deliberado há mais de dois anos que os números da gama “30” são passíveis de ser portados, não tem justificação.

² <http://www.anacom.pt/render.jsp?categoryId=206843>

³ <http://www.anacom.pt/template31.jsp?categoryId=231919>

2.2.3 Artigo 4.º - Solução de portabilidade

No que respeita a este artigo, apenas foram recebidos comentários do Grupo PT considerando que o Regulamento de Alteração só deverá entrar em vigor após a actualização da Especificação de Portabilidade. Os comentários incidiram principalmente sobre a solução preconizada pelo ICP-ANACOM para a extinção do serviço e respectiva data de implementação, considerando o Grupo PT *“que a introdução deste novo dever obriga, antes de mais, à realização de um levantamento dos custos que serão necessários incorrer...”*, bem como sobre a metodologia prevista no n.º 3 do artigo 28.º para alteração da Especificação. Ao longo do seu contributo a mesma preocupação é reiteradamente expressa por este grupo empresarial, pelo que o ICP-ANACOM nos artigos pertinentes retomará este assunto.

Entendimento do ICP-ANACOM

Clarifica-se, desde já, que a Especificação de Portabilidade compreende dois anexos – um técnico e outro procedimental – sendo que só o segundo faz parte do contrato celebrado com a ER e é sobre o primeiro, a alterar no sentido de acolher a solução relativa à extinção do serviço, que incidirão, em princípio, as alterações de maior relevo para algumas empresas do Grupo PT. Assim, o ICP-ANACOM concorda que os aspectos técnicos específicos associados à extinção de serviço só devem entrar em vigor após a actualização das Especificações Técnicas, aliás conforme constava já do Projecto de Alteração, no artigo 28.º.

Já quanto à implementação das medidas com impacto directo no anexo II, o qual contém os processos administrativos da portabilidade, incluindo os *timers* associados ao pedido de portabilidade, o ICP-ANACOM entendeu acolher as propostas de alguns prestadores e assim assegurar a simultaneidade na implementação e aplicação de todas as acções previstas para este anexo, em simultâneo com as alterações previstas para o anexo I, como adiante se verá no artigo 28.º.

2.2.4 Artigo 6.º - Obrigações dos prestadores doador e detentor

A este artigo apresentaram comentários a DECO e o Grupo PT. A primeira considera positiva a alteração introduzida no n.º 8 e o segundo refere que os seus comentários são relativos ao artigo 8.º, pelo que serão analisados no âmbito desse artigo.

2.2.5 Artigo 7.º - Obrigações do prestador receptor

Neste artigo a DECO propõe, “em nome da transparência de informação” e “de uma concorrência sã”, o estabelecimento de uma obrigação por parte do PR de “informar o assinante que os eventuais custos associados ao pedido de portabilidade são em benefício daquele e não do PD, data de início do procedimento, bem como do prazo máximo da janela de portabilidade, a partir da qual terá o assinante direito a ser compensado monetariamente pelo atraso”.

O Grupo PT propõe que a alínea c) do n.º 7 seja eliminada, por entender que o facto de serem atribuídos blocos a diferentes operadores móveis dentro da gama de numeração “92” impede, à partida, os chamadores de poderem identificar a rede de destino através dos seus dois primeiros dígitos.

Entendimento do ICP-ANACOM

Quanto à informação pretendida pela DECO, o ICP-ANACOM regista essa preocupação, mas considera que a mesma já se encontra incluída no corpo do n.º 7 deste artigo, que obriga o PR a disponibilizar ao assinante toda a informação relacionada com o processo de portabilidade e não apenas a que está discriminada nas alíneas do mesmo número.

Quanto à revogação da alínea c) do n.º 7 deste artigo proposta pelo Grupo PT, o ICP-ANACOM entende que, embora na gama “92” o reconhecimento do prestador de serviço telefónico móvel através do número se tenha tornado mais complexo uma vez que são atribuídos blocos desta gama a prestadores diferentes, o tipo de aviso que essa alínea encerra mantém-se necessário e aplicável à maioria dos casos. Assim, o ICP-ANACOM ajusta o texto do Regulamento de alteração reflectindo a actual realidade da gama “92”.

2.2.6 Artigo 8.º - Obrigações comuns às empresas com obrigações de portabilidade

O Grupo PT retoma as suas considerações, já referidas no artigo 4.º, quanto ao levantamento dos custos inerentes às alterações previstas no Projecto de Alteração, assim como os respectivos prazos de implementação, em particular no que toca à extinção do serviço (a matéria volta a ser referida no artigo 11.º).

A Sonaecom expressa que se observam diversas insuficiências no que respeita à Extranet, uma vez que esta se encontra sistematicamente desactualizada e não dispõe de qualquer mecanismo de notificação. Propõe, assim, que seja implementado um sistema de controlo das actualizações (alertas) e diminuído o prazo máximo de antecedência para a obrigação da actualização, de 10 dias para menos de metade do actual.

Entendimento do ICP-ANACOM

No que respeita aos aspectos focados pelo Grupo PT relacionados com a solução proposta para a situação de extinção de serviço, o entendimento do ICP-ANACOM será dado adiante a propósito do artigo 11.º.

Relativamente à proposta colocada pela Sonaecom referente à Extranet, o ICP-ANACOM informa que pretende instalar uma nova versão da Extranet que, entre outros aspectos, visa satisfazer o requisito de alertas e implementar funcionalidades simplificativas e evolutivas para este tipo de mecanismo de troca de informação. Contudo, relativamente ao prazo existente para a actualização da Extranet, o ICP-ANACOM entende que a fixação do prazo proposto pela Sonaecom poderia gerar dificuldades aos outros prestadores nas actualizações a nível de operacionalização, quer de rede, quer de contactos, pelo que não acolhe esta proposta. Note-se que se trata de um prazo que permite a actualização das diferentes redes no que respeita a aspectos associados ao encaminhamento de rede e contactos associados aos processos de portabilidade, pelo que a antecedência de 10 dias parece adequada ao tempo normalmente necessário para este tipo de operação na rede, sem prejuízo de consideração da matéria em futuras alterações do Regulamento.

2.2.7 Artigo 10.º - Denúncia do contrato

As respostas e propostas recebidas relativamente às alterações previstas nesta disposição do Projecto de Alteração ao Regulamento são díspares e em alguns casos antagónicas.

A FENACOOOP e a PLURICOOP concordam com a obrigação de verificação da identidade do signatário do pedido de portabilidade e com a obrigatoriedade de envio de documentos.

A DECO concorda igualmente com as alterações propostas, nomeadamente com o reforço das obrigações do PR de verificar a identidade do signatário, o documento de denúncia e a conformidade da assinatura.

A Sonaecom e a Vodafone consideram que deveria ser dispensada a troca sistemática das cópias dos documentos de denúncia e de pedidos de portabilidade cabendo aos prestadores receptores a responsabilidade de conservar a documentação que sustenta o pedido, sendo a mesma enviada apenas quando expressa e justificadamente pedida pelo prestador doador/detentor (PD). A Sonaecom acrescenta ainda que esse pedido de envio só poderia ser feito até 6 meses após a portabilidade. A Vodafone, por seu lado, considera que o ICP-ANACOM *“deveria trazer o espírito e prática dos acordos de simplificação para dentro do regulamento”* e não apenas prever no artigo 3.º que se *“introduza a possibilidade de existirem acordos entre empresas que possam estabelecer práticas diferentes em relação ao tratamento do envio das denúncias”*.

A ZON concorda com a alteração proposta para o n.º 2 do artigo 10.º, que corresponde à sua prática e se consubstancia na validação da assinatura através de um documento de identificação.

Já a posição do Grupo PT é distinta quanto às obrigações que devem vigorar relativamente aos documentos associados à instrução do pedido de portabilidade. Assim, propõe diferentes alterações, concretizando propostas de redacção deste artigo. Em resumo, o Grupo PT refere o seguinte:

- Nos documentos de identificação que servem para a validação da assinatura do assinante deve ser acrescentado o Cartão de Cidadão;
- Adicionalmente, no caso de pessoa colectiva, deve ser apresentado o comprovativo da capacidade de representação da empresa;
- Todos os documentos que fazem parte do processo de portabilidade devem ser digitalizados e enviados ao mesmo tempo que o pedido electrónico de portabilidade, mantendo, contudo, o PR a obrigação de enviar no prazo de 30 dias os documentos originais. Para o efeito, o Grupo PT apresenta também uma proposta de procedimento electrónico que permite o envio dos documentos em simultâneo com o pedido de portabilidade;
- Deve ficar previsto que as regras referidas no ponto anterior devem sobrepor-se a qualquer acordo de simplificação em vigor. Qualquer derrogação das mesmas apenas poderá ocorrer mediante acordos celebrados posteriormente à publicação do novo regulamento;
- O prazo de caducidade da denúncia de contrato deve passar de 3 meses para 1 mês;
- O regulamento deve ter uma disposição que esclareça que o assinante tem plena liberdade para, visando a anulação em tempo de um processo de portabilidade anunciado, escolher a entidade perante a qual pode desistir da denúncia para efeitos de portabilidade (PR ou PD);

- Deve ser definida pelo ICP-ANACOM uma metodologia específica para os pedidos de portabilidade de números associados a serviços pré-pagos (embora não avance nenhuma forma concreta para o efeito).

Entendimento do ICP-ANACOM

Face às propostas apresentadas e tendo em atenção os factos e reclamações que ocorreram ao longo do período de existência da funcionalidade da portabilidade, considera-se que a verificação do documento de denúncia e a conformidade da respectiva assinatura com o documento de identificação são cruciais para evitar portabilidades não solicitadas.

Neste contexto, acolhe-se a inclusão do Cartão de Cidadão nos documentos de identificação bem como o comentário do Grupo PT relativo à necessidade de ser apresentado um documento comprovativo da representação em caso de pessoa colectiva, com o objectivo de dotar o PR dos meios necessários para proceder à verificação da identidade do apresentante da denúncia, responsabilidade que lhe incumbe.

