

## **Alteração da Decisão de 14 de maio de 2014 relativa à transmissão para a Optimus – Comunicações S.A. dos direitos de utilização de números detidos pela ZON TV CABO PORTUGAL, S.A.**

---

### **1. Enquadramento**

Em 14 de maio de 2014, a ANACOM aprovou a Decisão final relativa à transmissão para a Optimus Comunicações, S. A., agora NOS Comunicações, S. A. (NOS), dos direitos de utilização dos recursos de numeração da ZON TV Cabo Portugal, S.A. (ZON).

A referida Decisão impôs à NOS, entre outras ações, que procedesse à devolução de alguns recursos de numeração face à sobreposição que resultou da fusão das referidas empresas, devendo, designadamente, os números 16xy, destinados à prestação do serviço de apoio a clientes, e os prefixos D0xyddd relativos ao *Network Routing Number (NRN)*, usados no encaminhamento de comunicações para números portados, ser devolvidos no prazo de um e dois anos, respetivamente, à ANACOM.

Entretanto, na sequência de comunicação da NOS de 10 de novembro de 2014, através da qual deu conta da existência de dificuldades técnicas na integração dos sistemas de informação com impacto na prestação do Serviço de Apoio a Clientes que a impediam de cumprir, na íntegra, o estabelecido na supracitada Decisão, a ANACOM, ponderados os fundamentos então apresentados pela empresa, entendeu adequado alterar a referida Decisão, concedendo à NOS um prazo adicional de um ano para a devolução do(s) blocos de números 16xy(z).

Deste modo, a Decisão de 8 de maio de 2015 alterou a Decisão de 14 de maio de 2014 sobre transmissão para a Optimus Comunicações, S. A., agora NOS Comunicações, S. A. (NOS), dos direitos de utilização dos recursos de numeração da então ZON TV Cabo Portugal, S.A. (ZON) passando a constar na alínea b) do ponto 4 o seguinte:

*“Dois anos para a devolução de um ou dois números de acesso ao serviço de apoio a clientes 1610, 1693 ou 1699.”*

Entretanto, a 21 de janeiro de 2016, a ANACOM recebeu duas comunicações da NOS sobre o cumprimento dos prazos de devolução daqueles recursos, através das quais a NOS solicita, face aos prazos estabelecidos, nova prorrogação do prazo de devolução da numeração afeta ao serviço de apoio a clientes - 16xy(z) - por mais um ano e ainda a prorrogação do prazo para a devolução do NRN por mais seis meses. Nessas comunicações a NOS alega que o projeto de migração dos seus sistemas é complexo, moroso e tem uma dimensão inédita no mercado nacional, atendendo à dimensão dos operadores em causa, facto que a impede de devolver os referidos recursos nos prazos estabelecidos.

De modo a avaliar com maior rigor a situação, a ANACOM solicitou, em 18 de fevereiro de 2016, informações adicionais à NOS, as quais foram recebidas em 11 de março de 2016.

## **2. 16xy(z) – Número de acesso ao serviço de apoio a clientes**

Como acima referido, a Decisão de 14 de maio de 2014, alterada pela Decisão de 8 de maio de 2015, estabelece um prazo de dois anos para a devolução de um ou dois números 16xy(z) destinado à prestação do Serviço de apoio a clientes – 1610(z), 1693(z) e 1699(z).

