

Relatório da Consulta

do

**Regulamento de Alteração ao Regulamento n.º 58/2005,
de 18 de agosto, com as alterações introduzidas pelos
Regulamento n.º 87/2009, de 18 de fevereiro e
Regulamento n.º 302/2009, de 16 de julho**

(Regulamento da Portabilidade)

Índice

1. Enquadramento.....	3
2. Análise e Entendimento	5
2.1. Apreciação genérica do projeto de Regulamento	5
2.2. Apreciação específica do projeto de Regulamento	6
2.2.1. Artigo 7.º - Obrigações do prestador recetor	6
2.2.2. Artigo 8.º - Obrigações comuns às empresas com obrigações de portabilidade	11
2.2.3. Artigo 12.º - Pedido de portabilidade	13
2.2.4. Artigo 13.º - Recusa do pedido eletrónico	26
2.2.5. Artigo 26.º - Compensações	27
2.2.6. Entrada em vigor	31
2.2.7. Outras propostas de alteração ao Regulamento	32
3. Conclusão.....	33

1. Enquadramento

Por deliberação do Conselho de Administração do ICP-ANACOM, de 27 de outubro de 2011, foi aprovado um projeto de Regulamento de Alteração ao Regulamento da Portabilidade (Regulamento n.º 58/2005, de 18 de agosto, com as alterações introduzidas pelo Regulamento n.º 87/2009, de 18 de fevereiro e pelo Regulamento n.º 302/2009, de 16 de Julho) e a respetiva nota justificativa.

Nos termos e em cumprimento do disposto no artigo 11.º dos Estatutos do ICP-ANACOM, anexos ao Decreto-Lei n.º 309/2001, de 7 de dezembro, e no artigo 8.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro, alterado pela Lei n.º 51/2011, de 13 de setembro (LCE – Lei das Comunicações Eletrónicas), o projeto de regulamento foi submetido ao procedimento regulamentar de consulta e ao procedimento geral de consulta, respetivamente, tendo os interessados disposto de um prazo de 30 dias úteis para se pronunciarem, o qual terminou a 14 de dezembro de 2011.

No âmbito destes procedimentos foram recebidas 14 respostas das seguintes entidades, todas dentro do prazo definido:

- Ar Telecom - Acessos e Redes de Telecomunicações, S.A. (Ar Telecom);
- Associação de Consumidores de Portugal (ACOP);
- Associação dos Operadores de Telecomunicações (APRITEL);
- Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor (DECO);
- Cabovisão - Televisão por Cabo, S.A. (Cabovisão);
- CTT – Correios de Portugal, S.A. (CTT);
- Direcção-Geral do Consumidor (DGC);
- Onitelecom Infocomunicações, S.A. (Onitelecom);
- Optimus – Comunicações, S.A. (Optimus);
- Portabil - Bases de Dados para a Portabilidade em Telecomunicações, S.A. (Portabil);
- Portugal Telecom, SGPS, S.A., em nome das participadas PT Comunicações, S.A., PT Prime - Soluções Empresariais de Telecomunicações e Sistemas de Informação, S.A. e TMN - Telecomunicações Móveis Nacionais, S.A. (Grupo PT);
- União Geral de Consumidores (UGC);
- Vodafone Portugal – Comunicações Pessoais, S.A. (Vodafone);
- ZON TV Cabo Portugal, S.A. em seu nome e em nome das suas participadas ZON TV Cabo Madeirense, S.A. e ZON TV Cabo Açoreana, S.A. (ZON).

O presente relatório apresenta uma síntese das respostas à consulta, bem como os entendimentos do ICP-ANACOM sobre as questões levantadas e que fundamentam as opções tomadas na versão final do Regulamento de alteração do Regulamento da Portabilidade.

A análise do presente documento não dispensa a consulta das referidas respostas, as quais serão disponibilizadas no sítio de Internet do ICP-ANACOM, www.anacom.pt, em simultâneo com o presente relatório, após a aprovação do regulamento.

2. Análise e Entendimento

2.1. Apreciação genérica do projeto de Regulamento

De acordo com as respostas recebidas, pode concluir-se que, enquanto por um lado as entidades representativas dos consumidores (ACOP, DECO, DGC e UGC), apoiam quer o encurtamento do processo de portabilidade, quer a sua simplificação, por outro lado, os prestadores de serviços de comunicações eletrónicas (Ar Telecom, Cabovisão, CTT, Onitelem, Optimus, Grupo PT, Vodafone e ZON) e ainda a associação que os representa (APRITEL) estão genericamente insatisfeitos quer com o âmbito das alterações introduzidas, que ficou aquém das suas expectativas, quer com algumas opções do ICP-ANACOM adotadas no projeto.

Também quanto à entrada em vigor do regulamento, enquanto os prestadores consideram que o regulamento deve entrar em vigor num prazo de 4 ou 6 meses após a publicação da especificação (embora em simultâneo com esta), a DGC considera que tal prazo não é compatível com a urgência invocada na nota justificativa para esta alteração regulamentar.

Finalmente, a Portabil (Entidade de Referência para a Portabilidade) afirma não identificar qualquer impedimento à realização das alterações propostas e pronuncia-se no sentido de encontrar a melhor forma de as operacionalizar.

Entendimento do ICP-ANACOM

No que se refere ao âmbito de alteração do regulamento, a opção do ICP-ANACOM resulta clara da nota justificativa do projeto.

Com efeito, conforme aí se explicita, foi considerada urgente a execução da norma legal que impõe que o processo da portabilidade seja realizado em apenas um dia útil, tendo em conta que a própria Diretiva 2009/136/CE, ao estabelecer este prazo, vem considerar que a portabilidade é um fator essencial para facilitar a escolha dos consumidores e a concorrência efetiva nos mercados concorrenciais das comunicações.

Como igualmente decorre da nota justificativa, a urgência na execução desta norma legal resulta, adicionalmente, da medida 5.21 do Memorando de Entendimento celebrado entre o Governo e o Fundo Monetário Internacional, o Banco Central Europeu e a Comissão Europeia, relativa à concorrência no mercado de comunicações fixas que refere também o "Estudo à mobilidade dos consumidores no sector das comunicações eletrónicas" concluído pela Autoridade da Concorrência em Fevereiro de 2010, onde se releva a necessidade de uma implementação célere do novo quadro regulamentar europeu em matéria de prazos aplicáveis à portabilidade, nomeadamente que este processo seja realizado em apenas um dia útil.

Foi, pois, privilegiando esta prioridade que o ICP-ANACOM entendeu dever proceder, de imediato e apenas, às alterações do regulamento necessárias para dar cumprimento à lei, considerando que uma revisão mais alargada do regime da portabilidade, desde logo

porque envolvendo uma maior discussão das posições dos diferentes intervenientes no processo, não seria compatível com a urgência requerida.

Tal não preclude, como também o ICP-ANACOM já afirmou, que o regulador possa vir a proceder à mencionada revisão mais alargada, no âmbito da qual serão tidos em conta os comentários e propostas dos prestadores recebidos por esta Autoridade, quer no âmbito da presente consulta, quer em momentos anteriores.

No que se refere à entrada em vigor da alteração ao Regulamento da Portabilidade remete-se para o entendimento do ICP-ANACOM explicitado no ponto 2.2.9 *infra*, específico sobre esta matéria.

2.2. Apreciação específica do projeto de Regulamento

2.2.1. Artigo 7.º - Obrigações do prestador recetor

Comentários recebidos

CTT

Esta empresa, apesar de considerar que o excesso de informação muitas vezes pode ser prejudicial ao consumidor, não vê inconvenientes na disponibilização ao assinante, aquando da adesão ao serviço de portabilidade, de informação relativa ao direito de ser compensado por interrupção do serviço prestado e por atraso relativamente ao prazo definido para a efetivação da portabilidade.

ONITELECOM

A Onitecom sugere que as compensações se destinem apenas ao mercado residencial ou a portabilidades efetuadas no âmbito de contratos de adesão, dadas as especificidades dos clientes empresariais de grande dimensão, cujos contratos já incluem penalizações por incumprimento dos SLA's acordados, pelo que não faria sentido uma duplicação.

Além disso, os erros nos processos de portabilidade não afetam operacionalmente da mesma forma os clientes residenciais e os clientes empresariais, uma vez que estes detêm vários números e por vezes nem se dão facilmente conta desses erros, que podem referir-se a números que não são utilizados.

OPTIMUS

A Optimus considera que o n.º 9 deste artigo deverá ser alterado no sentido de o compatibilizar com as alterações a operar no artigo 12.º. Propõe assim que a antecedência estipulada para informar o assinante da janela da portabilidade e da possibilidade de existência de suspensão ou interrupção do serviço seja encurtada para 3 horas (que decorram de forma seguida em dias úteis).

GRUPO PT

O Grupo PT entende que deveria ser esclarecido como deve a informação em causa ser prestada aos consumidores (verbalmente, suporte escrito, disponível para consulta nos estabelecimentos comerciais e pontos de venda das empresas).

Ainda sobre a matéria da informação a divulgar aos assinantes, refere o GRUPO PT que o ICP-ANACOM deve esclarecer em que medida o cumprimento do disposto no n.º 7 deve ser compatibilizado com o cumprimento das obrigações emergentes do artigo 47.º da LCE e, em particular, com a implementação das alterações decorrentes da Deliberação do ICP-ANACOM de 20.10.2011, relativa ao objeto e forma de disponibilização ao público das condições de oferta e de utilização de serviços de comunicações eletrónicas.

Considera igualmente o GRUPO PT que deve ser eliminada a atual alínea c) por não ser adequada à realidade hoje existente no âmbito do mercado da prestação de serviços telefónicos móveis.