Já quanto ao método de envio dos documentos de denúncia relativos às portabilidades efectivadas, poderá o mesmo ser, desde já, baseado em processos electrónicos, caso os prestadores envolvidos estejam de acordo, julgando o ICP-ANACOM que, neste caso, não será necessário o envio adicional, *a posteriori*, por forma tradicional, da mesma documentação. Contudo, o ICP-ANACOM considera não ser viável, no momento presente, prever no Regulamento uma solução deste tipo, a qual implica um aumento da complexidade dos processos de portabilidade, acrescentando ao envio da mensagem do pedido electrónico a transmissão de um anexo com documentos que, em alguma fase do processo, teriam que ser digitalizados e inseridos nos sistemas de portabilidade internos dos prestadores. Neste momento, a carga administrativa ou de tecnologias de informação (TI) associada à denúncia para efeitos de portabilidade deve ser a mínima indispensável ao rigor jurídico e à defesa do consumidor, sem pôr em causa, em qualquer circunstância (mesmo quando existam acordos de simplificação dos processos), a garantia de verificação da correspondência entre a titularidade do contrato e o titular da denúncia/pedido, a fim de evitar a portabilidade de números de assinantes que não efectuaram qualquer pedido – portabilidade indevida.

A adopção de uma solução, como a proposta pelo Grupo PT, para o envio electrónico dos documentos de denúncia em simultâneo com o pedido de portabilidade poderá, no entanto, vir a ser equacionada. Neste sentido e tratando-se de matéria com impacto considerável nos prestadores, o ICP-ANACOM procederá ao estudo mais aprofundado da questão, podendo vir a auscultar o mercado no âmbito dos processos de consulta legalmente previstos.

O ICP-ANACOM entende ainda que a redução do prazo de validade da denúncia contratual, de 3 meses para 1 mês, pode gerar dificuldades, uma vez que grande parte da oferta do serviço telefónico em local fixo é suportada em lacetes desagregados da PTC e, em certas situações, este processo pode ter um prazo operacional mais longo. Além disso, acomoda-se a possibilidade de marcação da portabilidade em calendário mais dilatado por vontade do cliente e evita-se a necessidade de apresentação de sucessivas denúncias contratuais.

Quanto à proposta de dar liberdade ao assinante para escolher o prestador perante o qual pode desistir da denúncia, tendo em vista o cancelamento de um processo de portabilidade, a mesma não é de acolher, visto o PR ser o destinatário da vontade do assinante de cancelar o pedido.

Finalmente no que se refere à clarificação do procedimento de portabilidade com números associados a serviços pré-pagos – ponto que aliás não sofreu alteração no Projecto de Alteração do Regulamento –, considera-se que o procedimento existente actualmente está suficientemente claro considerando o n.º 8 do artigo 7.º, n.º 5 do artigo 10.º, o n.º 2 do artigo 12.º e aos nºs 3 e 5 do artigo 13.º do Regulamento actualmente em vigor.

Quanto ao comentário da Sonaecom e da Vodafone no sentido da dispensa da troca sistemática das cópias da denúncia e da incorporação no Regulamento do previsto nos acordos de simplificação, o ICP-ANACOM remete para o supra referido sobre a importância da verificação do documento de denúncia e a conformidade da respectiva assinatura com o documento de identificação, entendendo que, neste momento, a solução consagrada no Regulamento (obrigação de envio sistemático dos originais da denúncia e possibilidade de celebração de acordo em contrário) é equilibrada.

2.2.8 Artigo 11.º - Extinção do serviço

Nas respostas recebidas dos prestadores, a Vodafone concorda com os procedimentos propostos. O Grupo PT refere novamente que deveria haver um estudo do impacto e das consequências na implementação dos procedimentos propostos e considera que *“as alterações preconizadas têm associado o efeito de transferir integralmente para os operadores e para a ER todas as questões associadas à operacionalização da extinção do serviço, não prevendo qualquer actuação pela Autoridade Reguladora...”*. Coloca ainda a dúvida quanto a se um número pertencente a um bloco que pertenceu a um prestador que extinguiu o serviço figura sempre na base de dados da portabilidade, questionando ainda quem tem a responsabilidade de gerar a mensagem de *Release* #14.

A Portabil coloca várias questões processuais associadas ao mecanismo de extinção de serviço, quer quanto aos passos a dar pelo ICP-ANACOM até declarar essa extinção e quanto à informação que lhe permitirá validar os pedidos feitos pelos prestadores, quer quanto à possibilidade de assegurar a continuidade do serviço no período que medeia entre a sua extinção e a data da portação.

Entendimento do ICP-ANACOM

O ICP-ANACOM entende que a solução preconizada para a extinção do serviço é razoável, justa, proporcionada e tão simples quanto possível. Existem efectivamente custos que alguns prestadores terão de suportar, mas entende-se que os mesmos praticamente se confinam à introdução de um método adicional de encaminhamento de chamadas para os números da empresa cujo serviço se extingue, por deixar de existir a respectiva rede (doadora) e assim falhar o envio de *Release # 14*. Todos os números activos dos blocos atribuídos no âmbito do serviço extinto poderão passar a ter um NRN associado, havendo, nesse caso, a necessidade dos mesmos terem uma relação na BDR.

O ICP-ANACOM considera que reduziu o esforço dos prestadores ao mínimo indispensável, assumindo também esta Autoridade diversas responsabilidades no processo. Assim, a ela caberá indicar, publicitando em tempo útil no seu sítio, a data a partir da qual a extinção terá lugar e, em momento posterior, deverá actualizar o PNN com os números recuperados, desagregando, ao nível do número, os blocos atribuídos à empresa cujo serviço se extinguiu. Não é viável, nem compatível com as suas competências, o ICP-ANACOM substituir-se aos prestadores ou à Entidade de Referência assumindo funções de natureza mais operacional, como aparentemente sugerido pelo Grupo PT.

Clarificando agora a dúvida colocada pelo Grupo PT quanto a quem cabe a responsabilidade da geração do *Release* com causa n.º 14 no caso de “*nova portabilidade do número*”, remete-se para a alínea e) do n.º 4 deste artigo, bem como para o n.º 1 do artigo 6.º reformulado. Na medida em que esse número volta a ter um Pdo, ficará a este acometida a obrigação de envio do *Release #14*. Caberá ao prestador originador da chamada para tal número, como já hoje sucede, efectuar uma tentativa de chamada para o Pdo ou consultar directa e imediatamente a sua base de dados própria.

Quanto aos aspectos processuais associados à extinção de serviço colocados pela Portabil, entende-se que alguns são a montante do Regulamento de Portabilidade e que outros terão resposta no trabalho a desenvolver em sede de Especificação. Entende o ICP-ANACOM que o Regulamento deve conter as regras que permitam a possibilidade de implementar a portabilidade em blocos de numeração que foram atribuídos primariamente a um prestador que extinguiu o serviço onde esses números eram usados, mas naturalmente que esta solução é insuficiente para garantir a continuidade do serviço ao assinante se a empresa que o extingue não cumprir o que está definido nos números 1 [alínea c)] e 3 do artigo 39.º da LCE, pelos quais deve informar os assinantes e o regulador da cessação da oferta com uma antecedência mínima de 15 dias.

2.2.9 Artigo 12.º - Pedido de portabilidade

Neste ponto, foi considerado, quer pela DECO, quer pela DGC, que os prazos agora preconizados são ainda excessivos, devendo ter sido aproveitada a oportunidade para aproximar os prazos em Portugal dos valores médios europeus. A DECO propõe mesmo que seja incluída no Regulamento uma redução para um dia até 2010.

A DGC refere também que o *“prazo do serviço fixo não está, como anteriormente, determinado, o que diminui a informação dos consumidores”*.

A FENACOOOP e a PLURICOOP vão mais longe, propondo a extensão do prazo máximo de activação da portabilidade do serviço telefónico móvel (3 dias úteis) ao serviço telefónico fixo.

A Sonaecom, a ZON e a Vodafone concordam com as reduções dos prazos, indicando, no entanto, que com esta redução o cancelamento a pedido do assinante pode não ser possível, requerendo por isso revisão. A Sonaecom e a ZON concordam mesmo assim com o prazo de 3 dias para a portabilidade do serviço telefónico móvel.

Quanto à Vodafone, considera que deve ser clarificado o momento do início da contagem do período indicado (e.g. pedido ao balcão do assinante). Isto porque, caso o prazo de 3 dias seja contado a partir da apresentação do pedido pelo cliente, aquele não é exequível e só o será se a contagem se iniciar com a validação feita pelos prestadores.

A Sonaecom considera ainda que devem ser clarificados os moldes em que o assinante pode solicitar o alargamento do prazo de implementação da portabilidade para o serviço telefónico móvel.

A Sonaecom acrescenta que deverá ser possível o PR integrar, nos contratos de activação, o pedido de portabilidade com efeitos de denúncia do contrato celebrado com o PD.

Quanto ao n.º 9 deste artigo, solicita também a Sonaecom a clarificação do conceito de “Janela de Portabilidade”, uma vez que este conceito apresenta dois significados distintos, conforme já explicitado nos comentários desta empresa ao artigo 2.º. No mesmo sentido, a ZON solicita que sejam clarificados os casos em que a primeira e segunda prioridades poderão ser atribuídas a uma mesma janela de portabilidade.

A Sonaecom considera ainda que os números referentes a um pedido coerente deveriam ser colocados no mesmo pedido de portabilidade e não, como actualmente, em que a cada número corresponde obrigatoriamente um pedido de portabilidade. Esta empresa acrescenta que, em conformidade, deveria ser alterada a definição de pedido coerente.

A Refertelecom considera que o prazo máximo de um dia para a resposta do PD conduz a esforço de atenção adicional, sem vislumbrar qualquer melhoria no processo global de portabilidade.

O Grupo PT, por seu lado, não concorda com a proposta de redução dos prazos, invocando serem os mesmos *“incompatíveis com os trabalhos de construção e/ou aluguer de lacete”*, o que favorece ofertas de voz suportadas em tecnologias GSM ou HFC, temendo que aumente o número de casos de portabilidades indevidas e alertando para a incoerência dos mesmos com o prazo para o ponto de não retorno (cancelamento do pedido), o qual impossibilita na prática o “direito ao arrependimento” aplicável à defesa do consumidor.

Acrescenta o Grupo PT, relativamente à alteração do n.º 9 do artigo 12.º, que, existindo três opções e não apenas duas, tal significa que ao PD não deveria ser vedada a possibilidade de optar por qualquer uma das opções possíveis. Aliás, o Grupo PT refere que esta falha de redacção já vem de trás e deveria ser corrigida de forma a existirem sempre três opções.

