

COMENTÁRIOS DA DECO

À

CONSULTA PÚBLICA SOBRE PORTABILIDADE DE NÚMERO (promovida pelo ICP – Instituto das Comunicações de Portugal)

1.- Pretende-se, neste documento, dar resposta a várias questões suscitadas pelo ICP – Instituto das Comunicações de Portugal, - no que concerne à introdução da portabilidade de número, entendida agora, exclusivamente, na modalidade de **portabilidade de operador** ou seja, enquanto faculdade de manutenção de um número de telefone aquando da mudança de operador/prestador de serviço.

2.- A figura da portabilidade e algumas das questões com ela relacionadas foram já alvo de comentários, em momentos anteriores, por parte da DECO. Desde o início do processo de definição do novo Plano Nacional de Numeração que foi deixada clara a posição desta Associação acerca da introdução da portabilidade, vista como uma vantagem incontestada para os consumidores e, em geral, como um importantíssimo instrumento ao serviço de uma concorrência que se quer efectiva e livre de entraves às opções da procura.

3.- Não obstante as vantagens que, repetimos, não são postas em causa, a introdução da portabilidade não pode deixar de ser acompanhada de mecanismos que salvaguardem o respeito pelos direitos dos consumidores e permitam a conjugação com as suas legítimas expectativas. Em assim não acontecendo, criar-se-ia uma situação em que simultaneamente á oferta de facilidades se sugeriria o abdicar de direitos adquiridos, situação que é, naturalmente, inaceitável.

Nestes termos, apresentam-se de seguida as respostas da DECO a algumas das questões apresentadas, desenvolvendo, nos momentos respectivos, os aspectos acima referidos.

• Questões 1, 2 e 3

Assente na convicção de que a portabilidade de número constitui uma vantagem para o bom funcionamento do mercado, beneficiando empresas e consumidores, é opinião da DECO que a sua introdução deve verificar-se o mais rapidamente possível, independentemente da natureza dos números (geográficos/ não geográficos) ou do tipo de rede (fixa/ móvel). Entendemos, aliás, que do ponto de vista dos interesses dos consumidores, qualquer das datas adiantadas pecam já por tardias: o novo Plano Nacional de Numeração, elaborado no sentido de serem salvaguardados os princípios da transparência, equidade e igualdade e visando a criação de condições que promovessem uma concorrência efectiva num ambiente de liberalização total, vê alguns dos seus

objectivos e efeitos sem existência ou adiados. O fim da situação de monopólio no serviço fixo de telefone e o surgimento de um mercado concorrencial onde são diferidas no tempo as condições necessárias a uma fácil migração de clientes entre os operadores não combina com um regime concorrencial que se pretendia, desde o início, efectivo. O mesmo se poderá referir em relação à implementação da pré-selecção de operador que, não obstante tardar também, se vê substituída pela modalidade de *selecção por defeito*, que continuamos a entender dificilmente conciliável com os princípios atrás referidos. Na falta de infraestruturas, a ausência de permissão para o acesso indirecto, no âmbito do SFT, para as chamadas que estejam de fora do conceito de *longa distância* também tem contribuído para a limitação das vantagens que se anunciavam, com a liberalização do sector, para os consumidores residenciais.

Na sequência do exposto, defendemos para o serviço fixo de telefone a introdução da portabilidade o mais cedo possível (questão 1), tal como para os serviços associados a números não geográficos, independentemente da coincidência (ou não) das datas da sua introdução (questão 2). Julgamos também benéfica a introdução desta funcionalidade para o serviço móvel terrestre. Não concordamos, a propósito, com a afirmação constante do documento do ICP que defende que o elevado nível de concorrência que atingiu este mercado constitui um argumento **contrário** à necessidade de introdução da portabilidade. Somos da opinião de que o nível de concorrência atingido pode **atenuar** a necessidade da sua introdução mas não constitui certamente um argumento contrário à sua implementação, pois não deixa de ser uma valia para os consumidores e, até, um elemento intensificador dessa mesma concorrência (questão 3).

Tal como referido no início deste documento, é fundamental evitar que as vantagens oferecidas pela portabilidade venham colidir com importantes direitos adquiridos e comumente reconhecidos aos consumidores.

Referimo-nos, em concreto, ao exercício do direito à informação e à transparência dos preços, tarifas e custos associados à prestação de serviços.

A introdução da portabilidade tem subjacente a impossibilidade de reconhecimento do operador da rede de destino, através do número de telefone. Este facto terá, naturalmente, consequências ao nível do conhecimento do custo das chamadas, com especial relevância quando efectuadas para números portados.

Importa, por isso, fazer acompanhar a portabilidade da criação de mecanismos que, simultaneamente, permitam a identificação do operador de destino, como sejam a utilização de anúncios gravados ou, quando possível, a indicação dessa informação nos telefones apetrechados com visores.

A não introdução destes mecanismos – ou de outros com o mesmo efeito – não só comprometeria decisivamente as vantagens que se pretendem criar com a portabilidade como iria violar direitos injuntivos já consagrados, contrariando o espírito e a letra da legislação que tutela, actualmente, a defesa dos consumidores.