VODAFONE

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

Assim, considera a Vodafone que o n.º 7 do artigo 7.º, com as alterações propostas, abrange já todo o conjunto de elementos essenciais à tomada de uma decisão informada por parte do assinante, pelo que propõe que o elenco de informação previsto na referida disposição seja taxativo e não exemplificativo, de molde a prevenir que o eventual excesso de informação possa comprometer o propósito de esclarecer os assinantes sobre a oferta do serviço de portabilidade.

A Vodafone propõe ainda que a informação constante da alínea e) do presente artigo preveja que os assinantes do serviço telefónico fixo sejam, à semelhança dos assinantes do serviço telefónico móvel, informados de que, com a portabilidade do número, os chamadores deixam de poder identificar a rede de destino, uma vez que o facto de o chamador deixar "de poder identificar a rede de destino através do seu número" também se aplica à portabilidade dos números fixos.

ZON

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

Porém, esta empresa propõe que seja inserida uma clarificação no articulado, no sentido de as respetivas compensações virem apenas a ser pagas pelo PR, nos casos que lhe sejam imputáveis.

Entendimento do ICP-ANACOM

Quanto à proposta da ONITELECOM no sentido de as compensações se destinarem apenas ao mercado residencial ou a portabilidades efetuadas no âmbito de contratos de adesão, considera o ICP-ANACOM que as razões invocadas são atendíveis, pois os designados "assinantes empresariais" não suscitam ao ICP-ANACOM as preocupações de defesa do consumidor subjacentes ao estabelecimento destas compensações. Todavia, o ICP-ANACOM entende que o direito à compensação do assinante estabelecido no regulamento só poderá ser afastado, no caso dos referidos "assinantes empresariais", se o respetivo contrato de prestação de serviços estabelecer o seu regime próprio de compensações. Caso contrário, o regime do regulamento aplicar-se-á supletivamente.

Assim as alíneas c) e d) do n.º 7 deste artigo são alteradas em conformidade, acrescentando-se *in fine* e expressão "*salvo no caso de assinantes que não sejam consumidores e quando o respetivo contrato estabeleça expressamente outras compensações*".

Os n.ºs 4 e 5 do artigo 26.º serão igualmente alterados a fim de refletir este entendimento.

Quanto à matéria da atual alínea c) do n.º 7 - alínea e) na redação do projeto - relativamente à qual o Grupo PT e a Vodafone têm posições antagónicas, no sentido, respetivamente, da sua eliminação ou da sua extensão aos assinantes do serviço telefónico fixo, sem afastar a eventual pertinência dos argumentos invocados, assinala o ICP-ANACOM que se trata de matéria não abrangida substantivamente pela presente alteração ao Regulamento, pelo que entende que a mesma necessita assim de uma maior ponderação e discussão, pelo que deverá ser analisada em sede de uma revisão mais alargada do Regulamento.

No que se refere à proposta da Vodafone de transformar em taxativo o elenco do n.º 7 deste artigo, entende o ICP-ANACOM que o Regulamento pretende impor um grau básico de informação que todos os PR devem cumprir, aquando da adesão do assinante ao respetivo serviço. Em sede contratual, os prestadores são livres de prestarem outras informações aos seus assinantes, se assim o entenderem, não se reconhecendo aqui a possibilidade de um excesso de informação comprometer o esclarecimento daqueles.

Relativamente à questão colocada pelo Grupo PT da compatibilização do cumprimento do disposto no n.º 7 com o cumprimento das obrigações emergentes do artigo 47.º da LCE e, em particular, com a implementação das alterações decorrentes da Deliberação do ICP-ANACOM de 10.10.2011, relativa ao objeto e forma de disponibilização ao público das condições de oferta e de utilização de serviços de comunicações eletrónicas, cumpre referir, em primeiro lugar, que, aos prestadores de serviços cabe o ónus da prova do cumprimento das suas obrigações de disponibilização, ao assinante, aquando da adesão deste ao serviço, de toda a informação relacionada com o processo de portabilidade.

Em segundo lugar, o disposto no n.º 7 do artigo 7.º do Regulamento da Portabilidade deve, obviamente, ser compatibilizado com o artigo 47.º da LCE e, consequentemente, com a deliberação em causa, não sendo a introdução das novas alíneas c) e d) neste número que veio causar um eventual problema nessa compatibilização.

Assim, a mencionada deliberação estabelece, no seu ponto 5, que "*as empresas que oferecem redes de comunicações públicas ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público devem assegurar a publicitação e divulgação das informações*" que estão previstas no ponto 4 da mesma deliberação, detalhando os termos em que essas informações devem ser prestadas gratuitamente aos interessados, assegurando que nos seus estabelecimentos e em qualquer ponto de venda os elementos cuja divulgação é obrigatória possam ser consultados *on-line* ou em suporte escrito, estando também disponíveis para entrega em suporte físico.

No ponto 4 da mesma deliberação, no âmbito da informação sobre os serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público, são expressamente referidos, como "*preços normais*", os "*eventuais custos associados à portabilidade de operador, se aplicável*", onde se enquadram no entender do ICP-ANACOM as informações a que se referem as alíneas a) e b) do n.º 7 do artigo 7.º do Regulamento e onde, indiretamente, as restantes alíneas podem ter reflexos.

Quanto às novas alíneas c) e d) enquadram-se, no entender do ICP-ANACOM, no mesmo âmbito, nos "*sistemas de indemnização e reembolso*", onde se refere expressamente as compensações a pagar aos assinantes previstas no Regulamento da Portabilidade.

Quanto à questão da Optimus, relativa ao encurtamento do prazo previsto no n.º 9 deste artigo para 3 horas no sentido de o compatibilizar com as alterações a operar no artigo 12.º, o ICP-ANACOM considera que tal possibilidade seria razoável para o assinante no caso da janela da tarde ou da noite, mas já de benefício duvidoso no caso da janela da manhã, por ser esse aviso muito matutino, e por isso provavelmente intrusivo sendo o aviso em tempo real, ou sem qualquer efeito prático não o sendo. Além disso, o prazo para a portabilidade de um dia útil a contar do pedido do assinante vai permitir que na generalidade dos casos o assinante conheça desde logo a janela do dia útil seguinte em que o número será portado e terá lugar a interrupção do serviço; havendo exceções ao prazo de 1 dia útil para a efetivação da portabilidade, justifica-se manter o referido n.º 9.

Finalmente, quanto à designada "proposta de clarificação" do articulado pretendida pela ZON, no sentido de as compensações a que se referem as novas alíneas c) e d) do n.º 7, incluídas no projeto, virem apenas a ser pagas pelo PR nos casos que lhe sejam

imputáveis, entende o ICP-ANACOM que não só não se trata de uma mera clarificação mas de uma proposta de alteração substantiva do regime estabelecido no artigo 26.º, como, conseqüentemente, o artigo 7.º nunca seria a sede própria para tal alteração. Com efeito, as alíneas c) e d) do n.º 7 do artigo 7.º remetem expressamente para o artigo 26.º, onde se estabelece o regime das compensações.

Ora, o regime estabelecido no artigo 26.º, e cuja alteração não está agora em causa, assenta na responsabilização do PR perante o assinante, estando este artigo alinhado com as demais normas do Regulamento, cuja "trave mestra" é o n.º 1 do artigo 7.º, nos termos do qual "o PR é responsável por todo o processo de portabilidade do número, devendo gerir esse processo na defesa do interesse do assinante".

Entende, assim, o ICP-ANACOM que a responsabilidade do PR pelo processo de portabilidade não seria compatível com uma desresponsabilização deste perante o assinante.

Sem prejuízo, considerando a proposta veiculada pela ZON, recorda-se que o n.º 6 do artigo 26.º do Regulamento da Portabilidade dispõe que o Prestador Doador (PD) deve ressarcir o PR pelos custos em que este tenha incorrido por força do disposto nesse mesmo artigo 26.º relativo às compensações, quando a portabilidade indevida for imputável ao PD ou o atraso na implementação da portabilidade ou a interrupção do serviço forem da responsabilidade deste prestador.

Em conclusão, a redação das alíneas c) e d) do n.º 7 do artigo 7.º é adaptada nos termos agora assinalados:

*«c) O direito a ser compensado com €20 por dia, por número, por interrupção de serviço no(s) número(s) portado(s), nos termos do artigo 26º, **salvo no caso de assinantes que não sejam consumidores e quando o respetivo contrato estabeleça expressamente outras compensações;***

*d) O direito a ser compensado com €2,5 por cada dia de atraso ao prazo definido para a efetivação da portabilidade, nos termos do artigo 26º, **salvo no caso de assinantes que não sejam consumidores e quando o contrato estabeleça expressamente outras compensações.»***

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

Comentários recebidos

CABOVISÃO

A Cabovisão sugere a inclusão de um novo n.º 10 no artigo 8.º, que visa garantir a atualização da informação de portabilidade por parte de operadores que não são intervenientes diretos no processo de portabilidade, e evitar situações em que os clientes se vêm impedidos de fazer chamadas a partir de outros operadores, depois de ter sido efetivada a portabilidade do número. Propõe neste contexto um prazo alargado de 4 horas para atualização da informação nas bases de dados.

ONITELECOM

A Onitecom, apesar de entender a preocupação do regulador em limitar a quebra de serviço ao período da janela de portabilidade, considera que aqui, tal como nas ofertas de referência, deveria existir uma margem de erro que permitisse não entrar em incumprimento por uma falha pontual, pelo que sugere um SLA de 98% (a Cabovisão propõe 97%), na aplicação do artigo 25.º aos incumprimentos do n.º 8 do artigo 8.º ocorridos no período de um ano.

