

PORTABILIDADE DE NÚMERO

PONTO DE SITUAÇÃO NACIONAL E INTERNACIONAL QUANTO ÀS
MEDIDAS IMPLEMENTADAS PARA GARANTIA DA TRANSPARÊNCIA
TARIFÁRIA

Índice

<i>I- Introdução</i>	3
<i>II – Metodologia</i>	5
<i>III - Portabilidade de número no âmbito da rede móvel</i>	6
III.a) Data de introdução da portabilidade na rede móvel.....	6
III.b) Quantidade de números móveis portados	7
III.c) Serviço Informativo Telefónico	8
III.d) Serviço Informativo prestado por SMS.....	10
III.e) Serviço informativo prestado através da Internet para promoção da transparência tarifária nas chamadas para números portados	12
III.f) Aviso <i>on-line</i> para promoção da transparência tarifária nas chamadas para números portados	12
III.g) Aviso <i>on-line</i> por SMS.....	20
III.h) Outras medidas.....	20
III.i) Medidas futuras.....	21
<i>IV - Portabilidade do número no âmbito do Serviço Fixo de Telefone (SFT)</i>	23
IV.a) Data de introdução da portabilidade no SFT	23
IV.b) Quantidade de números fixos portados	23
IV.c) Serviço Informativo Telefónico.....	24
IV.d) Serviço informativo prestado através da Internet	26
IV.e) Aviso <i>on-line</i> no início das chamadas de voz.....	27
IV.f) Outras medidas	28
IV.g) Medidas futuras	29

I- Introdução

Com a implementação da portabilidade de operador¹ os utilizadores deixaram de ter a possibilidade de identificar a rede de destino das suas chamadas através do prefixo do número a marcar.

Pela deliberação de 27 Fevereiro de 2003 (<http://www.anacom.pt/template12.jsp?categoryId=56889>), a ANACOM – Autoridade Nacional de Comunicações aprovou um conjunto de medidas com o intuito de promover a transparência tarifária. O objectivo destas medidas consistiu em disponibilizar ao consumidor os meios que lhes permitam obter informação fidedigna sobre os preços das chamadas para números portados.

Nessa mesma deliberação, a ANACOM propunha-se continuar a recolher e analisar informação sobre o desenvolvimento da portabilidade e sobre as suas consequências, com o objectivo de avaliar a melhor actuação por forma a garantir uma adequada informação aos utilizadores chamadores e a defesa de um mercado em concorrência.

Neste contexto, a ANACOM procedeu à recolha de informação relativa à implementação da portabilidade de operador em Portugal e na Europa, com enfoque particular nas suas implicações ao nível da transparência tarifária, cujo ponto de situação se apresenta seguidamente.

O ponto de situação respeitante a Portugal reflecte já os desenvolvimentos verificados posteriormente à deliberação da ANACOM de 27/02/03, nomeadamente no âmbito do projecto de regulamento de portabilidade submetido a consulta pública em Março do corrente ano.

Este ponto de situação constitui um elemento que entendemos de utilidade no contexto do necessário acompanhamento da matéria em apreço, na medida em que da experiência colhida a nível internacional poderão ser retiradas ideias sobre novas soluções a implementar ou aspectos a acautelar futuramente.

¹ Funcionalidade que permite aos assinantes de serviços telefónicos acessíveis ao público que o solicitem manter o seu número ou números, no âmbito do mesmo serviço, independentemente da empresa que o oferece, no caso de números geográficos, num determinado local, e no caso dos restantes números, em todo o território nacional. A portabilidade de operador, objecto do presente questionário, não deve ser confundida com a portabilidade geográfica (através da qual um cliente do serviço fixo de telefone pode mudar de local de acesso

Esta informação não deverá, no entanto, em nosso entender substituir mas antes complementar a análise por cada ARN das especificidades do respectivo mercado, nomeadamente no tocante à evolução do grau de satisfação dos seus consumidores e ao desenvolvimento da concorrência.