O Grupo PT pretende ainda que seja acrescentado um número novo prevendo que um pedido de portabilidade caduca se não for feito o respectivo pedido electrónico antes do prazo definido para a caducidade da denúncia.

A Portabil indica também que, com as reduções previstas no Projecto de Alteração ao Regulamento, os fluxos de portabilidade não deverão poder ser cancelados.

Entendimento do ICP-ANACOM

O ICP-ANACOM considera que o objectivo essencial deste Projecto de Alteração é o aumento da eficácia das suas medidas. Acredita, por isso, que é possível uma melhoria substancial nos prazos em vigor, tendo em conta o reforço de responsabilidade do PR e a simplificação das causas de recusa. E entendendo, embora, que esta redução nos prazos possa ter algum impacto na actual cadeia processual dos prestadores para a portabilidade, envolvendo sistemas e recursos humanos, nota que tais prazos são ainda assim relativamente conservadores face à tendência em curso nos países da União Europeia (UE) e aos prazos previstos no âmbito da revisão, em curso, do enquadramento regulamentar comunitário referente às comunicações electrónicas.

Por outro lado, os argumentos apresentados pelo Grupo PT sobre a alegada incoerência entre os novos prazos em jogo carecem de precisão. Assim, no que se refere ao prazo de agendamento da janela de portabilidade alterado de 8 para 2 dias úteis, trata-se este, naturalmente, de um prazo mínimo e não máximo, a ser gerido pelo PR. Agora, como de futuro, cabe ao PR definir, em conjunto com o seu futuro assinante, o dia adequado (e a janela), sendo que, com este Projecto de Alteração, o deve fazer com uma antecedência não inferior a 2 dias úteis. E não se trata de promover soluções de acesso alternativas ao lacete de cobre, mas sim de possibilitar, quando tecnicamente possível, portabilidades mais céleres.

No caso do serviço telefónico móvel, refira-se que o objectivo é assegurar uma portabilidade mais rápida ao utilizador final, tendo em conta que a situação actual é uma das piores dos países da UE, quer quanto a tempos de portação, quer quanto à percentagem de números móveis portados. A implementação desta medida (fixação do prazo da portabilidade em 3 dias úteis) poderá requerer a optimização dos processos administrativos internos às empresas que prestam o serviço telefónico móvel, mas requer também que os tempos de resposta aos pedidos electrónicos sejam reduzidos em conformidade.

Quanto às propostas das organizações de defesa dos direitos do consumidor, considera-se que a redução agora prevista é um passo positivo e importante na evolução do quadro regulamentar e que, em alterações posteriores do Regulamento, poderão ser propostos prazos mais ajustados às pretensões das associações de consumidores e de acordo com as melhores práticas na UE. Aliás, o próprio Projecto, no n.º 11 do artigo 12.º, estabelece que o ICP-ANACOM acompanhará a evolução dos prazos praticados na implementação da portabilidade com o objectivo da sua redução significativa no interesse dos assinantes.

A extensão do prazo máximo de implementação da portabilidade, agora previsto para o serviço telefónico móvel, ao serviço telefónico em local fixo, é uma medida de realização difícil, uma vez que, ao contrário daquele (o tempo de adesão ao serviço constitui um requisito imposto nas licenças), o ICP-ANACOM não impõe um tempo máximo para activação do serviço em local fixo, sendo o mesmo estabelecido em sede de contrato de adesão entre o cliente e o prestador.

Uma outra possibilidade de fixação de um prazo seria contá-lo a partir do prazo contratualmente definido para a activação do serviço, mas foi entendimento do ICP-ANACOM que tal não se justificava considerando que o baixo desempenho de Portugal na portabilidade ocorre sobretudo no serviço telefónico móvel e não no serviço telefónico em local fixo.

Além disso, a disponibilização do serviço telefónico em local fixo depende, em geral, da existência de acesso suportado em infra-estruturas físicas, o que pode condicionar os tempos da portabilidade para o assinante neste caso. Aliás esclarece-se, relativamente ao comentário da DGC, de acordo com o qual deixa agora de estar fixado um prazo para o serviço telefónico fixo, que tal prazo nunca constou do regulamento da portabilidade.

Ainda quanto à questão dos prazos e a impossibilidade de efectuar cancelamentos em algumas situações de pedidos de clientes, regista-se que as próprias associações de defesa dos consumidores não invocaram a perda do “direito ao arrependimento” pretendendo pelo contrário tempos de resposta mais céleres, com os quais, é óbvio, esse direito é difícil de conciliar, a não ser pelo mecanismo de retorno ao PD por nova portabilidade.

Quanto à questão colocada pela Vodafone, sobre o momento em que se deve iniciar a contagem do período de 3 dias no caso do serviço telefónico móvel, o ICP-ANACOM considera que esse início deve ter lugar na data do pedido do assinante, isto é, no momento em que este apresenta o pedido formal de portabilidade acompanhado da respectiva denúncia contratual. Esta clarificação ficará expressa na versão final do Regulamento.

A proposta da Sonaecom de englobar no contrato de activação do serviço o pedido de portabilidade com efeitos de denúncia, apesar de pretender simplificar os documentos processuais, não é aceitável por incompatível com a posição contratual dos diferentes intervenientes. O designado “contrato de activação” é celebrado entre o assinante e o novo prestador de serviço (PR), ao qual é também dirigido o pedido de portabilidade. Já a denúncia contratual diz respeito ao contrato entre o assinante e o PD e a este é dirigida, embora, por simplificação dos processos, se haja convencionado a sua entrega ao PR. De qualquer forma, trata-se de matéria já sobejamente discutida e esclarecida.

Por outro lado, a proposta de incluir no mesmo pedido de portabilidade todos os números coerentes, apesar de aparentemente poder apresentar alguma vantagem, tem o demérito de obrigar a uma alteração significativa, quer no fluxo processual da portabilidade, quer no desenho e formato das mensagens que têm que ser trocadas entre os vários actores neste processo, pelo que terá de ser equacionada e estudada a esse nível antes de qualquer decisão sobre a matéria.

Quanto à clarificação pretendida pela Sonaecom relativa aos moldes em que o assinante pode solicitar o alargamento do prazo de implementação da portabilidade do número móvel, o entendimento do ICP-ANACOM é de que se trata de procedimento a definir por cada PR, devendo em qualquer caso o assinante solicitar esse alargamento expressamente.

O ICP-ANACOM reconhece que a alteração efectuada no n.º 9 deste artigo pode implicar a redução de opções de escolha de janelas de portabilidade. Contudo, essa perda de flexibilidade justifica-se, cabendo ao PR decidir pelo uso dessa possibilidade agora criada porque é ele que responde perante a vontade do cliente. Em todo o caso, não se anula a capacidade de escolha, por parte do PD, entre pelo menos duas opções distintas propostas pelo PR; apenas se anula a possibilidade de escolha do tipo de janela na qual a portabilidade terá lugar – manhã, tarde ou noite. Este aspecto foi clarificado na redacção do n.º 9.

O ICP-ANACOM considera ser desnecessário acrescentar um novo número a este artigo com uma regra relativa à caducidade do pedido de portabilidade. Com efeito, a caducidade da denúncia acarreta a caducidade do pedido de portabilidade, uma vez que o processo de portabilidade não pode ter início sem aquela. Deste modo, enquanto for válida a denúncia contratual, o pedido de portabilidade manter-se-á válido (independentemente de serem dirigidos a prestadores diferentes).

2.2.10 Artigo 13.º - Recusa do pedido electrónico

A generalidade dos prestadores concorda com as alterações previstas para este artigo, considerando ser um dos mais importantes para o sucesso e o aumento de eficácia da portabilidade. Contudo, acrescentam algumas propostas que a seguir se referem.

A ZON propõe um texto alternativo para a alínea c) do n.º 2 e a eliminação da alínea h).

Esta empresa considera que a redacção da parte final da alínea c) do n.º 2, ao aludir a “sequência correcta”, é susceptível de dar lugar a litígios, já que, quer o PD, quer o PR, podem sempre alegar que a sequência correcta é a sua. Visto que o PD não tem acesso ao documento de identificação do assinante aquando do pedido, ao analisar um pedido electrónico vai ater-se aos seus próprios registos que nem sempre coincidem com a informação recebida do PR. Assim, propõe que da parte final da referida alínea passe a constar “... *bastará que correspondam três nomes, na mesma sequência*”.

Quanto à alínea h) do n.º 2, a ZON considera que poderá ser interpretada como conferindo ao ICP-ANACOM a faculdade de futuramente definir outros motivos de recusa além dos que estão taxativamente enunciados nas alíneas a) a g), sem recurso ao procedimento geral de consulta e ao procedimento regulamentar, pelo que propõe a eliminação desta alínea.

Por fim a ZON manifesta a sua concordância com a alteração prevista para o n.º 6.

A Vodafone considera que deverá ser normalizado o número de dígitos que compõem o cartão SIM, no caso de um assinante do serviço telefónico móvel. Indica ainda que deva ser definida, a nível de fluxo de mensagens processuais, uma causa específica para o limite de capacidade de portação excessivo, uma vez que no actual contexto as causas susceptíveis de serem invocadas para reflectir este aspecto não são adequadas.

A Sonaecom concorda com a exclusão da morada como motivo de recusa de pedidos de portabilidade, contudo considera que deva haver clarificação no sentido de indicar que apenas é necessário um dos documentos possíveis de identificação do assinante, bem como ser indicados os documentos de identificação válidos para o processo. Propõe ainda que a alínea e) do n.º 2 seja alargada aos serviços fixos baseados em tecnologia sem fios GSM e incluídos em pacotes pré-pagos.

A Onitelecom propõe que seja incluído sempre o NIF nos pedidos electrónicos de portabilidade, como forma de garantir a correcta correlação entre o assinante e o número a portar.

O Grupo PT propõe a eliminação da alínea a), incorporando a referência ao artigo 3.º, n.º 2 no corpo do n.º 2 deste artigo. Indica também que a eliminação da causa de recusa por falta de correspondência da morada conduz à alteração da definição de portabilidade na alínea r) do n.º 1 do artigo 2.º e ainda à eliminação do n.º 8 do artigo 3.º. Em alternativa, caso se pretenda manter o conceito de portabilidade geográfica restrita, deixando o PD de poder impedir que com a portabilidade ocorra igualmente uma alteração da morada de acesso, o Grupo PT sugere a inserção de uma regra que vincule o PR à adopção das medidas necessárias para garantir que a morada indicada nos pedidos de portabilidade corresponde à morada de acesso no momento em que a portabilidade é solicitada.