Nessa Decisão, apesar de se reconhecer que se trata de números com valor comercial em uso pela NOS, entendeu esta Autoridade, ponderando essencialmente os impactos junto dos clientes e ainda o facto destes números se destinarem à oferta de serviços (telefónico em local fixo e telefónico móvel), marcadamente distintos, que, pelo menos, um <sup>1</sup> (ou até dois) dos números de apoio a clientes teriam de ser

---

<sup>1</sup> Situação resultante do estabelecido na deliberação de 29 de dezembro de 2008 publicada em <http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=789765>, onde em resultado da Decisão final relativa às condições associadas aos direitos de utilização de números transmitidos da Optimus Telecomunicações para a Novis Telecom, a ANACOM reconheceu que face à “importância da habitação, junto do utilizador, de alguns números de apoio ao cliente final, considerou que os números deste tipo associados à oferta de serviços móveis (1693) poderiam coexistir com idênticos números para a oferta de serviços telefónicos em local fixo” permitindo assim que a mesma empresa pudessem acumular dois números “16xy” um associado à oferta do serviço telefónico em local fixo e o outro número associado à oferta do serviço telefónico móvel.

devolvidos/descontinuados no período de dois anos para assegurar a publicitação da mudança de números ao mercado e para minimizar os impactos nos utilizadores, decorrente do processo de recuperação, pela ANACOM, deste tipo de números.

### **3. Ações e informações apresentadas pela NOS para a devolução do 16xy**

No seguimento da Decisão de 14 de maio de 2014, alterada pela Decisão de 8 de maio de 2015, a NOS, vem agora informar que efetuou uma avaliação das diferentes arquiteturas de sistemas e ferramentas de relacionamento com os clientes das duas empresas (Zon e Optimus), assim como os moldes em que se processaria a sua integração, para avaliar os impactos que a mudança deste tipo de número acarreta, em particular, para os seus clientes. Dessa análise concluiu que os dois operadores utilizam (i) soluções que se encontram no limite das suas capacidades, (ii) diferentes soluções de CRM<sup>2</sup>, (iii) diferentes soluções de serviço de telefonia para suporte a segmentos de clientes equivalente, (iv) soluções com elevada complexidade dos sistemas/IVR dos dois operadores e (v) um sistema cujo suporte está em final de vida. O fim do vida do referido sistema tem impactos significativos na mudança do número 16xy(z) que nele está configurado, uma vez que acarreta importantes condicionamentos, complexidade bem como custos elevados e imprevisíveis.

Foi neste contexto e de modo a cumprir com o estabelecido na Decisão da ANACOM, que a NOS decidiu lançar um concurso internacional para aquisição e implementação de uma “*solução de telefonia única*”, de modo a responder à acrescida complexidade da nova realidade da empresa bem como à redução da quantidade de números de apoio ao cliente (1610, 1693 e 1699).

No entanto, a empresa afirma que se deparou com novos atrasos devido à complexidade do processo de migração e a atrasos nos prazos de projetos concorrentes que tem impacto direto na implementação da referida solução, como o projeto CRM, que têm como principal foco a unificação dos diferentes sistemas CRM das duas operadoras, o qual devia ter sido concluído durante o ano de 2015, mas que apenas será concluído em outubro de 2016. Segundo a empresa, estes atrasos devem-se à complexidade do

---

<sup>2</sup> *Customer Relationship Management*

projeto que é alavancado pela dimensão das duas empresas e pela heterogeneidade das soluções que cada uma das empresas dispõe atualmente.

Adicionalmente, a NOS refere que decidiu implementar o novo sistema de CRM por fases, de modo a mitigar os riscos associados a uma entrada simultânea de todas as alterações e a minimizar possíveis atrasos adicionais.

Por último, a empresa salienta que a devolução de um número 16xy em maio de 2016 implicaria uma duplicação de esforços e custos associados à mudança da numeração de apoio ao cliente, geradora de uma grande entropia e impactos negativos nos consumidores em particular e no mercado em geral.