II – Metodologia

Por forma a obter os elementos necessários ao ponto da situação na Europa, a ANACOM elaborou dois questionários relativos à transparência tarifária no âmbito da portabilidade:

- A) Questionário sobre portabilidade no âmbito da rede móvel (**Anexo A**);
- B) Questionário sobre portabilidade no âmbito do Serviço Fixo de Telefone² (**Anexo B**).

Ambos os questionários integraram também alguma informação referente ao estágio de implementação de portabilidade, tendo sido, via IRG (Grupo de Reguladores Independentes), remetidos no passado dia 10 de Março às ARN's dos Estados-Membros e ainda às ARN's da Suíça, Islândia, Noruega e Liechtenstein.

O Questionário sobre portabilidade na rede móvel foi elaborado com o intuito de reunir informação sobre os aspectos mais significativos em termos de transparência tarifária que resultaram da respectiva implementação. O questionário sobre portabilidade de número no Serviço Fixo de Telefone (SFT) teve um objectivo similar, mas com enfoque neste serviço.

A ANACOM recebeu a resposta de 14 ARN's, a saber: Alemanha, Dinamarca, Eslováquia, Eslovénia, Espanha, França, Grécia, Holanda, Irlanda, Itália, Polónia, Suíça e Reino Unido. Internamente, foi ainda preparada a resposta ao questionário caracterizando a situação em Portugal, pelo que se obteve um Universo total de 15 países respondentes.

Em Maio de 2004, foi remetida às ARN's uma análise preliminar às respostas recebidas.

Com a informação obtida, elaborou-se, em Julho de 2004, uma primeira edição do presente relatório.

Mais recentemente, a ANACOM obteve informação complementar sobre as políticas adoptadas neste âmbito em outros três países – Áustria, Bélgica e Lituânia.

Considerando-se que a informação recolhida sobre os referidos países é relevante no contexto do presente relatório, entendeu-se proceder a uma actualização do mesmo, por forma a alargar o leque de países em comparação.

² Serviço telefónico em local fixo, nos termos da Lei nº 5/2004, de 10 de Fevereiro.

III - Portabilidade de número no âmbito da rede móvel

III.a) Data de introdução da portabilidade na rede móvel

Dos países analisados, o Reino Unido foi o país pioneiro na introdução da portabilidade de operador da rede móvel. Portugal foi o 7º país a introduzir esta funcionalidade.

Países	Data de introdução da portabilidade móvel:
Reino Unido	1999-01-04
Holanda	1999-04-01
Suíça	2000-03-01
Espanha	2000-12-01
Dinamarca	2001-07-01
Suécia	2001-09-01
Portugal	2002-01-01
Itália	2002-04-30
Bélgica	2002-09-01 ³
Alemanha	2002-11-01
França	2003-06-30
Irlanda	2003-07-23
Grécia	2004-03-01
Lituânia	Março de 2004 ³
Eslováquia	2004-05-01
Áustria	2004-10-16 ³
Polónia	Introduzida em 2003, mas ainda não implementada por razões técnicas
Eslovénia	Não implementada

³ Fonte: Conferência IIR “Number Portability 2004” – Praga – Setembro 2004

III.b) Quantidade de números móveis portados

O quadro seguinte apresenta a quantidade de números portados existentes em 31-12-2003, nos países analisados, bem como a sua relação com o total de subscritores do serviço telefónico móvel.