GRUPO PT

O Grupo PT considera que a formulação proposta no projeto para a alínea c) do n.º 1 não é totalmente clara. Entende ainda que os contactos de portabilidade deverão ser únicos para todos os assuntos relacionados com a matéria, não se afigurando eficiente ou eficaz a existência, junto de cada operador, de pontos de contacto distintos.

Questiona ainda esta empresa o significado da expressão "esclarecimento expedito de dificuldades específicas de leitura de cartões SIM", tendo em conta que os operadores já partilham informação quanto à forma como deve ser lido o número do cartão SIM e são disponibilizadas aos clientes várias formas para obtenção de informação de modo expedito também relativamente a este aspeto. Entende ainda o Grupo PT que deve ser clarificado em qualquer caso que, no âmbito do esclarecimento de dúvidas relativas à leitura do cartão, as empresas estão vinculadas à proteção dos dados pessoais dos assinantes/utilizadores no âmbito da prestação de serviços de comunicações eletrónicas, pelo que este mecanismo não poderá ser utilizado como uma forma *ad hoc* de validação dos dados dos assinantes, para efeitos de transmissão do pedido eletrónico de portabilidade.

Prosseguindo ainda o seu objetivo de maior clarificação deste artigo, o Grupo PT sugere que seja incluída no artigo 2.º do Regulamento da Portabilidade uma definição de "número SIM", nomeadamente indicando a que se refere em concreto esta designação.

VODAFONE

No mesmo sentido do GRUPO PT, a VODAFONE alega que os operadores já disponibilizam aos assinantes, nos respetivos *sites*, informação relativa aos contactos para esclarecimento de questões relativas à leitura do cartão SIM, pelo que a inclusão dessa informação na alínea c) do n.º 1 do artigo 8.º é redundante e desnecessária.

ZON

A ZON considera fundamentais as alterações introduzidas neste artigo, quer as do n.º 1, que visam reduzir ou eliminar as rejeições por número de SIM incorreto, quer as do n.º 8, cujo objetivo é debelar as situações de avaria de portabilidade, que resultam da não atualização atempada de "NRN".

Entendimento do ICP-ANACOM

Quanto à preocupação da Cabovisão sobre o impedimento de assinantes seus receberem chamadas em números portados em resultado da falta, ou atraso, da atualização da informação de encaminhamento pelos prestadores não diretamente envolvidos na portabilidade, entende o ICP-ANACOM que o novo n.º 8 deste artigo tem exatamente o propósito de limitar, também para os terceiros prestadores, a quebra do serviço à duração da janela de portabilidade.

Já a "tolerância" pretendida pela Cabovisão e pela ONI quanto ao cumprimento desta mesma obrigação, invocando a propósito que as ofertas de referência permitem uma margem de erro, nos parece desadequada ao fim em vista e em qualquer caso desalinhada com o artigo 54.º da LCE que não prevê exceções a essa obrigação, estabelecendo em um dia útil o limite máximo para a perda de serviço, que o regulamento da portabilidade vem limitar à referida "janela". Além disso, sendo este tipo de quebra de serviço de muito difícil observação, os efeitos práticos de tal tolerância equivaleriam à inexistência de qualquer norma dissuasora quanto a essa quebra de serviço.

O ICP-ANACOM clarifica que a explicitação colocada agora no n.º 1 deste artigo, de os contactos que as empresas estão obrigadas a indicar deverem esclarecer de forma expedita dificuldades de leitura de números de cartões SIM, tem a sua motivação no elevado número de rejeições em resultado dessa dificuldade de leitura, entendendo porém que a explicitação em causa não obriga à existência de contactos específicos para esta matéria, mas antes a contactos informados que incluam este aspeto específico. Efetivamente, sendo o cartão SIM emitido pelo PD, é a este prestador que cabe, em caso de difícil legibilidade, dar instruções ao PR que permitam a este saber qual o identificador em concreto, sem prejuízo da alínea b) deste número prever a disponibilização de todas as formas de leitura dos números destes cartões que os operadores móveis foram emitindo ao longo dos anos. Não se destina obviamente a validações individualizadas de SIMs.

Assim, o ICP-ANACOM entende manter a formulação usada, sem prejuízo da precisão sugerida pelo Grupo PT quanto ao tipo de elemento em observação no cartão SIM em causa, sendo que em qualquer caso não se trata de dar informação individualizada de SIMs, não se colocando assim as questões de dados pessoais suscitadas pelo Grupo PT. Entende-se por outro lado que o facto de os operadores, aliás na sequência de diligências do ICP-ANACOM, já disponibilizarem nos seus *sites* a informação referida na alínea b) do n.º 1, não é motivo para que essa disposição não seja introduzida garantindo assim a necessária segurança jurídica no mercado.

Já quanto à inclusão de uma definição de “número SIM” no elenco de definições, no artigo 2.º, o ICP-ANACOM considera que não traz a mesma qualquer vantagem, uma vez que não resultam ambiguidades da atual formulação e dispõe a Especificação – anexo 2 – de que se trata tal número de “*Um identificador de acordo com a norma ITU-T E.118*”.

Em conclusão, a redação das alíneas b) e c) do n.º 1 do artigo 8.º é adaptada nos termos agora assinalados:

- b) *Links* dos sítios da internet com a informação de identificação e leitura dos **números impressos nos cartões SIM** existentes no mercado e sobre os procedimentos requeridos pelo PD ao seu assinante para este obter o seu número **do cartão SIM**, por chamada telefónica, por SMS, via *web* ou nas lojas;
- c) Contactos de portabilidade, em particular contactos visando o esclarecimento expedito de dificuldades específicas de leitura de **números impressos em cartões SIM**.

2.2.3. Artigo 12.º - Pedido de portabilidade

Comentários recebidos

AR TELECOM

A AR TELECOM considera que a proposta de alteração do ICP-ANACOM relativamente ao prazo de referência para concretização da portabilidade (1 dia útil), concretizada no novo n.º 10 do artigo 12.º é demasiado agressiva e exigente para com os prestadores de serviços envolvidos nos processos de portabilidade. Entende esta empresa que o artigo 54.º da LCE deixa margem de interpretação para considerar um outro critério mais objetivo, como a data de aceitação do pedido eletrónico pelo PD.

APRITEL

A APRITEL considera que a interpretação do ICP-ANACOM relativamente ao prazo de referência para a concretização da portabilidade (1 dia útil) é demasiado agressiva, desproporcionalmente exigente e inexecutável pelos prestadores de serviços envolvidos nos processos de portabilidade, designadamente pelos encargos que acarreta, nomeadamente a nível de recursos, procedimentos e pessoal envolvidos.

Adicionalmente, discorda da interpretação que o ICP-ANACOM faz da Diretiva 2009/136/CE, pois considera que o objetivo do legislador comunitário foi o de assegurar que o utilizador não ficava sem serviço disponível no número portado, depois de o mesmo já ter sido transferido e até que fosse ativado na rede de destino (do PR), por mais de um dia útil. Acrescenta a APRITEL que a Diretiva distingue claramente a portação da ativação, aplicando-se o prazo de um dia útil apenas à ativação pelo PR (assumindo então que o número já não se encontra na rede do PD). Quanto ao prazo global de portação (que incluiria a portação e a ativação) - e que o ICP-ANACOM parece pretender regular no n.º 10 do artigo 12.º-, entende a APRITEL que deve, à luz e por força da Diretiva 2009/136/CE, ser executada no prazo mais curto possível.

Acrescenta ainda a APRITEL não decorrer do n.º 3 do artigo 54.º da LCE que o referido prazo se deva contar a partir da apresentação do pedido pelo assinante, mas sim sempre que um assinante conclua um acordo para a transferência do número, pelo que entende deverem ser considerados outros momentos de referência para o início da contagem do prazo, como, por exemplo, a data de aceitação do pedido eletrónico pelo PD ou o agendamento com o cliente, após aceitação pelo PD.

A APRITEL (e a AR TELECOM faz o mesmo comentário) considera adequada a definição de SLA's distintos quando se trate de portabilidade de MSN's e DDI's (tipicamente atribuídos a clientes empresariais), já que, nestes casos, a validação das gamas de numeração é consideravelmente mais complexa tanto para o PR como para o PD. Assim, considera que os prazos devem ser o dobro dos que ficarem estabelecidos para a portabilidade de números individuais de modo a diminuir os riscos de falhas na identificação/validação das gamas de numeração associadas a clientes empresariais.

CABOVISÃO

A CABOVISÃO, que cita deliberação do OFCOM e da ARCEP, considera que as alterações propostas para o artigo 12.º são de difícil compreensão, geram sérias dificuldades de interpretação e, se aprovadas, poderão dar origem a erros de implementação e a aplicações divergentes, bem como a potenciais incumprimentos por parte dos operadores – o que não seria aceitável, dadas as elevadas coimas associadas ao não cumprimento das disposições do Regulamento da Portabilidade –, por isso propõe alterações aos n.ºs 5, 7 e 10 do referido artigo 12.º.

A CABOVISÃO interpreta o n.º 5 deste artigo no sentido de estabelecer uma antecedência mínima de 24 horas da transmissão do pedido eletrónico de portabilidade relativamente à janela indicada, o que, em seu entender, coloca a dúvida da antecedência máxima ou última janela possível, cuja resposta seria dada pelo n.º 10. Porém, entende esta empresa que os dois números não são conciliáveis, pelo que

propõe a alteração do n.º 10 do artigo 12.º. Contesta ainda a manutenção da janela da noite, face aos recursos que envolve e propõe o alargamento das restantes para 4 horas e 30 minutos.

Relativamente à redação proposta para o n.º 7 deste artigo, a CABOVISÃO questiona se a contagem do prazo de resposta do PD apenas se conta nas horas úteis conforme determinadas nas especificações ou se se conta em termos corridos. Sem prejuízo, entende esta empresa que o prazo deve ser alargado para 24 horas.