• Questão 4

Consideramos, no que respeita à questão em causa, que o prazo para aceder à portabilidade deve coincidir com o prazo para ter o serviço disponível. Alerta o ICP para o facto de, eventualmente e por razões técnicas, tal não ser possível. Nesse caso,

entendemos que deve ser estabelecido o prazo mais curto possível, tendo em atenção os eventuais constrangimentos em causa. No entanto, na eventualidade de serem invocadas as referidas *impossibilidades técnicas*, entendemos importante que a questão seja acompanhada pelo ICP, enquanto entidade reguladora, perante a qual deverá ser feita a prova dessa impossibilidade.

• Questão 8

No que respeita à criação de uma base de dados e à constituição de uma estrutura que assuma a respectiva gestão entendemos, antes de mais, que importa fazer acompanhar esse processo da participação da Comissão Nacional de Protecção de Dados.

Pese embora sejamos questionados, no âmbito do presente processo de consulta, acerca da imputação de determinados custos da portabilidade, ressalvamos desde já que os custos eventuais resultantes da criação destas estruturas deverão ser suportados pelos operadores/prestadores de serviços.

Sem embargo do entendimento expresso acima, julgamos que o assunto em causa é susceptível de interferir directamente com importantes interesses dos consumidores, pelo que desde já manifestamos a nossa disponibilidade para cooperar no eventual processo de criação das estruturas referidas.

• Questões 9 e 10

CUSTOS DA PORTABILIDADE

A questão da imputação dos custos é outro aspecto de importância fulcral para a introdução da portabilidade, que se pretende que venha a ser, no futuro, uma realidade operante e eficaz.

Se é incontestável a vantagem da sua existência para os consumidores, não deixa também de ser inquestionável a vantagem económica que dela poderão retirar os agentes económicos que operam no sector, facilitada que fica a mudança de clientes entre operadores/prestadores de serviço. Com a remoção da barreira que pode constituir a necessidade de alteração do número de telefone, a migração de clientes de operador para operador passa, assim, a obedecer de um modo mais nítido, ao encontro entre as condições da oferta e as necessidades da procura, onde factores como o número de serviços oferecidos, a sua qualidade e o seu preço passam a ser, com maior expressão, as realidades que contam.

Daí a importância que reveste a imputação dos custos, no sentido de não permitir que a solução adoptada possa, de algum modo, inibir os clientes – aqueles que requerem o porte do número – de recorrer a esta funcionalidade.

Nesses termos, são os seguintes os comentários que fazemos à imputação dos diferentes tipos de custos:

- **Custos de estabelecimento do sistema**

Subscrevemos, a propósito deste tipo de custos, o entendimento defendido pelo ICP e, tal como referido no documento apresentado, aceite já em diversos Estados Membros da UE, segundo o qual deverão ser suportados, enquanto custos de investimento, pelos próprios operadores.

- **Custos administrativos**

Os custos administrativos são, regra geral, suportados pelas empresas e normalmente repercutidos no preço final dos seus produtos ou serviços. Defender, neste caso concreto, a imputação directa dos custos da transferência ao utilizador final, por aplicação do *princípio da causalidade* pode pôr em causa, como foi já referido acima, o recurso à portabilidade do número.

É importante realçar, neste aspecto, que não se pode compreender o porte do número como um acto isolado ou único, com carácter definitivo. Pelo contrário, a portabilidade deve ser encarada como um instrumento que promova a mudança de operador sempre que, com base na informação existente, os consumidores queiram optar pelas empresas que, num determinado momento, se revelem mais aptas a satisfazer os seus interesses.

Nesse sentido, a criação de custos específicos para os clientes que requeiram o porte do número limita definitivamente esta liberdade de acção, que deve ser promovida e incentivada num mercado que se quer concorrencial.

Sugerir a imputação dos custos ao consumidor final, segundo um ponto de vista de *eficiência económica*, também deve ser acompanhada de algum cuidado. Ao contrário das empresas, não é fácil para os consumidores residenciais contabilizar os «*benefícios da portabilidade*», de modo a poder compará-los, objectivamente, aos custos da prestação deste serviço.

Entendemos, pelo exposto, que deve ser o operador destino a suportar os custos administrativos da portabilidade.

- **Custos operacionais**

Não é possível separar a questão da imputação dos custos **operacionais** da portabilidade dos entendimentos expressos atrás.

Tal como referido no documento apresentado pelo ICP, «*a alteração do número poderá implicar custos acrescidos para o utilizador, dissuadindo-o de mudar de operador/prestador de serviços*».

A possibilidade de exclusão destes custos é, sem dúvida, uma das grandes vantagens da portabilidade.

Entendemos, por essa razão, que é fundamental fugir a soluções que, na esteira de evitar esses custos (enquanto factores inibidores da mudança de operador/prestador de serviço) criem outros, limitando com uma medida o que se pretende promover com outra.

Ainda no que respeita à imputação dos custos aos utilizadores e, em especial, no que concerne à possibilidade aberta pelo ICP de os fazer recaír directamente no utilizador chamador, ela mais não faz que prever a hipótese de imputar os custos da prestação de

um serviço a quem o não requereu, situação que não pode deixar de ser liminarmente rejeitada.

A situação ideal, seria, no nosso entender, a imputação dos custos aos operadores (operador origem e operador destino), de modo a permitir que cada um suporte os custos adicionais de transmissão incorridos na sua rede.

DECO, Março de 2000

O DEPARTAMENTO DE ESTUDOS E APOIO AO CONSUMIDOR,

(Gonçalo Moita)