Países	Quantidade de números portados (final de 2003)	Número de Subscritores (final de 2003) – fonte: Mobile Communications Jan. 2004	% de subscritores de serviços móveis com números portados (final de 2003)
Áustria	-	Cerca de 7.600.000 ⁴	-
Eslovénia	-	-	-
Polónia	-	-	-
Grécia	0	9.919.000	-
Eslováquia	0	n.d.	-
Lituânia	15.000 (2004/08/31) ⁴	Cerca de 2.555.000 subscritores em Agosto 2004 ⁵	0,59%
Portugal	23.643 (2003/12/31) 33.463 (2004/06/30)	9.341.400 (fonte: ANACOM)	0,24%
França	45.269	41.706.000	0,11%
Irlanda	60.000	3.302.000	1,82%
Holanda	213.346 (Agosto 2003)	13.212.000	1,61%
Alemanha	270.000 (2004/02/05)	61.245.000	0,44%
Suécia	462.000	8.644.500	5,34%
Dinamarca	743.172	4.994.000	14,88%
Bélgica	585.823 - Agosto 2004 ⁴	8.210.000 – Agosto 2004 ⁶	7,13%
Espanha	1.211.090	36.646.000	3,30%
Itália	Cerca de 1.600.000	55.465.000	Cerca de 2,88%
Reino Unido	2.680.321	51.710.000	5,18%
Suíça	122.580 ⁷	6.129.000	< 2,00%

O total de números portados em Portugal, exceptuando a Grécia, Lituânia e Eslováquia (onde a portabilidade móvel foi implementada já em 2004), era, no final de 2003, o mais baixo dos países analisados (23.643 no final do ano e 31.746 em finais de Maio de 2004). No entanto, a

⁴ Fonte: Conferência IIR “Number Portability 2004” – Praga – Setembro 2004

⁵ Fonte: International Herald Tribune (7 de Outubro de 2004)

⁶ Fonte: Mobile Communication – Setembro 2004

⁷ Valor estimado com base na % de subscritores de serviços móveis com números portados e no Número de Subscritores

França, em termos relativos (comparando este valor com o número de subscritores do serviço telefónico móvel), apresenta um rácio de 0,11% inferior ao de Portugal, para o qual terá contribuído a introdução tardia da portabilidade em França (2003-06-30).

No extremo oposto, encontra-se a Dinamarca, cujo rácio em questão se aproxima dos 15%.

O Reino Unido, com 2.680.321 números portados, é o país que em termos absolutos apresenta uma maior aderência à portabilidade móvel (2.680.321), o que corresponde a cerca de 5,2% do total de subscritores.

Na interpretação destes dados, nomeadamente em termos de identificação dos factores condicionantes ou impulsionadores da portabilidade haverá que levar em linha de conta, para além da própria introdução, mais ou menos recente, da portabilidade e dos aspectos sobre transparência tarifária recolhidos, uma série de outros factores não contemplados no mesmo, como a eficácia dos próprios processos de portabilidade (aferível, nomeadamente, pelas reclamações recebidas neste contexto), os diferenciais tarifários entre chamadas *in-net* e *off-net* praticados nos diferentes países, a sensibilidade dos utilizadores ao preço (de alguma forma traduzida pelas reclamações recebidas sobre falta de transparência tarifária), os preços cobrados aos clientes pela portabilidade de um ou mais números, etc.

III.c) Serviço Informativo Telefónico

Com o grupo de questões relativas aos serviços informativos telefónicos sobre preços de chamadas para números portados pretendia-se um apuramento das políticas adoptadas pelas diferentes ARN's quanto à sua implementação, e os moldes em que a mesma ocorreu.

O quadro seguinte apresenta o ponto de situação sobre a implementação deste serviço.

	Sim	Não	Sem Resposta
Encontra-se implementado algum serviço informativo telefónico com o intuito de promover a transparência tarifária das chamadas para números portados?	10	3	5
Países	Dinamarca, Espanha, Reino Unido, Grécia, Suíça, Irlanda, Alemanha, Itália, Bélgica ⁸ , Portugal	Eslováquia, Suécia, França	Eslovénia, Polónia, Holanda, Lituânia, Áustria ⁹

⁸ Fonte: Conferência IIR "Number Portability 2004" – Praga – Setembro 2004

Na grande maioria dos países analisados está disponível o referido serviço.

Destacam-se os esclarecimentos adicionais prestados pela Grécia e Itália quanto a esta matéria. A Grécia sublinha que se encontra em análise a possibilidade de existir um serviço desta natureza comum aos operadores móveis. A Itália dispõe de uma solução inovadora, uma vez que o utilizador, ao digitar o código 456 seguido do número móvel, tem a possibilidade de ser informado sobre se esse número é ou não portado.