Quanto ao n.º 10 deste artigo, a CABOVISÃO discorda do prazo de 1 dia útil contado a partir da apresentação do pedido pelo cliente e entende que a redação proposta, se aprovada, geraria dificuldades ou mesmo impossibilidade de aplicação, uma vez que não só o PR não consegue garantir a portabilidade num dia útil a contar da apresentação do pedido como não pode, recebendo o pedido, respeitar o prazo previsto no n.º 5. Segundo a CABOVISÃO não são consideradas situações como as de clientes não instalados e rejeições do pedido eletrónico e geram-se complicações no caso de clientes com múltiplas gamas de numeração.

Tendo em conta todas estas considerações, a CABOVISÃO entende que a solução a adotar deve ser a de consagrar que o PR tem que garantir que o número é ativado na sua rede (concluindo-se o processo de portação) no prazo máximo de um dia útil a contar do momento em que o PR informa o assinante da janela em que a portabilidade irá ocorrer ou, no limite, do momento da aceitação do pedido eletrónico de portabilidade pelo PD.

CTT

Esta empresa considera que o ICP-ANACOM deve ter em atenção as especificidades de cada operador, mormente os operadores móveis virtuais como os CTT, uma vez que a alteração deste prazo conforme proposto é manifestamente exigente para um operador móvel virtual da dimensão dos CTT, podendo implicar uma clara diminuição da qualidade do serviço prestado aos clientes. São referidos em particular problemas relacionados com a necessidade de dispor de *stocks* de cartões SIM nas Estações de Correio e do facto de estas não terem acesso aos sistemas relativos à portabilidade.

Assim, entendem os CTT que o prazo para implementação da portabilidade se deveria manter nos 3 dias úteis, prazo este que para ser cumprido tem já implicado grandes alterações nos processos técnicos internos da empresa.

Quanto à redação proposta para o n.º 11, entendem os CTT que a hora a partir da qual os pedidos de portabilidade devem ser considerados como apresentados no dia útil seguinte deve ser 15h e não 17h de um dia útil, como proposto no projeto, em virtude dos horários praticados em várias Estações de Correio.

ONITELECOM

Quanto aos n.ºs 5 e 7, entende a ONITELECOM que, da mesma forma que existem ressalvas no n.º 10 deste artigo para a concretização do processo no prazo de um dia útil quando não exista disponibilidade de acesso de suporte à rede, também é necessário que os restantes prazos e as restantes obrigações tenham em conta a complexidade das soluções dos clientes.

Esta empresa considera que o prazo máximo de 18 horas proposto para o n.º 7 pode ser curto, tendo em conta que o PD é obrigado a verificar os dados do assinante no pedido eletrónico, sendo obrigado a assumir o custo da compensação ao cliente se não o fizer (artigo 26.º, n.º 7). Refere ainda a ONITELECOM que os pedidos de portabilidade no caso de clientes com múltiplas gamas de numeração e com contrato negociado bilateralmente devem continuar com os prazos no mínimo iguais aos definidos no atual regulamento.

Alega a ONITELECOM que estes casos beneficiam das ressalvas do n.º 10, pelo que a manutenção dos prazos nos n.ºs 5 e 7 não comprometem o prazo de portabilidade para o cliente, apenas influenciam o planeamento do PR que deveria efetuar o pedido ao PD com maior antecedência daquela que já pratica atualmente.

OPTIMUS

A OPTIMUS considera adequadas e não identifica constrangimentos às alterações propostas aos n.ºs 5, 7, 8 e 9 deste artigo.

Quanto à alteração proposta para o n.º 10, considera a OPTIMUS que os moldes em que o mesmo transpõe a Diretiva são desajustados, desproporcionais e, em muitos casos, inexecutáveis face à realidade do setor e aos procedimentos de portabilidade atualmente existentes, uma vez que inclui no "dia útil" todo o processo desde a entrega do pedido do assinante até à efetivação do pedido de portabilidade, incluindo por isso todos os processos burocráticos e técnicos de disponibilização do serviço e validação da informação entregue pelo cliente. A OPTIMUS chama a atenção para opções diferentes de outros reguladores, nomeadamente a ARCEP e o OFCOM e salienta que, em qualquer caso, o PR tem todo o interesse em acelerar a portação.

A Optimus releva em particular a situação dos agentes que não dispõem atualmente de acesso aos sistemas de informação relevantes e os casos em que está envolvido o envio de cartões SIM ou terminais.

Concretamente considera a OPTIMUS que o assinante apenas conclui o acordo para a transmissão do número após a validação pelo PR da informação transmitida e a posterior aceitação pelo PD do pedido de portabilidade colocado pelo PR. Atento este entendimento, o prazo máximo de 1 dia útil para a transferência do número apenas deve ser contabilizado, no entender da OPTIMUS, a partir do momento da aceitação do pedido de agendamento pelo PD.

Considera ainda a OPTIMUS que o texto proposto, relativo ao regime de exceção do cumprimento do prazo em situações em que "*não exista disponibilidade do acesso de suporte à rede*", é insuficiente e originador de incerteza regulatória, uma vez que, na

medida em que este conceito é ambíguo e propenso a múltiplas interpretações, será um elemento gerador de um aumento da litigância associada. A este aspeto acresce a dificuldade de fiscalização *a posteriori* deste tipo de processos que envolvem uma diversidade de situações dependentes da infraestrutura de rede utilizada (ORALL, FTTH, etc.).

GRUPO PT

O Grupo PT entende que o ICP-ANACOM deveria considerar uma alteração mais extensa ao artigo 12.º, no sentido de acomodar neste artigo critérios para a contagem do prazo para a transferência do número compatíveis com a realidade da prestação de serviços telefónicos móveis e serviços telefónicos em local fixo, bem como com os vários canais disponibilizados aos assinantes para efeitos de apresentação dos pedidos de portabilidade, referenciando em particular o caso da entrega de cartões SIM nas lojas e nos pedidos não presenciais.

Relativamente à alteração proposta para o n.º 5, entende o GRUPO PT que se deve considerar (i) os requisitos a assegurar previamente à transmissão do pedido eletrónico pelo PR e (ii) a transmissão do pedido eletrónico de portabilidade pelo PR ao PD.

Quanto aos primeiros, considerando o princípio da proporcionalidade da atuação regulamentar, considera que o Regulamento deveria conter normas ajustadas à realidade dos processos dos operadores, sob pena de lhes ser imposto um esforço desajustado face à ponderação entre os interesses dos assinantes e os custos decorrentes para as empresas.

No que diz respeito à transmissão do pedido, entende o GRUPO PT que esta norma não deveria vedar ao PR a possibilidade de indicar mais do que uma janela no pedido eletrónico - avança a possibilidade de uma proposta de duas opções distintas de janela para um mesmo dia ou 2 janelas iguais abrangendo 2 dias úteis seguidos, por ordem de prioridade -, nem ao PD a possibilidade de escolher entre uma das janelas indicadas pelo PR. A primeira opção de janela, a seu ver, deveria assegurar uma antecedência mínima de 2 dias úteis.

Quanto à proposta de alteração ao n.º 7, o GRUPO PT discorda da mesma uma vez que, em seu entender, a conjugação dos n.ºs 5 e 7 corre o risco de apresentar uma inconsistência com o disposto no n.º 9 do artigo 7.º - obrigação do PR de informar o assinante da janela de portabilidade com uma antecedência mínima de 24 horas, ou seja, pode não permitir o cumprimento deste prazo pelo PR, sendo que esta questão é também suscitada pela Cabovisão. Assim o GRUPO PT propõe a alteração do prazo de 18 horas proposto para *"um dia útil a contar do momento da apresentação do pedido, com a aceitação de uma das opções propostas, atendendo ao disposto no n.º 9 do presente artigo, ou a recusa fundamentada do pedido eletrónico de portabilidade, nos termos do artigo 13.º"*.

O GRUPO PT critica a revogação do atual n.º 8 deste artigo, considerando que continua a ser relevante salvaguardar uma utilização racional e equilibrada das janelas existentes.

Também a proposta de alteração do n.º 10, não merece a concordância do GRUPO PT, que entende que a conclusão do acordo para a portabilidade do número importa a aceitação, por parte do PR (e necessariamente do PD), do pedido de portabilidade apresentado pelo assinante. Assim, invocando o Código Civil, propõe uma nova redação em que considera o acordo concluído na data em que o PR informa o assinante da janela de portabilidade, nos termos do n.º 9 do artigo 7.º do Regulamento.

O GRUPO PT propõe ainda que o artigo 12.º inclua uma regra para a portabilidade de números móveis, que, pelas suas especificidades, justifica um regime de prazos de tratamento dos pedidos pelos operadores móveis distinto. Neste caso o GRUPO PT propõe que o pedido de portabilidade seja submetido pelo PR no prazo máximo de 3 dias úteis a contar da apresentação do pedido pelo assinante ou receção do pedido pelo PR (consoante o mesmo seja efetuado presencialmente ou não). Considera ainda o Grupo PT que a redução do prazo para a transferência de número tem impacto no prazo útil para poder ser efetuado o cancelamento do pedido de portabilidade pelo PR podendo impedir o direito de desistência do assinante.

VODAFONE

Relativamente à redação dos n.ºs 5 e 7, entende a VODAFONE que os procedimentos estabelecidos nestas disposições devem ser harmonizados com os critérios que vierem a ser fixados relativamente à contagem do prazo de um dia útil para a transferência do número a que se refere o n.º 10.

Da leitura da proposta de redação para o n.º 10 a VODAFONE verifica que (i) não determina o momento em que o acordo para a transferência do número se deve considerar concluído, (ii) não refere o acordo para a transferência do número, (iii) propõe, ao arrepio da solução consagrada na lei, que a contagem do prazo se efetue a partir do momento em que o assinante apresenta o pedido de portabilidade e (iv) não apresenta fundamentação relativamente à opção do critério adotado.