Considera ainda que o termo “real capacidade” traduz um conceito indeterminado e, não concordando com a eliminação da causa de recusa por capacidade diária, propõe a eliminação dos n.ºs 5 e 6 deste artigo.

O Grupo PT pretende acrescentar ainda algumas causas adicionais de recusa : inexistência de envio dos documentos electronicamente; invalidade ou desconformidade da denúncia contratual; quando existe manifestação expressa do assinante no sentido de extinguir o pedido de portabilidade,

Relacionada com esta última, sugere o acréscimo de um novo número para inviabilizar a renovação de um pedido de portabilidade quando o assinante tenha declarado não pretender mais a portabilidade.

A DGC considera ainda que deveria ser clarificado, para o consumidor, o que se entende por números portáveis e como pode o consumidor conhecer da portabilidade do seu número.

Entendimento do ICP-ANACOM

Em primeiro lugar, quanto ao comentário efectuado pelo Grupo PT sobre a redundância entre o corpo do n.º 2 e a sua alínea a), regista-se que foi o texto do Regulamento alterado de forma a eliminar a incoerência identificada.

Relativamente à proposta da ZON para a alínea c) do n.º 2 do artigo 13º, é entendimento do ICP-ANACOM que a mesma é de acolher. Com efeito, a redacção actual, ao pretender que a sequência correcta é a do documento de identificação, não tem em conta que o mesmo documento não é acessível, no imediato, ao PD. Assim, bastará que o PD verifique se nos seus registos constam 3 nomes com a mesma sequência, ainda que interpolados, de alguns dos remetidos pelo PR. O texto do Regulamento será alterado em conformidade.

Pelo contrário, esta Autoridade discorda da eliminação da alínea h) do mesmo número que já se encontra prevista actualmente e permite, sem necessidade de um procedimento regulamentar complexo, fazer face a eventuais problemas práticos que surjam relativamente à recusa de pedidos. Porém, o facto de não existir um procedimento regulamentar não significa que não se verifique uma audiência dos interessados ou, se o caso assim o justificar, um procedimento geral de consulta, como acontece em qualquer deliberação do Regulador. Fica desta forma garantido que todos os interessados sejam ouvidos.

No que respeita à proposta da Vodafone de normalização do formato e comprimento do SIM a ser trocado nos pedidos de portabilidade, concordando embora com o princípio, o ICP-ANACOM considera que esta normalização deverá ser parte integrante da Especificação de Portabilidade, caso a mesma se justifique. Da mesma forma, relativamente ao comentário deste prestador quanto a dever existir uma causa de rejeição por excesso de número de portações, o ICP-ANACOM considera que se trata de matéria a ser analisada quando for actualizada a Especificação de Portabilidade.

Quanto à dúvida que o texto previsto na alínea c) do n.º 2 do Projecto de Alteração levanta à Sonaecom por poderem ser requeridos diversos documentos de identificação, clarifica-se que, no âmbito da frase, o “ou” é uma conjunção disjuntiva, conferindo carácter alternativo às proposições que relaciona e não se vendo por isso necessidade de alterar o texto em causa por esse motivo.

No entanto, considerando outras dúvidas que a redacção da alínea c) proposta suscitou, o ICP-ANACOM entende modificá-la, deixando claro quais os documentos que podem ser referidos no pedido electrónico e que tal referência é alternativa, bastando indicar o número de um único documento de identificação.

Acolhe-se, desta forma, a sugestão da Sonaecom, o que implica não aceitar a da Onitecom. Entende-se que é de interesse do PR enviar o NIF do seu cliente, mas pode este não dispor de tal elemento. Além disso, mesmo que a informação do NIF fosse obrigatória como a Onitecom propõe, ter-se-ia de prever a situação em que, por falta de informação do NIF no PD, o pedido de portabilidade não fosse por tal facto recusado.

Quanto aos comentários do Grupo PT relativamente à revogação da alínea d) do n.º 2, clarifica-se que o facto de ser suprimida a causa de recusa ligada à morada não implica que esta deixe de constituir elemento definidor da portabilidade de operador para o serviço telefónico público em local fixo. A alteração efectuada implica apenas que deixa de caber ao PD este tipo de verificação.

No que respeita a ser obrigatório o envio do número do SIM, no caso de soluções que usem a rede de acesso GSM/UMTS no serviço telefónico em local fixo, o ICP-ANACOM considera que a portabilidade é uma condição associada ao direito utilização de determinados números, não sendo razoável fazer distinção, para o mesmo serviço, de obrigações e requisitos associados à rede de acesso. Por outro lado, a obrigação de incluir no pedido de portabilidade o número de identificação do cartão (SIM) para a portabilidade de números associados ao serviço telefónico móvel, deve-se ao facto de que neste serviço existem muitos assinantes anónimos, não sendo por isso possível identificação pelo nome, NIF ou BI, no PD. Já o serviço telefónico em local fixo requer a identificação e a morada do assinante, uma vez que o número geográfico que lhe é atribuído secundariamente deverá estar de acordo com a morada onde o assinante pretende fazer uso do serviço. Na base deste pressuposto, para validação da correcção do número a portar face ao assinante com esse número, está disponível no PD a sua identificação. Assim, o ICP-ANACOM entende manter o disposto no Projecto de Regulamento sobre esta matéria.

Relativamente às causas de recusa adicionais propostas do Grupo PT, visto que as duas primeiras têm por pressuposto a obrigatoriedade de envio dos documentos sob a forma electrónica juntamente com o pedido de portabilidade e uma vez que o entendimento do ICP-ANACOM sobre esta proposta é de que ela é prematura (veja-se o entendimento sobre o artigo 10.º), estas duas causas de recusa não podem ser consideradas.

De igual modo não são de acolher as propostas do Grupo PT de que a manifestação de vontade do assinante no sentido da extinção do pedido de portabilidade constituiria causa de recusa da mesma. Com efeito, o ICP-ANACOM entende que o PR é o destinatário de tal intenção do assinante e, como tal, não deve ser o PD a ter a possibilidade de rejeição da portabilidade por tal motivo.

No que se refere à proposta de eliminação dos n.ºs 5 e 6 deste artigo feita pelo Grupo PT, o ICP-ANACOM considera como um objectivo a curto prazo a eliminação da causa de rejeição por capacidade excedida, pelo que a existência destes dois números, para além de expressar essa intenção, alerta os prestadores para a necessidade de preparação atempada dos seus sistemas e enfatiza que, até lá, a rejeição do pedido não tem por base o valor mínimo que decorre do artigo 15.º, mas o valor real que os próprios sistemas ditam, quando este valor é superior àquele mínimo.

Por fim, os aspectos cuja clarificação é sugerida pela DGC encontram-se já devidamente previstos no Regulamento. O artigo 3.º define quais os números que são passíveis de portabilidade e os que não o são. Por outro lado, para além das informações genéricas que os prestadores devem disponibilizar ao público (cfr. nomeadamente o artigo 47.º da LCE), o PR está obrigado a disponibilizar ao assinante toda a informação relacionada com o processo de portabilidade, nos termos do n.º 7 do artigo 7.º.

2.2.11 Artigo 15.º - Capacidade na portabilidade de números

ZON concorda com as alterações propostas para este artigo.

A Vodafone considera não haver razões de ordem técnica ou outras para a existência de uma capacidade mínima, propondo a sua eliminação. Admite, contudo, a existência de um período de transição não superior a seis meses. Já a DECO não vê necessidade de qualquer período de transição.

A Sonaecom considera que o valor do limite mínimo proposto por janela deveria não ser inferior ao limite diário existente actualmente, ou seja, 2000 números portados. Para a Sonaecom importa ainda definir os mecanismos de controlo para os aumentos de capacidade previstos no n.º 2.

O Grupo PT não concorda com as alterações preconizadas para este artigo. Discorda do aumento previsto para o limite por janela de portabilidade, pois considera que para que este objectivo seja atingido é necessário que os prestadores adoptem uma postura de razoabilidade na forma como colocam os pedidos, o que não sucede actualmente, pois aqueles não fazem uma utilização racional e equilibrada das três janelas disponíveis. Não concorda também com a metodologia mais célere de avaliação e de aumento do limite da capacidade, propondo que os aumentos de capacidade sejam implementados no prazo máximo de 3 meses, ao contrário do período preconizado que é de 1 mês.

Discorda ainda das alterações propostas para os n.ºs 4 e 5, que propõe sejam eliminadas.

No que se refere ao conceito de “real capacidade” introduzido pelo n.º 4, entende o Grupo PT que, em muitas situações, poderá revelar-se muito superior à capacidade mínima traduzindo-se num ónus violento para as empresas, para além de considerar não existir um critério de proporcionalidade na imposição de obrigações às mesmas. É ainda entendimento do Grupo PT que esta alteração implicará uma avaliação casuística e discricionária da adequação do comportamento das empresas ao Regulamento, por parte do ICP-ANACOM.

Quanto ao n.º 5, o Grupo discorda da eliminação da capacidade mínima a partir de 2010 porque entende que tal implica que os operadores passem a estar obrigados a processar todos os pedidos que recebam, desconsiderando-se que qualquer sistema apresenta uma carga máxima.

Entendimento do ICP-ANACOM

O ICP-ANACOM entende que com a previsão do n.º 5 ficaram criadas as condições para a eliminação de recusas associadas à capacidade mínima ou máxima de números portados. Constituindo um objectivo para 2010, fica tacitamente previsto um período transitório desde a entrada em vigor do Regulamento na sua totalidade até ao início de 2010. Trata-se de uma medida já em uso em grande parte dos países da UE, eliminando um obstáculo que, sendo técnico na sua génese, configurou na prática uma possibilidade adicional de os operadores históricos limitarem administrativamente o número de pedidos de portabilidade que lhes era endereçado. Sendo certo que os sistemas têm limites de capacidade, caberá a cada prestador dimensionar os seus, bem como as suas equipas, de forma a adequar a resposta à urgência do processo. Neste contexto, recorda-se mais uma vez que, no âmbito da revisão em curso do quadro regulamentar comunitário para as comunicações electrónicas, é reforçado o melhoramento na oferta da portabilidade entre os direitos dos utilizadores.