No caso da Bélgica¹⁰, entre os serviços prestados, refira-se a existência de uma base de dados nacional disponível através do número 1450, que é gerida por uma associação com fins não lucrativos. Este serviço permite ao utilizador saber a que rede, fixa ou móvel, pertence determinado número.

Aos países que responderam afirmativamente à existência do serviço informativo telefónico era solicitado que esclarecessem se tal facto era resultado da imposição da ARN ou se tinha resultado da iniciativa dos operadores móveis. Dinamarca, Reino Unido, Grécia, Alemanha, e Portugal afirmaram que a existência do serviço informativo telefónico se deveu à acção do regulador.

A Alemanha apresentou uma breve caracterização da actuação do regulador nesta matéria. Assim, sempre que um operador móvel apresenta diferentes tarifas para chamadas *in-net* e *off-net* é obrigado a prestar ao utilizador informação sobre os preços das chamadas. Desta imposição, resultou que a T-Mobile, Vodafone e E-plus implementaram o serviço informativo telefónico.

A Itália refere que a implementação de tal medida se deveu à actuação conjunta da ARN e operadores. Na realidade, foi criado um Grupo de Trabalho, presidido pela AGCOM, com a participação de operadores e associações de consumidores, com o objectivo de implementar mecanismos que garantissem a transparência tarifária. As medidas propostas por este GT foram adoptadas pelos operadores.

A EETT (regulador Grego) esclareceu também que a sua decisão foi no sentido de obrigar os operadores a desenvolver o sistema apropriado para informar os consumidores da diferença

⁹ Não foi possível obter uma confirmação sobre a existência deste tipo de serviço informativo na Áustria e Lituânia.

¹⁰ Fonte: Conferência IIR “Number Portability 2004” – Praga – Setembro 2004

de preços das chamadas para números portados. Em resultado desta decisão, os operadores decidiram implementar o referido serviço telefónico informativo.

Quanto ao tipo de informação que o serviço telefónico disponibiliza (questão a ser respondida pelas seis ARN's que impuseram a sua implementação), três países (Alemanha, Itália e Portugal) afirmaram que o utilizador, através do referido serviço, tem acesso a informação sobre a rede de destino da chamada¹¹. Na Grécia, o utilizador obtém informação sobre as tarifas para números portados e sobre os procedimentos necessários à portação de um número. A Dinamarca refere que os utilizadores poderão obter informação sobre o preço das chamadas, incluindo números portados. O Reino Unido informou que este serviço identifica se um número particular pertence ou não à mesma rede do utilizador.

Em Portugal e na Alemanha a obrigação de implementar o serviço telefónico informativo é aplicável sempre que há diferentes tarifas para as chamadas *in-net* e *off-net*. A Dinamarca referiu que tal obrigação é aplicável sempre que os utilizadores desejem informações sobre preços de chamadas, incluindo chamadas para números portados. Grécia e Itália mencionaram que esta obrigação deverá ser cumprida em qualquer circunstância.

Quanto ao custo do serviço informativo, as ARN's da Dinamarca e Itália impuseram a sua gratuitidade, enquanto que Portugal, Reino Unido, Grécia e Alemanha não intervieram nesta matéria, apesar da Ofcom (ARN do Reino Unido) ter sugerido que o serviço deveria ser prestado sem custos adicionais para o utilizador. A Grécia mencionou ainda que os operadores móveis têm optado na prática pela gratuitidade do serviço.

III.d) Serviço Informativo prestado por SMS¹²

O quadro seguinte apresenta um resumo relativamente à implementação de um serviço informativo por SMS, para promoção da transparência tarifária nas chamadas para números portados.

¹¹ Em Portugal, a deliberação de 27-02-03 estabelece que os serviços informativos telefónicos deverão ter a capacidade de identificação da rede de destino da chamada sobre a qual o cliente pretenda informação tarifária, caso tal identificação seja necessária a uma correcta prestação daquela informação (os prestadores de STM deverão disponibilizar o serviço sempre que apresentem pelo menos um plano tarifário com diferenças de preços das chamadas *in-net* e *off-net*).