A VODAFONE entende serem várias as interpretações possíveis do artigo 30.º, n.º.4 da Diretiva Serviço Universal (artigo 54.º da LCE), que nota ter sido alterado face à proposta inicial da Comissão, que este artigo do Regulamento visa executar, e invoca as conclusões do Relatório ECC 155, sobre "*Number portability efficiency: impact and analysis of certain aspects in article 30.4 of the universal service directive and general remarks on NP efficiency*", concluindo que a solução a adotar deve basear-se numa rigorosa análise custo/benefício, salientando a necessidade de ter em conta que há validações de natureza técnica e comercial a salvaguardar e que não é viável assegurar nas provisões remotas de cartões SIM.

A VODAFONE considera que o modelo preconizado no n.º 10 deve ser reequacionado de modo: (i) a estabelecer que a disponibilidade de acesso à rede seja um pressuposto da portabilidade, (ii) a fixar que o prazo de um dia útil se conte a partir do momento em que o assinante conclui um acordo para a transferência do número sendo que tal não se identifica com o simples pedido do assinante, que considera apenas uma declaração unilateral e (iii) a acautelar que esse acordo apenas se encontra concluído quando o PR e o PD aceitam o pedido de portabilidade do assinante.

Entende a VODAFONE que a adoção do modelo final nesta matéria deverá ter ainda em consideração a prática das congêneres europeias do regulador nacional, nomeadamente o OFCOM e a ARCEP.

A VODAFONE conclui afirmando que, caso seja intenção do Regulador manter inalterado o presente projeto de decisão no que se refere à redação do n.º 10 deste artigo, ponderará, face à análise do impacto e da legalidade das medidas que venham a ser aprovadas em sede de decisão final, considerar o recurso aos meios legais e processuais que estejam ao seu dispor, bem como requerer a suspensão da produção de efeitos da deliberação que venha a ser aprovada, face aos danos que a sua manutenção possa causar. Refere a título de exemplo os custos desmesurados associados à necessidade de dotar os seus agentes das mesmas ferramentas de que dispõe nas suas lojas, sugerindo que tal levaria a limitar a estas a adesão ao serviço de portabilidade.

ZON

Quanto à redação proposta para o n.º 5, referente ao prazo de 24 horas seguidas, em dias úteis, para efetivação da portabilidade, a ZON alerta para as dificuldades operacionais que, em sua opinião, podem resultar desta alteração, designadamente o término da aceitação de pedidos de portabilidade em determinados canais (como são o caso da rede de Agentes ZON, bem como no caso do canal de “venda porta-a-porta”). Considera fundamental a implementação de um processo ágil e simples, à semelhança da implementação de um código de verificação da portabilidade, que permita satisfazer necessidades dos operadores e interesses dos consumidores.

No que se refere ao n.º 10, entende a ZON que o projeto deveria prever de forma inequívoca que a contagem do prazo para efetivação da portabilidade fosse apenas contabilizada a partir do momento em que o serviço se encontra ativo, designadamente para que sejam tidas em conta as diferenças entre o SFT e o SMT.

Por último, considera a ZON que, neste artigo, deveria ficar já prevista uma janela específica para as portabilidades no âmbito do STF para clientes não residenciais, que propõe seja a última janela, de modo a reduzir eventuais interrupções de serviço durante o período de horário laboral.

Entendimento do ICP-ANACOM

O n.º 4 do artigo 30.º da Diretiva Serviço Universal (Diretiva SU) foi transposto para a ordem jurídica interna pelo n.º 3 do artigo 54.º da LCE, o qual dispõe que: «Quando um assinante conclua um acordo para a transferência do número, a transferência efetiva do número para a nova empresa deve ocorrer no prazo máximo de um dia útil, não podendo a perda de serviço exceder esse período».

A lei (bem como a Diretiva SU) não concretizou o momento em que ocorre a conclusão do acordo para a transferência do número, pelo que, nos termos do n.º 7 do artigo 54.º, a norma legal seria necessariamente objeto de execução no âmbito do Regulamento da Portabilidade cuja aprovação é da competência do ICP-ANACOM.

O n.º 10 do artigo 12.º proposto no Projeto de Regulamento vem esclarecer que o momento da conclusão do acordo referido no n.º 3 do artigo 54.º é o da apresentação do pedido de portabilidade pelo assinante ao PR, nos termos do n.º 2 da mesma norma, ou seja, juntamente com a denúncia e apresentando a sua identificação, ainda que se trate de assinante não identificado de serviços pré-pagos.

Aliás, já era esse o entendimento subjacente ao atual n.º 10 do artigo 12.º do Regulamento, nos termos do qual o PR de um número telefónico móvel deve assegurar a implementação da portabilidade num prazo máximo de três dias úteis a contar da apresentação do pedido pelo assinante, exceto quando este tenha solicitado um prazo superior.

É no momento em que o assinante celebra um contrato com o PR, no qual apresenta o seu pedido de portabilidade, que conclui um acordo para a transferência do número com esse prestador. Note-se que tratando-se de STF ou STM o pedido de portabilidade, sendo opcional, é simultâneo ao contrato de adesão. No mesmo momento, o assinante apresenta também a denúncia do contrato com o PD (conforme resulta já do artigo 12.º, n.º 2), a qual, tratando-se de uma declaração unilateral recetícia, *radica apenas num interesse do próprio denunciante, não condicionado à colaboração da contraparte ou mesmo contra a sua vontade*, conforme escreve Brandão Proença¹.

Aliás, só este entendimento é compatível com a própria definição de denúncia, subjacente ao pedido de portabilidade. Com efeito, *a possibilidade de denúncia constitui, no dizer de Pereira Coelho, uma medida de proteção dos contraentes, em face de uma vinculação que, dada a natureza do contrato, poderia tornar-se intolerável*².

Tendo em conta que o pedido de portabilidade integra a celebração de um contrato com o PR, sendo este contrato um contrato de adesão, entende o ICP-ANACOM que o acordo para a transferência do número fica concluído, uma vez que já tem a aceitação do PR no caso largamente maioritário dos contratos de adesão, e que a denúncia do contrato anterior não carece da aceitação do PD, quando o assinante assina o contrato e este chega ao conhecimento do PR (nos termos do n.º 1 do artigo 224.º do Código Civil, a declaração do assinante, enquanto declaração negocial recetícia, torna-se eficaz quando chega ao conhecimento do destinatário). Neste contexto, a intervenção posterior do PD no processo é operacional e apenas dirigida ao PR. Em linha com este entendimento, assinala-se que nos termos do Regulamento de Portabilidade não existem (nem podem existir) recusas de pedidos de portabilidade ao assinante por parte do PD; existem sim recusas de pedidos eletrónicos ao PR (nos casos previstos no Regulamento - *vd.* n.º 2 do artigo 13.º).

O momento da conclusão do acordo para a transferência do número não pode ser então, como pretendem o GRUPO PT e a VODAFONE, quando o PR e o PD aceitam o pedido de portabilidade do assinante, uma vez que esse é o momento da aceitação do pedido eletrónico, entre operadores, posterior ao momento da aceitação pelo PR do pedido de portabilidade que lhe é dirigido pelo assinante.

¹ In José Carlos Brandão Proença, "A Resolução do Contrato no Direito Civil, do enquadramento e do regime" Coimbra Editora.

² Manuel Januário da Costa Gomes, "Em tema de revogação do mandato civil", Livraria Almedina

Quando a Lei refere a conclusão de um acordo por parte de um assinante, é claro que a contagem do prazo se refere a este último e não a outro qualquer momento determinado por um qualquer operador ou sujeito ao seu consentimento quando a portabilidade é um direito do consumidor, dependente apenas da sua vontade. Visa-se sim reduzir ao máximo o período de tempo entre o momento em que o assinante expressa a sua vontade e aquele em que ela se concretiza através da disponibilização do serviço pelo novo operador.

Independentemente dos "canais de acesso" do assinante aos serviços do PR, e salvo algumas exceções que devem ficar expressamente salvaguardadas no Regulamento, quando o assinante celebra um contrato de adesão - aceita a proposta negocial do PR - e faz simultaneamente o seu pedido de portabilidade, deve ser possível que o PR tome, de imediato, conhecimento desse facto. E esse é o momento relevante para efeito da conclusão do acordo e, conseqüentemente, para efeitos da contagem do prazo de "1 dia útil".

O ICP-ANACOM não partilha, pois, do entendimento da generalidade dos operadores no sentido de que o assinante apenas conclui o acordo para a transferência do número após a validação pelo PR da informação transmitida e a posterior aceitação pelo PD do pedido de portabilidade colocado pelo PR ou, como referem a APRITEL e a AR TELECOM, que a data de referência para a conclusão do acordo deva ser a data de aceitação do pedido eletrónico pelo PD ou o agendamento com o cliente, após aceitação pelo PD e que a contagem do prazo de "um dia útil" para a transferência do número para a nova empresa, a que se refere o n.º 3 do artigo 54.º da LCE, deva contar-se a partir daí.

O ICP-ANACOM reconhece que a interpretação adotada pelo regulamento pode ser considerada exigente para os operadores, no sentido da maior dificuldade na sua implementação com os instrumentos atuais e conseqüentemente geradora de maiores custos a curto prazo devido à necessidade de introduzir alterações aos processos internos dos operadores, nomeadamente a nível dos canais de vendas. Porém, de acordo com o relatório ECC 155, invocado sobretudo pela VODAFONE, terá também vantagens para os assinantes, especialmente no sector móvel e VoIP, ao reduzir o tempo de efetivação da portabilidade "end to end". Ao mesmo tempo incentiva-se uma maior eficiência nos processos referidos com utilização de meios e sistemas de informação mais expeditos.