#### **4. Network Routing Number (NRN)**

Na deliberação de 14 de maio de 2014, a ANACOM estabeleceu ainda um prazo de dois anos para a devolução de um NRN que a NOS passou a deter após a fusão entre a Optimus Comunicações, S. A. e a ZON TV Cabo Portugal, S.A. (ZON). Assim, o n.º 5 dessa decisão passou a ter a seguinte redação:

*"Estabelecer o prazo dois anos, contado a partir da data de aprovação da decisão final, para devolução ao ICP-ANACOM dos seguintes tipos de recursos:*

*(...)*

*e) Um dos seguintes blocos de numeração do NRN (Network Routing Number) - "D010", "D073", "D093".*

Os NRN são números usados como prefixos que antepostos aos números portados permitem identificar a rede do prestador para onde os números foram portados. Com este método viabiliza-se, de forma expedita e eficaz, o encaminhamento das chamadas destinadas a números portados, pertencentes a blocos de 10.000 números atribuídos pela ANACOM, para outras redes que não as dos prestadores aos quais foram atribuídos os referidos blocos.

Os NRN são compostos por três campos distintos (Código de serviço - D, - Código de empresa P1P2P3 e Comutador/Nó de rede), cabendo à ANACOM a atribuição de P1P2P3 a cada empresa com obrigações de portabilidade. Cada empresa tem assim disponíveis 1.000 códigos para distinguir diferentes comutadores, serviços ou nós de rede.

## **5. Ações e informações apresentadas pela NOS para a devolução do NRN**

Neste âmbito, a NOS invoca também dificuldades e impactos decorrentes do atraso do projeto de integração dos sistemas de informação dos dois operadores - ZON e Optimus - que a impedem de devolver o NRN no prazo estabelecido.

Neste sentido, a empresa refere que a devolução do NRN só será possível após a conclusão de uma fase intermédia do projeto de integração dos sistemas, a qual tem por objetivo garantir a comunicação entre diferentes sistemas de informação de cliente e a unificação da gestão da numeração da NOS, alterações estas que têm impacto na portabilidade. Acrescenta ainda que a nova arquitetura de sistemas permitirá a transição de clientes entre ofertas historicamente associadas aos dois operadores – em termos de sistemas, redes e gestão de numeração – sem necessidade de portar os respetivos números.

A NOS esclarece que este projeto que, permite a unificação de dois operadores e a integração de sistemas, foi dividido em duas partes: uma primeira relativa à numeração do serviço telefónico móvel (STM) e uma segunda associada à numeração do serviço telefónico em local fixo (STF). A primeira parte foi concluída no 1.º semestre de 2015 e a migração da numeração móvel ficou concluída no final de 2015. A segunda parte (que permite a migração da numeração geográfica) ficará concluída em março de 2016, pelo que só posteriormente se poderá iniciar a migração da restante numeração (geográfica e não geográfica).

A NOS salientou ainda a existência de limitações técnicas dos sistemas de portabilidade dos restantes operadores, quanto ao volume semanal máximo de alterações de NRN, que podem ser efetivadas sem erros. Com base na experiência obtida na fase de

migração da numeração móvel, a empresa afirma ter concluído que, na prática, há uma limitação que deve ser respeitada e que impede a realização, pela NOS, da alteração de NRN de números geográficos e não geográficos dentro do prazo estabelecido.

A empresa alega ainda que este processo de alteração de NRN acabou por coincidir, em termos de calendário, com um processo similar em curso noutra operador<sup>3</sup>, concorrendo assim, simultaneamente, para o volume acima referido, pelo que, muito embora o processo pudesse ser teoricamente concluído na 1.ª quinzena de julho, entende que não se deve negligenciar eventuais constrangimentos que possam vir a ocorrer no processo de migração em curso, sugerindo que a ANACOM conceda uma margem de segurança para minimizar eventuais riscos e problemas de implementação dependentes de sistemas de terceiros. Por este motivo, a NOS solicita a prorrogação por 6 meses do prazo estabelecido (para 14.05.2016) para a devolução de um NRN.