¹² SMS - Short Message Service

	Sim	Não	Sem Resposta
Encontra-se implementado algum serviço informativo prestado por SMS com o intuito de promover a transparência tarifária das chamadas para números portados?	4	7	7
Países	Suíça, Irlanda, Alemanha, Itália	Dinamarca, Eslováquia, Espanha, Suécia, França, Grécia, Portugal	Eslovénia, Polónia, Holanda, Reino Unido, Áustria, Lituânia, Bélgica ¹³

Este tipo de serviço informativo encontra-se implementado em 4 países analisados. Destaque para a Itália que reservou o código 4563 para que o utilizador possa solicitar, via SMS, informação sobre preços para números portados.

Dos quatro países em que está implementado o serviço por SMS, apenas a Alemanha refere que esta prática foi imposta pela ARN (ver caracterização da actuação do regulador alemão apresentada no ponto III.c).

Quanto ao tipo de informação que o serviço informativo por SMS disponibiliza, Alemanha e Itália referiram que o utilizador, através do mesmo, tem acesso a informação sobre a rede de destino da chamada. Na Irlanda, o serviço informa sobre o preço das chamadas para números portados. A Suíça afirmou que este serviço identifica se um número particular pertence ou não à mesma rede do utilizador.

A Alemanha referiu ainda que a obrigação de implementar um serviço informativo por SMS é imposta sempre que há diferentes tarifas para as chamadas *in-net* e *off-net*.

As ARN's da Suíça, Irlanda e Alemanha informaram que o preço deste serviço é fixado livremente pelos operadores móveis, enquanto a Itália impõe a sua gratuitidade.

¹³ Não foi possível obter uma confirmação sobre a existência deste tipo de serviço informativo na Áustria, Lituânia e Lituânia.

III.e) Serviço informativo prestado através da Internet para promoção da transparência tarifária nas chamadas para números portados

Apenas a Itália e a Alemanha mencionaram a existência deste serviço. Na Alemanha, o serviço existe por imposição da ARN (ver caracterização da actuação do regulador alemão apresentada no ponto III.c), enquanto em Itália o serviço existe por opção de alguns operadores.

Em ambos os casos, a informação prestada visa o esclarecimento sobre a rede de um determinado número.

Tal como no serviço informativo por SMS, o serviço informativo por Internet está disponível na Alemanha sempre que há diferentes tarifas para as chamadas *in-net* e *off-net*, sendo igualmente garantida a gratuitidade do mesmo.

Na Bélgica¹⁴ existe um serviço informativo através de Internet, prestado por uma associação sem fins lucrativos. Este serviço é idêntico ao prestado telefonicamente (ver ponto III.c)

Este serviço informa, assim, o utilizador sobre a rede, fixa ou móvel, que pertence determinado número.

A França informou que, apesar de não existir um serviço informativo específico para o efeito, no *site* da ART (ARN francesa) encontra-se disponível um *link* contendo *faq's*¹⁵ sobre portabilidade de número. A ANACOM também disponibiliza no seu *site* o mesmo tipo de informação.

III.f) Aviso *on-line* para promoção da transparência tarifária nas chamadas para números portados

Com o grupo de questões referentes ao aviso *on-line* pretendia-se obter um ponto de situação sobre a implementação na Europa do aviso *on-line* para promoção da transparência tarifária nas chamadas para números portados, bem como proceder a uma caracterização desta solução nos países em que a mesma está implementada.

¹⁴ Fonte: Conferência IIR "Number Portability 2004" – Praga – Setembro 2004

¹⁵ FAQ's - Frequent Asked Questions

Pretendeu-se igualmente aferir dos motivos que estiveram na base das políticas seguidas pelas diferentes ARN's nesta matéria.

O quadro seguinte apresenta um resumo relativamente à implementação do aviso *on-line*.