Quanto à observação da Sonaecom ao indicar que há uma redução do limite mínimo de números portados, uma vez que esse limite passou a ser referido à janela em vez de ser referido ao dia, o ICP-ANACOM nota que, tecnicamente, a actualização das bases de dados dos prestadores com os números a portar deve ser assegurada dentro do período da janela. Por outro lado, recorda-se que no actual Regulamento existe já uma regra de obrigação de utilização racional e equilibrada das três janelas de portabilidade. Assim, estando o limite mínimo diário em Janeiro de 2009 fixado em 3380 (números portados e alterações de NRN), com uma distribuição racional e equilibrada pelas três janelas de portabilidade, ter-se-ia um limite por janela de 1126, ou seja, um valor inferior aos previstos 1500 do Projecto de Alteração. Este novo valor corresponde a um aumento de cerca de 30%. De qualquer forma, trata-se de uma medida transitória, uma vez que no início de 2010 está prevista a exclusão deste factor condicionador da portabilidade.

Relativamente às dificuldades apresentadas pelo Grupo PT, remete-se para o primeiro parágrafo acima, assinalando-se, por outro lado, que para 2009 o ICP-ANACOM vai ao encontro de algumas preocupações indicadas pelo Grupo PT, nomeadamente quanto a não ser respeitada a distribuição da capacidade diária pelas três janelas, pela generalidade dos PR. Com o valor da capacidade mínima definido por janela, entende-se que é minimizada a dificuldade técnica que possa existir, pois o limite agora preconizado por janela de portabilidade já é hoje ultrapassado na prática diária dos prestadores, por estes concentrarem os pedidos numa única janela de acordo com o invocado.

Por outro lado, a mudança da periodicidade na actualização deste valor mínimo teve por base a necessidade de imprimir já no curto prazo uma maior aderência das condições da portabilidade às condições concorrenciais. Entende-se que um compasso de 3 meses, como sugerido pelo Grupo PT, não seria consentâneo com o *timing* próprio do mercado, onde a portabilidade funciona como estímulo. Além disso, o ICP-ANACOM considera que os períodos agora preconizados estão mais próximos das práticas europeias.

Finalmente, relativamente aos comentários do Grupo PT sobre as alterações inseridas nos n.ºs 4 e 5, o ICP-ANACOM entendeu não os acolher, pelos motivos que se passam a expor.

Em primeiro lugar, todo o entendimento do Grupo PT sobre esta matéria parece basear-se na concepção de que a capacidade mínima estabelecida no actual Regulamento é, na realidade, uma capacidade máxima e que, cumprindo-a, as empresas cumprem as suas obrigações quantitativas em matéria de portabilidade.

Relativamente a esta questão, há a referir que esse entendimento é errado e que a fixação de uma capacidade mínima é uma norma “datada”, correspondente a uma época em que a portabilidade era incipiente e em que se tornava necessário garantir que todos os operadores assegurassem um mínimo de portações. Actualmente, com o desenvolvimento entretanto ocorrido nas redes e sistemas, esse mínimo é naturalmente atingido por todos os prestadores com obrigações de portabilidade e a sua consagração regulamentar não se justifica.

Poderá justificar-se outrossim, em caso de problemas, isto é, recusa excessiva de portações por alegada falta de capacidade, averiguar se o prestador em causa está a actuar de acordo com a capacidade que efectivamente tem.

Nesse caso, caberá ao Regulador, no exercício das suas funções de supervisão e fiscalização, verificar se o prestador em causa cumpre as suas obrigações de desenvolver e melhorar as suas redes e sistemas no sentido de acompanhar o desenvolvimento da portabilidade. Esta obrigação está estabelecida no n.º 3 do artigo 5.º do Regulamento.

2.2.12 Artigo 16.º - Retorno do número

A Sonaecom concorda com a redução do prazo de recuperação do número, indicando que esta deveria ser ainda mais significativa.

A Vodafone considera não haver ganhos na diminuição para 2 dias na colocação de um número desactivado em retorno ao detentor do bloco de numeração.

Entendimento do ICP-ANACOM

Entende o ICP-ANACOM que não existe qualquer razão, quer administrativa, quer processual, que justifique reter o número e atrasar o envio da mensagem de retorno para a ER quando o número é desactivado por desistência do serviço contratado. Assim, o ICP-ANACOM mantém o valor preconizado no Projecto de Alteração, clarificando adicionalmente que este procedimento não retira as responsabilidades do PR durante o tempo de quarentena e perante o número desactivado, conforme n.ºs 12 e 13 do artigo 7.º.

2.2.13 Artigo 17.º - Portabilidade de MSN e DDI

A Sonaecom propõe que deveriam ser retiradas as limitações à portabilidade de DDI ou MSN, isto é, que deveria ser permitida a portabilidade de qualquer parte dos números pertencentes a um DDI, no limite apenas um único número.

A Sonaecom indica ainda que, sendo o conhecimento da configuração activa num assinante fundamental para o sucesso da portabilidade, os moldes em que o pedido de tal informação é feito deveriam ser detalhados no Regulamento. Para isso propõe a criação de um mecanismo de obtenção da configuração activa através do envio dessa informação no campo das observações da mensagem de recusa do pedido de portabilidade.

Entendimento do ICP-ANACOM

No que respeita à divisão dos DDI, entende o ICP-ANACOM que a excessiva fragmentação (no limite, a total fragmentação) das gamas de DDI traduz-se numa ineficiência na gestão da numeração. Por tal razão foi considerado que uma gama de DDI poderia ser fragmentada, mas apenas de uma forma que não inviabilizasse a continuidade dos blocos de numeração para oferta de DDI. Assim, o ICP-ANACOM defende a continuação das regras que permitem a desagregação de gamas de DDI em múltiplos de 10.

No que respeita à proposta de criação de um mecanismo de obtenção da configuração activa do assinante, considera o ICP-ANACOM que no actual Regulamento já está suficientemente clara a obrigação do PD fornecer essa configuração activa, através do n.º 4 do artigo 8.º e n.ºs 2 e 3 do artigo 17.º, quando o PR a solicite mediante autorização expressa do assinante que pretende portar os números.

2.2.14 Artigo 18.º - Encaminhamento

Quanto a este artigo só o Grupo PT se manifestou, defendendo que o NRN (*Network Routing Number*) deve ter obrigatoriamente uma correspondência com o serviço no caso dos números não geográficos (SNG) e apresentando uma redacção alternativa para o n.º 4. Não apresentou, contudo, as razões desta posição. Entende também que o ICP-ANACOM deve aproveitar para definir e harmonizar regras mais detalhadas, a replicar na Especificação Técnica.

Entendimento do ICP-ANACOM

Entende o ICP-ANACOM que os NRN têm a função de permitir o encaminhamento de chamadas destinadas a números portados para a rede de comunicações para a qual esses números foram portados. Adicionalmente um NRN poderá identificar um nó de comutação, no caso do serviço telefónico fixo, ou um nó de processamento do serviço, no caso dos números não geográficos. A arquitectura das redes dos diferentes prestadores de serviços telefónicos é muito diversa, pelo que é dada completa liberdade aos prestadores de definirem o endereçamento baseado em parte do NRN. No limite, bastaria apenas um único NRN para cada prestador que permitisse a correcta identificação da rede receptora do número portado. Contudo, devido à diferença tarifária na interligação, foi necessária a discriminação a nível dos NRN, de modo a identificar as tarifas de interligação local, trânsito simples e duplo trânsito praticadas pela PT Comunicações e oferecidas na Oferta de Referência de Interligação (ORI). No que respeita aos serviços não geográficos, essa necessidade não se põe, pelo que não se encontra nenhuma razão técnica para que cada serviço (800, 808, 707, etc.) necessite de um NRN. Em todo o caso, a redacção prevista no Projecto de Alteração não impede que os prestadores acordem entre si formas de fazer a correspondência entre o código do comutador do NRN e o indicativo do serviço não geográfico, por forma a permitir, nomeadamente, uma escolha mais precoce da rota, uma simplificação das tabelas de encaminhamento ou apenas a distinção na propriedade do tráfego.

2.2.15 Artigo 19.º - Custos

A ZON concorda com a alteração agora introduzida neste artigo.

A SGC, a Sonaecom e a Vodafone consideram que os prestadores não abrangidos pela ORI não devem estar vinculados aos custos de portabilidade aí definidos, uma vez que, segundo a Sonaecom, a escala económica das empresas não é comparável, devendo-se manter, na perspectiva da Vodafone e da SGC, a prática de estabelecimento de preços bilateralmente, no caso da SGC propondo que se tenha a ORI apenas como referência.

Entendimento do ICP-ANACOM

A portabilidade é uma funcionalidade simétrica em que as obrigações dos prestadores dependem da função que desempenham no processo (Pdo, PD, PR) e não do poder significativo que têm no mercado. Além disso, o ICP-ANACOM questiona se o benefício de escala referido deveria ser considerado no âmbito da dimensão das empresas ou no âmbito do volume de números que são portados (*port-in* mais *port-out*), uma vez que é este volume que irá ou não justificar a introdução de técnicas de TI ou métodos de trabalho mais expeditos e automáticos.

Nestas condições, tendo o ICP-ANACOM definido os preços da portabilidade constantes da ORI na base do princípio de orientação para os custos e aproximados às melhores práticas europeias, entende-se que os custos administrativos por número portado não deverão ser superiores aos valores definidos na ORI, que corresponderão assim e à partida aos de um operador eficiente.

2.2.16 Artigo 20.º - Preços

A DECO concorda com as alterações propostas para este artigo.

O Grupo PT considera que o n.º 2 deste artigo se afigura despropositado e potenciando eventualmente a burocracia e a acção fiscalizadora do ICP-ANACOM.

Por outro lado, a DGC avança com a proposta que o preço da portabilidade deveria ser nulo para o assinante.

Entendimento do ICP-ANACOM

Entende o ICP-ANACOM proceder ao acompanhamento dos preços de portabilidade para o assinante, conforme expresso no artigo 22.º, podendo, se necessário, intervir caso os preços praticados desincentivem o uso desta funcionalidade. De notar que a interpretação da legislação comunitária sobre esta matéria efectuada pelo Regulador da Irlanda foi no sentido de definir os preços nulos para a portabilidade.