Além disso, o mesmo relatório refere que a portação e a ativação do número devem ser realizados no mais curto espaço de tempo possível, sem demoras desnecessárias, o que decorre da própria Diretiva SU, cujo objetivo principal é facilitar a escolha do assinante, potenciando a concorrência.

Assim, tendo presente este objetivo, o ICP-ANACOM, a quem compete executar a regra estipulada no n.º 3 do artigo 54.º da LCE, entendeu dever manter a regra de contagem do prazo constante do projeto por ser a que melhor permite ao assinante controlar esse prazo e responsabilizar efetivamente os prestadores pelo seu cumprimento.

Por último é importante referir que o ICP-ANACOM analisou cuidadosamente as opções dos demais reguladores europeus e não apenas do OFCOM e da ARCEP, os únicos referidos pelos operadores, os quais não constituem termo de comparação adequado.

Com efeito, no Reino Unido o processo da portabilidade é "*donor led*", isto é baseado na obtenção de uma "autorização" para portar o número que lhe é dada pelo PD, o que torna difícil para o ICP-ANACOM estabelecer como modelo a opção do OFCOM nesta matéria da contagem do prazo.

Em França o prazo de implementação da portabilidade era de dez dias úteis. Assim, no caso da ARCEP, o objetivo pretendido foi o de reduzir para um máximo de dois dias úteis o processo de validação entre operadores (PR e PD) do pedido de portabilidade submetido pelo assinante e para um dia útil o prazo para a transferência efetiva do número, desde que o PR recebe a confirmação de que o pedido é válido. Ou seja, no total são fixados três dias úteis, prazo que no Regulamento da Portabilidade em Portugal já estava estabelecido, desde 2009, para o serviço móvel.

Por outro lado, em Espanha, a CMT estabeleceu para os números móveis o prazo de um dia útil contado precisamente a partir do pedido do assinante traduzido na sua aceitação, com o pedido de portabilidade, das condições contratuais.

Entendeu pois o ICP-ANACOM que, a abordagem a adotar na implementação do regime da portabilidade, seria sempre a de prosseguir o objetivo, já estabelecido no relatório da consulta ao projeto de Regulamento de alteração ao Regulamento da Portabilidade (Regulamento n.º 58/2005, de 18 de Agosto)³, que veio a ser aprovado por deliberação de 4 de Fevereiro de 2009, isto é, assegurar uma portabilidade mais rápida ao utilizador final, tendo em conta que a situação portuguesa era das piores na UE, designadamente na portabilidade móvel, quer quanto aos tempos de portação quer quanto à percentagem de números portados. Não seria, pois, adequado, seguir modelos que não permitissem melhorar os resultados já alcançados.

Não obstante, o ICP-ANACOM considera que deve ponderar criteriosamente todas as situações específicas enumeradas pelos operadores, quer nas suas respostas à consulta quer na reunião solicitada pela APRITEL e realizada no dia 20 de Janeiro na sede do ICP-ANACOM, relativamente às quais é alegada dificuldade ou impossibilidade na execução desta regra e para as quais a exceção prevista, da inexistência de disponibilidade de acesso de suporte à rede, seria insuficiente, como sejam:

- As especificidades dos clientes empresariais, os quais não careceriam de proteção e em que normalmente os contratos são negociados, obrigando neste caso a um acordo de ambas as partes num determinado momento;
- As especificidades físicas decorrentes de intervenções na rede;
- As especificidades dos designados "canais remotos" de apresentação do pedido de portabilidade, tais como os contratos à distância e as vendas porta-a-porta, no âmbito dos quais seja adequado admitir a existência de algumas restrições à execução imediata da portabilidade.

³ <http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=693398>

Os casos de necessidade de intervenções físicas na rede ou dificuldades de acesso à rede, que já constavam do texto do projeto, são consensuais e justificados numa impossibilidade física, não sendo porém possível estabelecer um prazo para a portabilidade, uma vez que o tempo de execução das referidas intervenções se trata de um fator muito variável, consoante a natureza das mesmas.

Entende o ICP-ANACOM que deve igualmente salvaguardar, não só os casos em que o assinante - qualquer assinante - tenha solicitado um prazo superior, como já constava do projeto, mas sobretudo os casos dos assinantes não consumidores - os designados clientes empresariais - que acordem um prazo diferente com o prestador, tendo em conta a natureza também diferente dos respetivos contratos, os quais não são contratos de adesão.

É também entendimento desta Autoridade excepcionar do prazo de um dia útil os pedidos feitos através de "canais remotos", quer no âmbito dos contratos à distância, quer no caso das vendas porta-a-porta, aplicando-se no entanto para este efeito, e salvaguardando o interesse do cliente, o prazo de três dias úteis, a contar da apresentação do pedido pelo assinante, para a transferência efetiva do número.

No que diz respeito aos contratos à distância, como a própria definição legal indica⁴, a formação e conclusão do contrato é efetuada exclusivamente através de meios de comunicação à distância, o que, designadamente na adesão ao serviço telefónico móvel, onde são frequentemente utilizados, envolvem o envio de cartões SIM por via postal. Nestes casos, se o assinante pretender portabilidade, o ICP-ANACOM reconhece ser inexecutável para o PR o cumprimento do prazo de um dia útil a contar do respetivo pedido.

No que se refere às vendas porta-a-porta, e pela sua própria natureza, reconhece esta Autoridade que o vendedor não está num local estável (como ocorre sempre que o pedido seja apresentado numa loja própria ou numa loja de um agente) que permita a comunicação imediata com o PR no sentido de serem desencadeados com celeridade os procedimentos necessários à portabilidade.

Sem prejuízo da consagração destas exceções, o ICP-ANACOM sublinha que as mesmas são aplicáveis exclusivamente no caso de os contratos à distância ou de a venda porta-a-porta serem os procedimentos típicos para a comercialização dos serviços em causa, não sendo tolerável que pedidos de portabilidade só sejam aceites por essa via nos casos em que a venda dos respetivos serviços ocorra também em locais estáveis como as lojas próprias ou de agentes.

Por último, entendeu ainda o ICP-ANACOM dever excepcionar os casos de portabilidades de MSNs e DDIs em que o cliente não tem a informação necessária e esta tem de ser pedida ao seu operador (PD), pois nestes casos o prazo de um dia útil seria inexecutável, atendendo ao prazo concedido ao PD para fornecer tal informação.

Assim, a redação do n.º 10 do artigo 12.º será alterada em conformidade.

⁴ Cfr. Decreto-Lei n.º 95/2006, de 29 de Maio.

No que concerne ao n.º 5 deste artigo – transmissão do pedido eletrónico de portabilidade – e à questão colocada pela CABOVISÃO quanto à antecedência máxima com que deve ser colocado o pedido, o ICP-ANACOM esclarece que o único prazo relevante para o efeito do n.º 5 é a antecedência mínima de 24 horas relativamente à janela de portabilidade indicada. Tendo em conta que é durante a janela que ocorre a portabilidade, só o encurtamento deste prazo para 24 horas permite cumprir o disposto no n.º 10. Estabelecer uma antecedência máxima, tendo em conta os curtos prazos em causa, não teria qualquer efeito útil.

Ainda relativamente ao n.º 5, quanto à questão colocada pelo GRUPO PT de que esta norma não deveria vedar ao PR a possibilidade de indicar mais do que uma janela no pedido eletrónico, bem como à proposta apresentada, haverá que reconhecer que a possibilidade de o PR propor duas opções de janelas em dias distintos não é compaginável com o prazo de “1 dia útil” e um tempo de resposta ao pedido eletrónico de 18 horas, correspondendo a $\frac{3}{4}$ desse dia útil contado em horas seguidas de dias úteis.

Por outro lado, a utilização racional das janelas de portabilidade, como prevê o n.º 8 e de cuja revogação o GRUPO PT também discorda, não se tem na prática verificado – como resulta dos relatórios de monitorização da ER que os operadores bem conhecem –, pelo que a flexibilidade para o PD na escolha de opções alternativas apresentadas pelo PR não traz benefícios igualmente na distribuição das portabilidades ao longo do dia. Além disso, a fixação da janela pelo PR tem desde logo a vantagem de este poder avisar o seu cliente na fase de adesão ao serviço, comunicando-lhe a hora provável para a portabilidade e respetiva quebra do serviço.

Não se acolhe a proposta da CABOVISÃO de considerar apenas duas janelas com duração de 4 horas e 30 minutos até porque, nomeadamente no mercado empresarial, a janela da noite é importante por ser a que menos perturbação provoca em termos de interrupção do serviço.

Quanto ao prazo de 18 horas, estabelecido no n.º 7 para o PD responder ao pedido eletrónico de portabilidade submetido pelo PR e designadamente quanto à necessidade alegada pela ONITELECOM de alargar esse prazo no caso de portabilidade de MSNs e DDIs, o ICP-ANACOM entendeu que excecionar, para o PD, este tipo de situações, requeria alterar com alguma profundidade os processos administrativos, quer para os prestadores quer para a ER, para poderem estes processos prever dois tempos de resposta distintos – e respetivos *time-outs* na ausência dessa resposta – em função do pedido ser ou não de MSNs e DDIs. Além disso seria necessário assegurar uma validação por parte da Entidade de Referência, com eventuais custos de implementação a serem suportados também pelos prestadores (n.º 6 do artigo 8.º).

Já no que diz respeito à questão colocada pela CABOVISÃO sobre a contagem deste mesmo prazo de 18 horas, o ICP-ANACOM esclarece que estas decorrem de forma seguida em dias úteis e, como tal, não são apenas as horas úteis destes dias.