## **6. Análise e entendimento da ANACOM**

### **I. 16xy**

Analisando em detalhe as razões invocadas pela NOS no que se refere às tarefas já concluídas, obstáculos ultrapassados bem como os objetivos associados ao projeto de integração de sistemas que, de acordo com o cronograma apresentado, terminará em fevereiro de 2017, a ANACOM considera adequado, atentos os argumentos apresentados pela NOS, conceder nova prorrogação do prazo, por mais um ano, para a devolução do código 16xy(z). Embora com esta prorrogação o prazo termine - em maio de 2017 - após a conclusão do referido projeto - planeado para fevereiro de 2017 -, a ANACOM entende que não há um sério prejuízo, em termos de gestão eficiente dos recursos de numeração, ao conceder uma margem adicional de três meses para a devolução do recurso. No entanto e face aos sucessivos atrasos, esta prorrogação deve ser condicionada à apresentação de informação trimestral que comprove o cumprimento do calendário estabelecido pela NOS para a devolução atempada do recurso à ANACOM.

---

<sup>3</sup> Em cumprimento à Decisão final da ANACOM (fusão por incorporação da PT Prime na MEO – Serviços de comunicações e Multimédia, S.A.) que estabelece a devolução de um NRN, até 29 de maio de 2016.

Por esse motivo, a ANACOM entende que a prorrogação agora concedida será mais do que suficiente e adequada para a NOS, até ao seu termo (maio de 2017), garantir e envidar todos os esforços para que os recursos em causa sejam atempadamente devolvidos, bem como assegurar a divulgação e informação necessária ao mercado e, em particular, aos seus clientes.

A ANACOM entende também que esta prorrogação não traz à NOS uma vantagem competitiva acrescida face aos restantes prestadores de serviços, como confere aos clientes da NOS um benefício mais efetivo, quer na navegação entre os menus dos IVR do “*call center*”, os quais estão obrigados a cumprir com requisitos específicos estabelecidos no Decreto-Lei n.º 134/2009, de 2 de junho<sup>4</sup>, quer ainda na adaptação ao longo do tempo dos utilizadores aos números de apoio/serviço a clientes.

Neste contexto, a ANACOM reconhece ainda que a devolução da numeração 16xy(z) no prazo em vigor – maio de 2016 – não poderia, em consequência dos atrasos na execução do projeto em curso, ser concretizada pela NOS sem riscos com impacto negativo no mercado, em particular junto dos utilizadores do serviço. Para além desse facto, a ANACOM constata ainda que:

- (i) O cumprimento dos requisitos legais e a manutenção do nível de satisfação do utilizador, invocada pela NOS, com os atuais sistemas poder-se-ia traduzir numa dificuldade de adaptação dos mesmos às necessidades dos seus clientes e de integração eficiente dos sistemas de CRM e dos sistemas de informação;
- (ii) Estão atualmente em uso 16 blocos de números 16xy(z), não se perspetivando a sua rutura;
- (iii) O prazo de conclusão das configurações das linhas de apoio/serviço a clientes no final de 2016 é compaginável com a prorrogação do prazo solicitado pela NOS.

Neste contexto, a ANACOM entende adequado alterar a Decisão sobre a transmissão para a Optimus – Comunicações S.A., agora NOS Comunicações, S. A., dos direitos de utilização de números detidos pela ZON TV Cabo Portugal, S.A., aprovada por despacho

---

<sup>4</sup> Relativo à prestação de serviços de apoio a clientes através de “*call center*”

de 14 de maio de 2014, concedendo à NOS um prazo adicional de um ano para a devolução do(s) blocos de números 16xy(z) e impondo à empresa a obrigação da apresentar informação detalhada da evolução do projeto.

## **II. NRN**

No que se refere ao pedido da NOS de prorrogação do prazo de devolução de um dos NRN, a ANACOM, apesar de considerar que em situações normais o prazo de 2 anos seria suficiente para a devolução deste tipo de recurso, reconhece que se trata de um projeto complexo e dependente de outras entidades fornecedores da solução.