No entanto e já no que respeita à proposta da DGC, considera-se que a obrigatoriedade da gratuidade da portabilidade para o assinante poderia motivar a inclusão dos custos da portabilidade nos planos de preços praticados. Assim, e sem prejuízo da revisão desta medida na sequência do acompanhamento que o ICP-ANACOM vai fazer no âmbito do n.º 4 do artigo 22.º do Regulamento alterado, considera-se mais adequado o princípio do “Utilizador pagador”.

2.2.17 Artigo 22.º - Prestação de informações

O Grupo PT considera não se justificar informações periódicas quando não haja alterações nos procedimentos. Assim, propõe a alteração das redacções das alíneas c) e f) do n.º 2.

Já a Vodafone não é contra a alteração proposta, embora não veja vantagem na alteração dos prazos para reporte de informação sobre o negócio da portabilidade. Indica, no entanto, que na alínea a) do mesmo número deve ser clarificado quando é que os operadores estão obrigados a prestar tal informação.

A Sonaecom considera que a informação agora pretendida é significativamente superior, não estando justificadas as razões de tal aumento e implicando um crescimento de custos para os prestadores.

Entendimento do ICP-ANACOM

Da informação prevista no artigo 22.º do actual Regulamento de Portabilidade apenas a referente ao número de reclamações sobre o anúncio *online* tinha associada uma periodicidade de envio (trimestral), devendo os restantes elementos ser sistematicamente comunicados a esta Autoridade apenas em caso de alteração. No entanto, o ICP-ANACOM, no âmbito da monitorização do cumprimento das obrigações fixadas no Regulamento, cedo constatou que, contrariamente ao aí estipulado, tais alterações não eram, na generalidade dos casos, sistematicamente transmitidas a esta Autoridade, comprometendo além do mais a actualidade da informação disponibilizada sobre a matéria no *site* do Regulador. Desta forma, considerou-se que a forma mais célere e segura de dispor de informação actualizada sobre todas as empresas seria passar o ICP-ANACOM a solicitá-la. Assim, a generalidade destes elementos tem vindo, desde 2006, a ser solicitada por esta Autoridade às empresas, por regra numa base anual, pelo que se entende dever agora estabelecer na versão alterada do Regulamento uma periodicidade para o envio da generalidade da informação (e não apenas da já referida informação sobre reclamações). Por outro lado, considera-se uma solução prática para as empresas e adequada às necessidades desta Autoridade a fixação de uma periodicidade única (semestral) para todo o tipo de informação (incluindo a informação sobre reclamações). Desta forma, se com esta medida se reduz, por um lado, a periodicidade de envio de alguma da informação, aumenta-se também, por outro, a periodicidade de envio da informação sobre o número de reclamações, que passa de trimestral a semestral. Além do mais, se não existirem, de semestre para semestre, alterações nos diferentes itens fixados no artigo 22.º, as empresas apenas terão em cada semestre que indicar ao ICP-ANACOM que a informação do semestre anterior se mantém, o que não implicará um acréscimo significativo de custos face aos custos decorrentes da obrigação de comunicação sistemática apenas das alterações verificadas.

Por outro lado, é importante ter presente que, complementarmente à informação prevista no artigo 22.º do Regulamento de Portabilidade publicado em Agosto de 2005, o ICP-ANACOM tem vindo a solicitar às empresas prestadoras o envio de outros elementos, tais como:

- Os preços grossistas de portabilidade (informação necessária no âmbito do n.º 2 do artigo 54.º da LCE);
- Informação sobre os procedimentos implementados para activação e desactivação do anúncio *online*; esta informação tem vindo, a par da informação sobre os números de acesso ao serviço informativo de preços de chamadas para números portados, a ser disponibilizada no *site* do ICP-ANACOM, carecendo, portanto, de estar permanentemente actualizada.

Desta forma, entendeu o ICP-ANACOM incluir também no artigo 22.º esta informação, considerada necessária à monitorização levada a efeito por esta Autoridade. Tratando-se de informação que, na prática, tem vindo já a ser adicionalmente requerida às empresas, a sua consideração no Regulamento não irá agravar de forma significativa os custos das empresas.

Quanto à informação sobre o número de assinantes que têm activa a inibição da audição do anúncio *online*, esta é já remetida ao ICP-ANACOM por um dos operadores, sendo da maior relevância para avaliar a eficácia da obrigação de implementação daquele anúncio.

Por forma a facilitar a sistematização pelas empresas da informação periódica considerada necessária ao acompanhamento da evolução da portabilidade e da execução e eficácia das medidas estabelecidas no Regulamento de Portabilidade, o ICP-ANACOM encontra-se presentemente a equacionar a definição de um questionário específico.

Entende-se, por último, que, sem prejuízo da fixação de uma periodicidade semestral como forma de contornar os efeitos do reiterado esquecimento de comunicação das actualizações ao ICP-ANACOM, é necessário, em relação aos elementos a divulgar no *site* desta Autoridade (nomeadamente, informação sobre quais as empresas que disponibilizam o anúncio *online* e/ou o serviço informativo de preços de chamadas para números portados, informação sobre os procedimentos a seguir para activar e desactivar a audição do mesmo anúncio e ainda sobre os números de acesso aos serviços informativos de preços de chamadas para números portados):

- Manter também a obrigação de comunicação sistemática de alterações na informação relevante para tal divulgação (ex.: existência de planos tarifários em que os preços das comunicações para números portados variem em função da rede de destino, número de acesso ao serviço informativo de preços de chamadas para números portados);
- Estabelecer a obrigação de proceder a essa comunicação sistemática com uma antecedência mínima de 5 dias úteis.

Já no que se refere ao comentário que considera haver necessidade de clarificação relativamente ao momento em que deverá ser disponibilizada a informação indicada na alínea a), entende o ICP-ANACOM que a informação deve ser enviada, tal como as informações indicadas nas alíneas c), f) e g), com 5 dias úteis antes da concretização das alterações a que respeita. Estes ajustamentos serão expressos no texto deste artigo. Entende-se, por último, que nas alíneas [c), f) e g)] do número 2 deve ser acrescentada a obrigatoriedade de indicação da data em que as alterações a que a informação respeita terão lugar. Estes ajustamentos serão também expressos no texto destas alíneas.

2.2.18 Artigo 23.º - Sincronização de processos

O Grupo PT concorda com a alteração preconizada quanto a dever ser assegurada a simultaneidade da portabilidade com o retorno do lacete. Adicionalmente, chama a atenção para o facto de que, sendo o prazo para a desagregação de lacete sem portabilidade de 7 dias úteis, deve, por coerência, ficar definido que a data de agendamento para a portabilidade com desagregação deve ser solicitada com um mínimo de 7 dias úteis também. Propõe, assim, que o ICP-ANACOM inclua uma disposição que reflecta esta preocupação e apresenta para tal um texto específico para incorporar na ORALL.

Por seu lado, a Sonaecom propõe que, no caso de simultaneidade de portabilidade e desagregação de lacete, o pedido de portabilidade electrónico seja feito pelo PD.

Entendimento do ICP-ANACOM

O ICP-ANACOM reconhece a pertinência da questão do Grupo PT e entende que, não sendo objectivo do Regulamento de Alteração do Regulamento da Portabilidade antecipar indirectamente os prazos da ORALL, os quais, naturalmente, só devem ser alterados em sede própria, então esta Autoridade prevê a curto prazo desenvolver um sentido provável de decisão para alteração da ORALL, no sentido de acomodar a preocupação manifestada pelo Grupo PT.

De facto, de acordo com as condições constantes da ORALL, o OLL pode agendar a desagregação do lacete para o período compreendido entre o 4.º e o 7.º dia útil quando não haja portabilidade associada e, havendo esta, não está estabelecido qualquer prazo, devendo a desagregação ter lugar em simultâneo com a opção de dia e janela de portabilidade escolhida pelo PD de entre as propostas pelo PR. Nesta situação, o prazo mínimo vigente no Regulamento da Portabilidade constituía, na prática, o mínimo para a ORALL. Reduzido agora, para a portabilidade, esse prazo mínimo de 8 para 2 dias úteis, haverá que definir, na ORALL, um prazo mínimo para este caso.

Quanto à proposta da Sonaecom de ser o PD a colocar o pedido de portabilidade electrónica quando haja uma necessidade de sincronização de processos, o ICP-ANACOM considera-a desajustada, uma vez que esta alteração vai contra o princípio que é o PR a controlar todo o processo de portabilidade.

2.2.19 Artigo 28.º - Entrada em vigor

O Grupo PT e a Vodafone propõem que o Regulamento só entre em vigor após a revisão das Especificações Técnicas. Em particular o Grupo PT refere não *“encontrar qualquer motivo que fundamente uma decisão no sentido de considerar que os prazos de implementação do artigo 12.º, que são parte integrante do Regulamento e que devem igualmente ser replicados e concretizados em sede de Especificação dos processos de portabilidade, não sejam compatibilizados com os prazos previstos para a revisão e implementação das alterações que vierem a ser previstas no âmbito da Especificação Técnica.”*.

Por outro lado, a Vodafone defende *“que deverá ser definido um período de transição que permita sincronizar os tempos dos processos de portabilidade então em curso com os novos prazos.”*.

A ZON propõe que este artigo saia do corpo das regras do Regulamento e passe a ser o artigo 3.º da Alteração do Regulamento, passando o actual artigo 3.º para artigo 4.º, indicando que deva ser clarificado quais as datas e as partes do Regulamento que entram em vigor.

A ZON refere também que a previsão de diferentes prazos de entrada em vigor das regras e prazos constantes do Regulamento não facilita a segurança e certeza jurídicas, podendo suscitar dificuldades na sua aplicação.

Entendimento do ICP-ANACOM

O ICP-ANACOM considera que há três níveis distintos de alterações no Projecto em análise com impactos diferentes nas redes e sistemas dos prestadores.

O primeiro nível é aquele que redefine algumas regras, nomeadamente simplificando as causas de recusa e criando medidas de responsabilização dos prestadores quanto à portabilidade. Trata-se de alterações que podem ser implementadas com relativa facilidade e que o ICP-ANACOM considera trazerem valor imediato à eficácia do processo com claro benefício para os utilizadores. Por isso, essas alterações deverão entrar em vigor 10 dias após a publicação do Regulamento de Alteração.