Quanto à sugestão dos CTT no sentido de a hora limite para a apresentação do pedido do assinante ser as 15 horas e não as 17 horas de um dia útil devido aos horários praticados em algumas estações dos correios, entende o ICP-ANACOM não ser tal sugestão atendível por se referir a casos necessariamente muito circunscritos. Com

efeito, essas Estações de Correio terão obviamente pouca afluência, ou não seria possível a prática de tais horários, o que permitirá com certeza gerir no próprio dia, sem problemas de congestionamento, todos os pedidos de portabilidade que sejam apresentados.

Já a questão do Grupo PT de requerer revisão do artigo 14.º relativo à desistência do pedido de portabilidade do assinante, entende o ICP-ANACOM que se mantêm válidos os tempos definidos neste artigo para portabilidades com prazos mais longos, sendo em sede de Especificação dos processos administrativos que deverá ser definido o ponto de não retorno.

Assim, dado o exposto, a redação dos n.ºs 10, 11 e 12 do artigo 12.º do Regulamento da Portabilidade é alterada, relativamente ao proposto no projeto, nos seguintes termos:

«10 - O PR deve assegurar a transferência efetiva do número num prazo máximo de um dia útil, contado da apresentação do pedido pelo assinante efetuado nos termos do n.º 2, exceto nos seguintes casos:

- a) Quando o assinante tenha solicitado ou acordado um prazo superior;**
- b) Quando se trate de portabilidade de MSNs e DDIs em que haja lugar a pedido de configuração ativa do PR ao PD, por desconhecimento do assinante quanto a esta configuração;**
- c) Sempre que a mudança de prestador a que a portabilidade está associada implique uma intervenção física na rede que suporta o serviço a prestar ou não exista disponibilidade de acesso a essa rede;**
- d) Quando a comercialização dos serviços relativamente aos quais a portabilidade é solicitada seja efetuada através de contratos à distância ou vendas porta-a-porta.**

11 - Nos casos previstos nas alíneas b) e d) do número anterior, o PR deve assegurar a transferência efetiva do número no prazo máximo de 3 dias úteis, contado da apresentação do pedido pelo assinante, e no caso previsto na alínea c) no mais curto prazo possível.

12 - No caso de o pedido do assinante ser apresentado após as 17 horas de um dia útil, é o mesmo considerado, para efeitos da contagem do prazo a que se referem os números anteriores, como tendo sido apresentado no dia útil seguinte.

13 - (Anterior n.º 12)»

2.2.4. Artigo 13.º - Recusa do pedido eletrónico

Comentários recebidos

OPTIMUS

A Optimus considera que o texto proposto contribuirá, em princípio, para uma redução significativa do número global de rejeições, uma vez que a rejeição por não correspondência do número SIM é atualmente utilizada em cerca de 10% dos pedidos de portabilidade colocados e representa aproximadamente metade do total de rejeições registadas. Porém, considera que esta medida, apesar de positiva, deverá ser transitória, devendo, a prazo, simplificar-se o processo de validação, o que poderá passar pela introdução de códigos de verificação gerados pelo PD, acessíveis pelos clientes através dos canais de comunicação com o cliente disponibilizados pelo PD (nomeadamente site de Internet, faturação) e pela criação de sistemas de comunicação através de SMS ou IVR, expressamente dedicados para o efeito.

É entendimento da OPTIMUS que a adoção deste método de validação permitirá conduzir à eliminação total de denúncia escrita dos contratos (atentas as necessidades de revisão da legislação em vigor, aplicável aos contratos dos serviços de comunicações eletrónicas) contribuindo para a redução da burocracia e constituindo uma remoção de barreiras à mobilidade.

GRUPO PT

Relativamente à alteração introduzida no n.º 2 deste artigo, o Grupo PT alerta para a necessidade de deverem ficar salvaguardas algumas situações como sejam a emissão de 2.ªs vias de cartões SIM em que os operadores aproveitam a numeração atribuída anteriormente a outro cartão SIM distinto ou a emissão de novos cartões em que a numeração é reutilizada.

Entendimento do ICP-ANACOM

O ICP-ANACOM entende que uma alteração do regulamento que tenha impacto profundo na Especificação dos processos administrativos deve ser antecedida de debates com todas as partes onde esses impactos se verificam. Sem prejuízo de ser sempre desejável ter processos mais expeditos para a portabilidade que proporcionem uma maior eficácia para os prestadores e assegurem uma maior satisfação dos utilizadores, entende-se que a proposta da Optimus, parecendo à partida simplificadora, carece de tempo e reflexão para debates alargados antes de poder ser equacionada a sua implementação.

Quanto ao alerta do GRUPO PT relativo à necessidade de salvaguardar situações em que há emissão de 2.ªs vias do cartão SIM e reutilização da numeração nele inscrita, não se entende qual a preocupação subjacente, uma vez que o pedido eletrónico de portabilidade só pode ser aceite para clientes com serviço ativo – ou durante os três meses do período de quarentena – e após validação do pedido pelo PD através do cruzamento de dois identificadores distintos afetos ao assinante. O ICP-ANACOM não

antecipa riscos acrescidos de portabilidades contrárias à vontade dos assinantes em resultado da simplificação que agora se pretende introduzir.

2.2.5. Artigo 26.º - Compensações

Comentários recebidos

CABOVISÃO

A CABOVISÃO considera que as compensações devem ser pagas apenas no caso de os assinantes reclamarem o direito a uma tal compensação (e portanto, exercerem o direito que lhes assiste), visto que a Diretiva 2009/136/CE não impõe aos operadores qualquer obrigação de serem *proactivos* no pagamento das compensações. Propõe, assim, uma redação diferente para os n.ºs 4, 5 e 8 deste artigo, que traduzam essa ideia.

A CABOVISÃO releva que a abordagem adotada pelo OFCOM vai nesse mesmo sentido, sendo menos intrusiva e deixando aos operadores a liberdade de fixação dos esquemas de compensação que entenderem adequados.

ONITELECOM

A ONITELECOM considera que as compensações a que se refere este artigo devem ser aplicáveis apenas aos assinantes com contratos de adesão, visto que os contratos negociados com clientes empresariais já incluem penalizações por incumprimento dos SLAs acordados suficientemente penalizadoras e não faz sentido uma duplicação.

Por outro lado, os clientes empresariais têm frequentemente múltiplas gamas de numeração que incluem números de telefone que não utilizam, o que torna possível que um eventual erro num processo de portabilidade só se detete muito tempo depois, o que não se coaduna com os mecanismos de compensação estabelecidos neste artigo.

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

A ONITELECOM faz ainda os seguintes comentários adicionais relativos a este artigo:

- A compensação definida na alínea c) do n.º 2 deve estar relacionada com a definição de portabilidade indevida - portabilidades efetivadas que não correspondam à vontade dos assinantes – e não com erros na documentação;

- No n.º 3, não faz sentido que o valor da compensação por atraso no envio da documentação seja o mesmo que por portabilidade indevida, que considera ser uma falha bem mais grave;

- No n.º 10, sugere que sejam fixadas compensações do PD ao PR, no caso de rejeições indevidas ou reiteradas se não existir uma justificação clara do motivo de rejeição.

GRUPO PT

O Grupo PT entende que o Regulamento deveria expressamente prever que não são devidas quaisquer compensações aos assinantes quando estes tenham estado na origem dos factos que resultem no atraso na implementação da portabilidade (e.g., disponibilizando pedidos incorretos ou incompletos, quer ao nível dos dados, quer ao nível da documentação) ou na interrupção do serviço (e.g., por não permitir o acesso ao local de instalação do acesso de suporte à rede).

Considera ainda que o Regulamento deveria clarificar os critérios para contagem do período a indemnizar.

Assim propõe alterações de redação para os números 4 e 5 nesse sentido.

VODAFONE

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

ZON

A ZON começa por afirmar que a definição pelo regulador setorial de compensações a aplicar entre os operadores lhe suscita as maiores dúvidas quanto à sua legalidade, considerando ainda não estar claro o regime de partilha de responsabilidade no que respeita ao seu pagamento ao assinante final.

Considera igualmente que no que diz respeito ao conceito de portabilidade indevida, fundamento de compensações, esta se consubstancia na ausência de vontade do cliente e não em questões administrativas, entre outras, que se prendam com a semelhança verificada entre a assinatura aposta no pedido de portabilidade/denúncia contratual para efeito de portabilidade e a cópia do documento de identificação. A portabilidade indevida apenas deveria ser interpretada enquanto tal, quando a portabilidade de número tivesse ocorrido e o cliente não a tivesse pretendido, originando uma reclamação junto do PD ou junto do PR, pelo que deste modo caberia ao PR suportar a totalidade dos custos e danos associados.

Concretamente quanto à alteração proposta para o n.º 5, a ZON considera que a interrupção do serviço que dá lugar a compensação a pagar pelo PR deverá ocorrer apenas após "*a execução da portabilidade pela ER*", uma vez que antes deste momento

o PR ainda não se encontra em condições de prestar o serviço ao cliente, não lhe devendo ser imputável a "interrupção". Se não for assim, o PR ficará obrigado ao pagamento de compensações mesmo quando a interrupção ocorrer durante a janela de portabilidade (situação que não é incomum e que não é imputável àquele prestador).

Entendimento do ICP-ANACOM

O artigo 54.º da LCE, que transpõe o artigo 30.º da Diretiva SU estabelece que compete ao regulador definir, após procedimento geral de consulta, mecanismos de proteção dos assinantes, nomeadamente a fixação de compensações a pagar pelas empresas, em caso de atraso na portabilidade do número ou de portabilidade indevida.