Por outro lado, a situação de migração tem vindo a ser acompanhada pela Comissão de Acompanhamento da Portabilidade, sede em que as referidas empresas com processos de migração agendados têm reportado o estado de desenvolvimento dos seus projetos de integração de sistemas de informação e aplicacional, bem como do planeamento associado ao processo de migração.

Tudo ponderado, a ANACOM considera que o adiamento da devolução por mais seis meses não constitui qualquer vantagem competitiva para a NOS, reconhecendo ainda, para além do interesse da NOS em concluir o projeto e conseqüentemente devolver o NRN, que:

- (i) São números técnicos de encaminhamento na rede de comunicações sem visibilidade para os utilizadores, sem qualquer impacto do ponto de vista de imagem da empresa, nem benefício do ponto de vista comercial;
- (ii) Não há, nem se perspetiva, a escassez de recursos, dado que dos 1.000 blocos disponíveis apenas 25 estão em uso.

Neste contexto, a ANACOM entende adequado alterar a Decisão de 14 de maio de 2014, prorrogando o prazo de devolução do NRN de 2 anos para 2 anos e seis meses.

Por fim, tendo presente que o prazo para a devolução dos recursos de numeração ora em causa termina em 14 de maio de 2016, considera-se que pode ser dispensada a audiência prévia da mesma, ao abrigo do que se prevê na alínea c) do n.º 1 do artigo



124.º do Código do Procedimento Administrativo, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 4/2015, de 7 de janeiro, dado que a realização desta diligência comprometeria a utilidade da presente decisão de prorrogação daquele prazo.

## **7. Decisão**

Face ao exposto e no cumprimento das atribuições conferidas à ANACOM pelas alíneas a), f) e h) do n.º 1 do artigo 8.º dos seus Estatutos, publicados pelo Decreto-Lei n.º39/2015, de 16 de março, na prossecução dos objetivos de regulação fixados na alínea a) do n.º 1 e na alínea d) do n.º 2 do artigo 5.º da Lei das Comunicações Eletrónicas, ao abrigo do disposto nos artigos 17.º, 37.º e 38.º da mesma lei e no exercício das competências que me foram delegadas nos termos da alínea n) do n.º 3 da Deliberação n.º 1856/2015, publicada no Diário da República, 2.ª série, n.º 195, de 6 de outubro de 2015, decido o seguinte:

1. Alterar a alínea b) do n.º 4 da Decisão sobre a transmissão para a Optimus – Comunicações S.A. dos direitos de utilização de números detidos pela ZON TV Cabo Portugal, S.A., aprovada por despacho de 14 de maio de 2014, a qual passa a ter a seguinte redação:

“Estabelecer os seguintes prazos, contados a partir da data de aprovação da Decisão final, para devolução à ANACOM dos seguintes tipos de recursos:

  - a. (...)
  - b. Três anos para a devolução de um ou dois números de Acesso ao Serviço de Apoio a Clientes: 1610, 1693 ou 1699.”
2. Alterar o n.º 5 da Decisão sobre a transmissão para a Optimus – Comunicações S.A. dos direitos de utilização de números detidos pela ZON TV Cabo Portugal, S.A., aprovada por despacho de 14 de maio de 2014, a qual passa a ter a seguinte redação:

“5. Estabelecer o prazo de dois anos e seis meses para a Optimus - Comunicações, S. A. devolver à ANACOM um NRN (*Network Routing Number*): "D010" ou "D099"

3. Determinar à NOS Comunicações, S. A. a apresentação de informação, trimestral, até ao dia 5 do mês seguinte, detalhando o estado do projeto, a evolução previsível e o calendário, demonstrando que os mesmos são compatíveis com a devolução do(s) recurso(s) 16xy no prazo estabelecido na alínea b) do n.º 4 da referida Decisão;
4. Dispensar de audiência prévia a NOS Comunicações, S.A., ao abrigo do disposto na alínea c) do n.º 1 do artigo 124.º do Código do Procedimento Administrativo, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 4/2015, de 7 de janeiro.