Os dois níveis seguintes identificados no artigo 28.º do Projecto de Alteração têm algum impacto, quer nos processos administrativos, quer na solução técnica definida para a interface entre redes. Mas também aqui pareceu viável operacionalizar as alterações em calendários distintos, uma vez que, embora ambas obriguem a uma alteração da Especificação de Portabilidade, as implementações incidiriam, em cada fase, em anexos distintos dessa Especificação – primeiro o anexo II, depois o anexo I.

Devido a este facto, ter-se-ia numa primeira fase a alteração dos temporizadores, permitindo tempos para a portabilidade consentâneos com a vontade generalizadamente expressa, e, a seguir, a alteração da solução de encaminhamento.

No entanto, reconhecendo que a entrada em vigor em três fases de um regulamento pode ser de difícil aplicação e tendo em conta os comentários recebidos na Consulta Pública, o ICP-ANACOM considera que deve rever este ponto e, simplificando o procedimento de entrada em vigor do Regulamento de Alteração, definir um calendário único para a implementação da Especificação.

Deste modo, as alterações identificadas anteriormente como de nível 2 e 3 devem entrar simultaneamente em operação. Por outro lado, entendeu-se que seria exigível um maior esforço de cooperação dos participantes do grupo de trabalho que preparará a actualização da Especificação, com o objectivo de não retardar significativamente a introdução dos novos prazos da portabilidade para o utilizador final e de não reduzir o prazo de implementação das soluções aos prestadores e à ER, o qual foi até alargado em um mês.

Por estas razões foi eliminado o n.º 2 deste artigo.

Quanto à questão da Vodafone e da necessidade de prever uma solução que acautele o funcionamento da portabilidade durante o período de transição da mudança de processos, o ICP-ANACOM entende que, sendo embora uma questão importante, deve a mesma ser resolvida em sede de especificação de processos (Anexo II da Especificação).

Relativamente à passagem deste artigo do Regulamento de Portabilidade agora modificado para o articulado do Regulamento de Alteração ao Regulamento da Portabilidade, acolhe-se a proposta da ZON, passando a constituir o seu artigo 4.º.

2.2.20 Artigo 25.ºA - Compensações

A DECO e a DGC propõem que as compensações sejam pagas ao assinante de uma forma automática na factura seguinte. A DECO acrescenta que nos casos de portabilidade indevida, as compensações sejam pagas nos 30 dias seguintes à sua activação.

A DGC propõe ainda que as compensações previstas nos n.ºs 5, 6 e 7 sejam todas semelhantes em valor, propondo que o mesmo seja igual a €20. Sugere ainda que todas as medidas sejam acompanhadas pela entidade reguladora através da fiscalização.

O Grupo PT tece vários comentários e apresenta propostas de redacção alternativas:

- Relativamente ao n.º 1, deverá ser esclarecido o significado de portabilidade indevida ou indevidamente efectuada, designadamente através da inclusão de exemplos;
- No n.º 2, terá que ser clarificado que devem ser incluídos nos valores a não pagar após a portabilidade, para além das chamadas, as mensalidades de planos de preços ou outro tipo de indemnização. No mesmo número não concorda o Grupo PT com a previsão de que o cliente cujo número foi “indevidamente” portado pode manifestar a sua vontade no sentido de não pretender o regresso ao PD;
- No n.º 4, sugere que seja clarificado que a compensação de €100 referente ao não envio de documentação pelo PR ao PD é relativa a cada dia e cada número portado indevidamente;
- Propõe que as compensações definidas nos n.ºs 5 e 7 sejam cumulativas;
- Propõe a introdução de dois novos números referentes ao modo de pagamento das compensações, por forma a tornar eficaz o ressarcimento, quer do assinante, quer do PD;
- Propõe ainda que sejam efectuadas, pelo ICP-ANACOM, fiscalizações periódicas ou a pedido de qualquer empresa referentes às compensações previstas. Para tal propõe a introdução de um novo número contendo estas acções do ICP-ANACOM.

A SGC, apesar de considerar o regime sancionatório e respectivas compensações adequados, propõe algumas alterações e clarificações:

- Deverá haver também sanções para recusas indevidas de pedidos de portabilidade e ausência de resposta a pedidos de portabilidade;
- Deverá ser definido como é feito o retorno de um número indevidamente portado, propondo que o respectivo processo possa ser desencadeado pelo PR, ficando este, a partir daí, livre da responsabilidade resultante do atraso do PD em adoptar as acções necessárias;

- Deverá ser clarificado o momento relevante para cálculo das compensações, a pagar ao PD ou ao assinante, propondo a data da recepção, pelo PR, da reclamação do PD;
- No n.º 3, deverá ainda ser clarificado que custos devem ser incluídos nas compensações a outras entidades e quais são estas.

A Sonaecom considera haver várias insuficiências na proposta deste artigo, nomeadamente:

- Não é acautelada a recuperação do valor das compensações pagas ao assinante pelo PR, no caso de responsabilidade do PD;
- Não são tratados os casos de recusa não fundamentada do pedido de portabilidade ou de falta de resposta pelo PD;
- Não são considerados os danos relativos à imagem do PR perante o assinante quando a responsabilidade é do PD;
- Propõe que o Regulamento preveja que os operadores, no prazo de 30 dias após a entrada em vigor do Regulamento, devam acordar entre todos um processo de apuramento de responsabilidades, o qual deve permitir, nos casos em que a responsabilidade seja sua, o ressarcimento pelo PD ao PR das compensações pagas por este aos clientes nos últimos 30 dias. Caso este acordo não seja atingido passado esse prazo, o Regulador, ouvidas as partes, deverá tomar uma decisão sobre o processo a adoptar;
- Clarifica ainda que os prejuízos incorridos pelo PR serão a perda de receita auferida pelo PR no período em que o assinante, de modo ilegítimo, se manteve na rede do PD.

A Vodafone considera a necessidade de haver clarificações a nível deste artigo, nomeadamente:

- No n.º 4 não está clarificado se, quando a responsabilidade é do assinante, tal situação deve ser excepcionada ou se o valor deve ser cobrado pelo PD a esse assinante, nem está previsto como o PR pode repercutir esse valor;
- Deve ser prevista a possibilidade de existência de acordos entre empresas para os casos em que, no contexto do artigo 10º, n.º 3, foi convencionado o não envio de documentação com a periodicidade ali definida;
- O n.º 5 não esclarece a forma de operacionalizar o pagamento da compensação pelo PR ao assinante quando não há uma relação contratual entre ambos, propondo que tal pagamento só deva ocorrer quando haja um pedido do assinante ao PD, podendo este repercutir o custo no PR;

- Não foram contempladas compensações a pagar ao PR, ao abrigo do n.º 7, relativas ao não funcionamento da portabilidade quando não haja envio do REL#14 ou quando a informação a nível das bases de dados locais de números portados não estejam actualizadas;
- No n.º 8, o ressarcimento a que o PD está obrigado deve ser de um montante tal que cubra o serviço prestado pelo PR na indemnização ao assinante, bem como o serviço de facturação e cobrança ao PD.

A ZON propõe que seja alterado o n.º 3 de modo a excluir-se o dever de o PR indemnizar o PD nos termos aí previstos, uma vez que o n.º 3 e n.º 4 representam uma dupla compensação a pagar pelo PR ao PD pelo mesmo facto.

Relativamente aos n.ºs 6 e 7 deste artigo, a Portabil considera que o facto de o PR ficar obrigado ao pagamento de compensações ao cliente pelo mau serviço prestado independentemente da sua responsabilidade, pode funcionar como um factor desincentivador da portabilidade. Refere a Portabil que este artigo *“faz um conjunto de exigências ao PR que parece desequilibrado relativamente ao PD”* e considera que as compensações deveriam abranger também as situações em que, apesar da vontade manifestada pelo assinante, a portação não se efectua (os dados apontam para cerca de 50% dos pedidos).

Entendimento do ICP-ANACOM

Após os contributos recebidos, o ICP-ANACOM reestruturou o artigo 25.º A, pelo que, para uma melhor compreensão do entendimento aqui expresso, se fará simultaneamente referência à versão submetida à consulta e à nova redacção do artigo.

O ICP-ANACOM esclarece que as compensações propostas neste artigo não visam abranger todos os casos em que se verificam prejuízos para os assinantes e/ou prestadores, mas apenas aquelas que lesam de forma mais expressiva e imediata o assinante nos seus direitos ou os demais intervenientes no processo. Para sancionar todos os incumprimentos do Regulamento existe o regime sancionatório aplicável.

O ICP-ANACOM considera que a definição de portabilidade indevida é conveniente à clarificação deste artigo, pelo que a esclarece, no n.º 1, exemplificando situações concretas.

No que respeita ao esclarecimento de quais as rubricas que o assinante não deve pagar após a portabilidade indevida, o ICP-ANACOM considera útil essa clarificação, alterando o n.º 2 nesse sentido; que na nova redacção corresponde à alínea a) deste número.

Ainda no n.º 2 (alínea a) da nova redacção) e no que respeita à pretensão do Grupo PT de eliminar o texto “*a menos que o assinante declare não pretender esse retorno*”, o ICP-ANACOM entende que, ainda que se trate de uma portabilidade indevida, a vontade do assinante deve ser sempre soberana e este pode decidir não retornar ao PD. Isto sem prejuízo, obviamente, da necessária denúncia que deve ser dirigida àquele prestador. Obrigar o assinante a um retorno ao PD quando, por um qualquer motivo, essa não seja a sua vontade, seria uma burocracia injustificada.

No que respeita à proposta da DGC de uniformizar as diferentes compensações para o mesmo valor (€20), o ICP-ANACOM considera que a existência dos valores contidos neste artigo no Projecto de Alteração do Regulamento se deve à consideração de que as perdas associadas respeitam à existência de diferentes situações com diversos níveis de gravidade. Assim, o ICP-ANACOM entende manter os valores de compensação constantes do Projecto de Alteração.

Relativamente aos custos em que a ER e as demais entidades podem incorrer por portabilidade indevida, não foi pré-fixado um valor, pelo que os mesmos serão apurados caso a caso entre as entidades envolvidas, devendo restringir-se aos directamente relacionados com a portabilidade em si mesma. Como resulta do próprio artigo 25.ºA, este regime não afasta a aplicação do regime geral da responsabilidade, no âmbito do qual devem ser ressarcidos outro tipo de danos.