O ICP-ANACOM considera que a definição do modo de pagamento das compensações ao assinante estipulado no n.º 8 do artigo 26.º é importante para evitar que aquelas não sejam pagas ou que o seu pagamento efetivo seja protelado no tempo. A introdução deste número decorre da análise resultante do procedimento de consulta realizado no âmbito da alteração Regulamento da Portabilidade em 2008⁵ e das preocupações então manifestadas pelas entidades ligadas à defesa dos consumidores e é entendimento desta Autoridade que essas preocupações se mantêm.

Relativamente às questões da responsabilidade, quer do assinante, quer do PD, foram essas questões referidas no mencionado relatório, mantendo-se a atualidade do que então se expôs.

Embora referindo-se à portabilidade indevida, o ICP-ANACOM afirmou no mencionado relatório que a compensação a pagar pelo PR ao PD apenas é devida quando aquela portabilidade decorra de facto que lhe seja exclusivamente imputável e já não quando a responsabilidade for do assinante ou de terceiro.

No caso da compensação a pagar ao assinante, se o PR vier a provar - pois naturalmente caber-lhe-á esse ónus - que o atraso ou interrupção são imputáveis ao assinante, não será devida qualquer compensação.

Quanto aos casos expressamente referidos pelo GRUPO PT esclarece-se o seguinte:

- Os pedidos incorretos ou incompletos devem ser verificados pelo PR e o pedido só deve ser considerado como apresentado, começando-se a contar o prazo, quando está correto;
- O impedimento de acesso ao local de instalação dificilmente motivará um pagamento de compensação, uma vez que a falta de acesso de suporte à rede é uma das exceções ao prazo de "um dia útil".

Quanto à clarificação dos critérios para contagem do período a indemnizar, proposta pelo GRUPO PT, o ICP-ANACOM entende ser de aceitar a proposta de redação efetuada.

⁵ Disponível em <http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=693398>

Com efeito, contando-se o prazo do n.º 10 do artigo 12.º em dias úteis - neste caso, um dia útil - presume-se que o PR não pode proceder às ações necessárias a assegurar a transferência efetiva do número em dias não úteis. Daqui decorre que, verificando-se um atraso e pretendendo-se que aquele prestador desenvolva todos os esforços necessários à ativação do número na sua rede, em benefício do assinante, apenas seja correto responsabilizá-lo pelo decurso do tempo excedente também em dias úteis.

Já no caso de interrupção do serviço do assinante prestado através do número para o qual a portabilidade foi requerida (n.º 5) o PR deve continuar a pagar ao assinante uma compensação por cada dia de interrupção, por cada dia em que este fique sem serviço, independentemente de se tratar de um dia útil ou não, atendendo a que para os consumidores a gravidade da situação em causa e as suas consequências não se podem avaliar *a priori* em função de se tratar ou não de dias úteis.

No que se refere às questões colocadas pela ONITELECOM relativas às especificidades dos clientes empresariais, considera o ICP-ANACOM que estas são atendíveis, conforme explicitou supra no entendimento relativo ao artigo 7.º, pelo que os n.ºs 4 e 5 deste artigo serão alterados em conformidade.

Ainda relativamente ao n.º 5, quanto aos comentários da ZON, no sentido de que a interrupção do serviço que dá lugar a compensação a pagar pelo PR deveria ocorrer apenas após "*a execução da portabilidade pela ER*", uma vez que antes deste momento o PR ainda não se encontraria em condições de prestar o serviço ao cliente, não lhe devendo ser imputável a "interrupção", entende o ICP-ANACOM que o PR é responsável, perante o assinante, pela transferência efetiva do número, a partir da apresentação do pedido de portabilidade, sendo esse o momento determinante para o pagamento das compensações. O n.º 6 do artigo 26.º estabelece mecanismos que permitem ao PR recuperar os custos em que incorreu nas situações em que uma eventual interrupção de serviço ao assinante não lhe seja imputável.

Os demais comentários que extravasam o âmbito da alteração proposta a este artigo serão tratados, como *supra* se referiu, em sede de revisão mais alargada do presente Regulamento.

Assim, dado o exposto, a redação dos n.ºs 4 e 5 do artigo 26.º é alterada nos termos assinalados:

«4 - Quando ocorra um atraso na transferência dos números relativamente ao prazo definido no n.º 10 do artigo 12.º, o PR deve pagar ao assinante, uma compensação no montante de €2,5, por número, por cada dia *útil completo* de atraso, **salvo no caso de assinantes que não sejam consumidores cujos contratos estabeleçam outras compensações.**

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

portabilidade, salvo no caso de assinantes que não sejam consumidores cujos contratos estabeleçam outras compensações.»

2.2.6. Entrada em vigor

Comentários recebidos

AR TELECOM, VODAFONE, APRITEL

Consideram estas empresas que, estando a maioria das alterações introduzidas relacionadas com o artigo 12.º, o Regulamento deve entrar em vigor por inteiro num único momento, ou seja, 4 meses após a entrada em vigor do anexo II da Especificação de Portabilidade.

DGC

Considera que o prazo de 6 meses para a implementação do artigo 12.º - exatamente o que dispõe a redução do prazo atual para um dia útil - é desproporcionado face à urgência que é apresentada como principal argumento da iniciativa.

GRUPO PT

Entende o GRUPO PT que, tendo em conta as matérias envolvidas neste projeto de alteração se justifica a revisão simultânea do Regulamento e da Especificação da Portabilidade, bem como que todas as alterações apenas entrem em vigor 6 meses após a alteração/revisão da Especificação Técnica. Além disso, referindo o Regulamento que a Especificação Técnica é de cumprimento obrigatório pelas empresas, entende o GRUPO PT que é crucial que seja um documento atualizado e compatível com o Regulamento.

Por último, dados os impactos que as alterações ao artigo 12.º terão ao nível dos processos e sistemas dos operadores, entende o GRUPO PT que as alterações ao Regulamento e à Especificação da Portabilidade apenas devem entrar todos em vigor decorridos após a respetiva atualização.

Entendimento do ICP-ANACOM

No que diz respeito ao comentário da DGC quanto à eventual desproporcionalidade do prazo de 6 meses para a implementação do artigo 12.º face à urgência que é apresentada como principal argumento da iniciativa, o ICP-ANACOM releva o facto de a opção pela via mais exigente na execução da contagem do prazo de "1 dia útil" implicar maiores adaptações dos procedimentos por parte dos operadores, que não podem deixar de ser tidas em conta. Efetivamente, para além das alterações a efetuar no anexo II da

Especificação de portabilidade relativa aos processos administrativos e que envolvem os prestadores e a Entidade de Referência, todas as partes terão de espelhar essas alterações nos seus processos e sistemas internos, desenvolvendo em produção e testando as modificações necessárias à implementação dos processos. Além disso, os prestadores terão de alterar os seus procedimentos internos relativos à captação e adesão de novos clientes, por forma a agilizar toda a logística que lhes está associada.

Quanto aos argumentos da AR TELECOM e do GRUPO PT, corroborados pelos demais prestadores na reunião realizada com a APRITEL, no dia 20 de Janeiro, *supra* referida, no sentido de que se justifica uma revisão simultânea do Regulamento e da Especificação da Portabilidade, bem como que todas as alterações apenas entrem em vigor após a alteração/revisão da Especificação Técnica, entende o ICP-ANACOM que tais argumentos são atendíveis, sobretudo por razões de clareza e certeza jurídica, ligadas à vigência das normas regulamentares.

Assim ponderados os diferentes interesses em jogo - consumidores por um lado e prestadores por outro lado - entende esta Autoridade que se alcança um equilíbrio destes interesses ao impor a regra de contagem do prazo mais exigente para os prestadores mas, ao mesmo tempo, ao conceder-lhes um prazo razoável para a entrada em vigor do regulamento e revisão da Especificação Técnica, pelo que decidiu proceder à seguinte alteração de redação do artigo relativo à entrada em vigor do Regulamento de Alteração do Regulamento da Portabilidade (artigo 3.º):

«1 - O presente regulamento entra em vigor 6 meses após a sua publicação.

2 - O anexo II da Especificação de Portabilidade deve ser revisto e atualizado pelas empresas com obrigação de portabilidade e pela Entidade de Referência, com a coordenação do ICP-ANACOM, e disponibilizado no sítio da Internet desta Autoridade, no prazo máximo de 60 dias após a publicação do presente regulamento, entrando em vigor no mesmo prazo de 6 meses referido no número anterior.»

2.2.7. Outras propostas de alteração ao Regulamento

Foram recebidos vários comentários dos respondentes a esta consulta que extravasam o âmbito da mesma e que incluem propostas de alterações concretas ao Regulamento da Portabilidade, envolvendo nomeadamente o tratamento de documentos de denúncia, o conceito de portabilidade indevida, o regime de compensações em geral e o tratamento de situações de retorno indevido, os avisos *on-line* e a solução de encaminhamento QoR.

Todos esses comentários serão tidos em devida conta por esta Autoridade, em momento próprio, quando estiver em causa a discussão e alteração dessas matérias que não são agora objeto da presente consulta.

3. Conclusão

O ICP-ANACOM manteve, no essencial a redação dos artigos constante do projeto submetido a consulta, designadamente a regra da contagem do prazo máximo de um dia útil para a transferência efetiva do número, contado da apresentação do pedido pelo assinante.

Porém, tendo em conta os comentários recebidos na presente consulta, esta Autoridade ponderou os argumentos invocados pelos prestadores de serviços com obrigações de portabilidade e pelas entidades representativas dos consumidores e introduziu na redação do projeto de alteração do Regulamento de Portabilidade as modificações que entendeu mais adequadas à compatibilização dos diferentes interesses.

Designadamente, estabeleceu algumas exceções ao prazo máximo de um dia útil, no n.º 10 do artigo 12.º, admitiu a definição de compensações específicas para assinantes não consumidores, no artigo 26.º, e alterou o prazo de entrada em vigor do regulamento.