No que respeita ao comentário que indica a necessidade de clarificação do momento relevante para o cálculo das compensações a pagar ao PD ou ao assinante, o ICP-ANACOM não acolhe a proposta da SGC da contagem a partir da data da recepção, pelo PR, da reclamação do PD.

Assim, relativamente ao PD, as compensações previstas são fixadas por número e não por dia (ao contrário do entendido pelo Grupo PT), pelo que esta questão não se coloca.

Quanto ao assinante, entende-se que o momento proposto pela SGC não é adequado, porque o que está em causa é a compensação do prejuízo do assinante pela perda do serviço telefónico, em cada dia, por portabilidade mal executada.

Esclarece-se no Regulamento que as compensações devidas por interrupção do serviço se contam a partir da execução da portabilidade pela ER até ao restabelecimento do serviço ao assinante, bem como que são as mesmas devidas por dia e por número.

Por seu turno, esclarece-se igualmente que as compensações devidas ao assinante pelo atraso na implementação da portabilidade dos números do serviço telefónico móvel são devidas por referência ao prazo fixado no n.º 10 do artigo 12º, cuja redacção foi também clarificada.

Relativamente às compensações de €100 por número devidas pelo PR ao PD, bem como à portabilidade cuja deficiente execução acarreta interrupção do serviço ao assinante, nomeadamente de gamas DDI, entendeu o ICP-ANACOM introduzir, na alínea c) do n.º 2, no n.º 3 e no n.º 5, todos da nova redacção do artigo 25.ºA, um limite máximo de €5.000,00 para o valor total desta compensação, para o PD e/ou para o assinante, atendendo aos montantes desproporcionados a que a inexistência de limites poderia conduzir e ao comentário da Portabil sobre o conjunto pesado de exigências que este artigo faz ao PR.

Na mesma linha, entendeu o ICP-ANACOM aditar um n.º 7, de acordo com o qual, nos casos de portabilidade indevida por omissão da verificação de dados do assinante no pedido electrónico de portabilidade por parte do PD, nomeadamente a verificação da concordância entre a titularidade do assinante e o número a ser portado, configurando assim incumprimento do Regulamento, não só não tem o PD qualquer direito a ser compensado pelo PR, como partilha 50% da compensação monetária que é devida ao assinante.

Com efeito, constitui obrigação do PD a verificação dos dados do assinante no âmbito do pedido electrónico de portabilidade, verificação esta que pode mesmo conduzir à recusa do pedido quando os dados não estejam correctos. Se o PD não cumprir esta obrigação, é justo que assuma uma quota-parte da responsabilidade pela portabilidade indevida, pois à falha do PR veio acrescer a sua.

No que respeita às sugestões da Vodafone para o n.º 4 do Projecto de Alteração, esclarece-se que a compensação a pagar pelo PR ao PD apenas é devida quando a portabilidade indevida decorra de facto que lhe seja exclusivamente imputável e já não quando a responsabilidade for do assinante ou de terceiro. Relativamente aos casos em que existam acordos de simplificação de procedimentos, não se aplicará, naturalmente, a compensação prevista para o incumprimento do n.º 3 do artigo 10.º.

Quanto às propostas sobre a definição do modo de pagamento das compensações, o ICP-ANACOM considera-as importantes para evitar que as compensações não sejam pagas ou sejam proteladas por tempo indefinido, sendo para isso definidos, nos n.ºs 6, 7 e 8 da nova redacção do artigo, os prazos e modo do seu pagamento.

Relativamente ao comentário do Grupo PT propondo que os n.ºs 5 e 7 do projecto sejam cumulativos, entende o ICP-ANACOM que o texto proposto constante respectivamente dos actuais n.º 2 alínea d) e n.º 5 permite que ambas as compensações sejam cumulativas desde que as causas associadas a cada caso se verifiquem em simultâneo.

Já a proposta do Grupo PT e da DGC no sentido da definição das acções de fiscalização que o ICP-ANACOM deveria efectuar, considera-se que tal tipo de acções já faz parte das competências do ICP-ANACOM, sendo por isso desnecessária a previsão de tal procedimento no Regulamento.

Quanto à proposta da SGC de permitir que o PR possa desencadear o processo de *portback* (portabilidade de retorno), o ICP-ANACOM entende que a mesma é de difícil implementação e com grandes implicações a nível dos processos da portabilidade, pelo que não pode ser acolhida nesta fase, por requerer uma análise aprofundada com os outros prestadores e com a ER em termos de processos. O ICP-ANACOM alerta, contudo, para os n.ºs 1 e 2 do artigo 5.º (Princípios e regras gerais) onde é focado que deve haver uma cooperação entre os prestadores envolvidos na portabilidade por forma a garantir qualidade de serviço e assegurar a minimização da interrupção de serviço aos assinantes, pelo que os eventuais abusos ocorridos nesta situação serão avaliados pelo ICP-ANACOM.

Finalmente no que respeita ao comentário da Sonaecom que considera que, no caso da responsabilidade do PD, não é acautelada a recuperação do valor das compensações pagas ao assinante pelo PR, o ICP-ANACOM entende que essa recuperação está prevista no n.º 6 da nova redacção do artigo (n.º 8 do projecto), pelo que considera não ser necessário qualquer esclarecimento adicional.

2.2.21 Propostas adicionais

O Grupo PT propõe a alteração do artigo 14.º de forma a permitir que, quer o PR, quer o PD, possam cancelar o pedido de portabilidade até ao ponto de não retorno. Propõe ainda o aditamento de um novo artigo 15.ºA que consagre expressamente a figura da portabilidade indevidamente efectuada, concretizando as situações possíveis.

A Vodafone considera que deveria ser introduzido, tal como foi feito na pré-selecção, um período pré-definido durante o qual o PD se encontra impedido de abordar o cliente a fim de que este efectue o *portback*.

A Portabil propõe que sejam implementados alguns mecanismos informativos, como a possibilidade de o assinante verificar *online* o estado do seu processo de portabilidade, criação de alertas para situações em que o mesmo número é objecto de tentativas de portação por um número elevado de vezes sem sucesso ou percentagem de *timeouts* existentes.

A DECO considera que o anúncio *online* deve ser estendido às empresas que oferecem serviço telefónico fixo, sempre que se verifiquem os requisitos do n.º 1 do artigo 21.º.

Propõe ainda a DECO que o assinante tenha a possibilidade de acompanhar o processo de portabilidade e que seja informado o cliente do prazo máximo a partir do qual tem direito a ser compensado monetariamente pelo atraso.

Propõe finalmente esta associação que as Associações de Consumidores possam participar na Comissão de Acompanhamento da Portabilidade.

A FENACOOOP e a PLURICOOP propõem a revisão do n.º 1 do artigo 14.º, eliminando do texto que o assinante pode desistir da portabilidade “tacitamente”.

Entendimento do ICP-ANACOM

Entende o ICP-ANACOM que o controlo do processo de portabilidade deve pertencer na sua totalidade ao PR, pelo que o cancelamento do pedido, de acordo com este princípio geral, só deve ser feito por este prestador, não podendo portanto o PD enviar uma mensagem de cancelamento no processo da portabilidade activo. Por esta mesma razão, considera que o texto do artigo 14.º deve manter-se inalterado.

A FENACOOOP e a PLURICOOP fazem uma interpretação excessiva de uma norma (artigo 14.º, n.º 1) que apenas se destinava a que o assinante fosse informado, em qualquer caso, que após ter feito um pedido de portabilidade o seu único ponto de contacto é o PR. De qualquer modo, se ocorrem políticas agressivas de retenção de clientes por parte das empresas contactadas pelo assinante, simultaneamente dá-se uma oportunidade ao PR de o reconquistar.

No que respeita à introdução de um artigo novo sobre pedidos de portabilidade inválidos, considera o ICP-ANACOM que, com a clarificação introduzida no n.º 1 do artigo 25.ºA, o conceito fica suficientemente explicitado.

Quanto à proposta da Vodafone relativa à criação de um período de salvaguarda do *portback*, fazendo a analogia com o serviço de pré-selecção, entende o ICP-ANACOM que, ao contrário da pré-selecção, que é apenas obrigatória para o prestador com poder de mercado significativo, a portabilidade é uma funcionalidade obrigatória para todos os prestadores, pelo que se considera que essa restrição não deve ser imposta.

O ICP-ANACOM entende que estender a obrigação do fornecimento do anúncio *online* para números portados da rede fixa quando são verificadas as condições indicadas no n.º 1 do artigo 21.º, isto é, quando o custo das chamadas para um número portado seja superior à mesma chamada se esse número não fosse portado, não é adequada à situação da rede fixa, uma vez que o utilizador do serviço não tem percepção, quando marca um número geográfico, se se trata de uma chamada *on-net* ou *off-net*, pois os blocos de numeração não permitem a identificação de uma forma simples do prestador do serviço telefónico em local fixo, como acontece no serviço telefónico móvel. Por outro lado, nas chamadas móvel-móvel os preços/minuto das comunicações *off-net* continuam, por regra, a ser mais elevados que nas comunicações fixo-fixo. Quanto às comunicações fixo-móvel, que representam apenas uma percentagem de cerca de 15% do tráfego de voz originado na rede fixa, os diferenciais tarifários em função da rede de destino mantêm-se também, por regra, inferiores aos existentes nas comunicações móvel-móvel.

Quanto à proposta de o assinante ter a possibilidade de consultar o estado do processo de portabilidade, considera o ICP-ANACOM que, embora tal mecanismo acrescente valor significativo à transparência do processo de portabilidade, deve caber ao PR desenvolvê-lo. Adicionalmente, o ICP-ANACOM entende que, no sentido de se assegurar uma sociedade de cidadãos cada vez mais bem informados, os prestadores deveriam disponibilizar esse tipo de informações aos seus futuros clientes.

Finalmente, relativamente à proposta da DECO para que as Associações de Consumidores participem na Comissão de Acompanhamento, considera o ICP-ANACOM que, atentas as competências dessa comissão, as quais se concretizam no acompanhamento técnico da actividade da ER, sobretudo de supervisão das várias vertentes do seu funcionamento, tal participação não se justifica.

3 Conclusões

Tendo em conta os comentários recebidos, introduziram-se alterações nos artigos 7.º, 10.º, 12.º, 13.º, 22.º, 25.ºA e 28.º do Regulamento face ao texto do respectivo projecto.