	Sim	Não	Sem Resposta
Está disponível um aviso <i>on-line</i> no início das chamadas de voz com o intuito de promover a transparência tarifária das chamadas para números portados?	6	9	3
Países	Irlanda, Itália, Áustria ¹⁶ , Lituânia ¹⁶ , Bélgica ¹⁶ , Portugal	Suíça, Alemanha Dinamarca, Eslováquia, Espanha, Suécia, França, Grécia, Reino Unido	Eslovénia, Polónia, Holanda

De acordo com a informação recebida, seis dos países analisados (Itália, Irlanda, Áustria, Bélgica, Lituânia e Portugal) implementaram soluções *on-line* nas chamadas destinadas a números portados.

Alguns dos países que não implementaram o aviso *on-line* avançaram algumas explicações:

- Grécia – O aviso poderia criar insatisfação junto dos utilizadores e problemas técnicos aos operadores.
- Espanha e Suíça– A transparência tarifária está assegurada com a existência do serviço informativo telefónico.
- Suécia – O número de reclamações não é muito relevante, estando, contudo, em análise algumas soluções para prestar informação tarifária (não apenas relacionada com portabilidade).

De seguida, apresenta-se uma caracterização das soluções implementadas nos seis países supra mencionados.

Itália

O anúncio *on-line* (mensagem de voz) está disponível na rede de um operador móvel, por sua própria iniciativa. A ARN italiana analisou a possibilidade de impor tal mecanismo, mas

¹⁶ Fonte: Conferência IIR “Number Portability 2004” – Praga – Setembro 2004

acabou por considerar que tal solução poderia criar problemas aos utilizadores e reduzir a eficiência da rede.

Esta solução está disponível sempre que o cliente assim o solicite (através da marcação de um número de activação) em todas as chamadas de voz. O operador optou por não cobrar qualquer valor por esta informação.

A ARN afirma que não tem recebido reclamações sobre esta funcionalidade.

Irlanda

Na Irlanda, um dos operadores, também por sua própria iniciativa, disponibiliza *on-line* um *bip* de alerta nas chamadas *off-net* para números portados. Um outro operador disponibilizou anteriormente uma mensagem de voz *on-line*, mas que acabou por ser removida por estar a gerar insatisfação e confusão entre os consumidores.

O regulador não impôs, até ao momento, obrigações neste domínio (com excepção da obrigatoriedade de o anúncio, quando implementado, ser gratuito), continuando a monitorizar os níveis de satisfação dos consumidores face às soluções oferecidas por iniciativa dos diferentes operadores (ex. *bip* sonoro *on-line*, serviço telefónico informativo, serviço informativo por SMS). A ComReg procedeu, no entanto, à realização de uma consulta pública sobre as diferentes opções possíveis para lidar com a questão da transparência tarifária, que permitiu concluir que a solução óptima seria a introdução de um *bip* sonoro uniforme *on-line*, activável pelos clientes, através da marcação de um código, que os alertasse sempre que efectuassem chamadas para números *off-net*. Aos clientes também poderá ser dada a opção de desactivar o *bip* sonoro através da marcação de um código.

A ComReg referiu ainda que o número de reclamações recebidas sobre o aviso *on-line* é bastante reduzido desde que o operador retirou a mensagem de voz. Subsistem, contudo, algumas reclamações que resultam sobretudo do desconhecimento do significado do *bip* sonoro.

Áustria¹⁷

A ARN impôs a introdução de um aviso *on-line*, por forma a informar o utilizador sobre o operador da rede de terminação da chamada (o aviso não informa sobre o custo da chamada). O aviso estará disponível nas chamadas, originadas em redes móveis ou fixas, para números portados, no caso da tarifa da chamada ser diferente pelo facto de a mesma terminar na rede de outro operador, que não na rede do prestador doador.

Este aviso *on-line* terá de ser curto, não incluir qualquer publicidade, além de ser gratuito para o utilizador chamador e ser audível antes que a chamada seja atendida pelo destinatário. Nas chamadas originadas no exterior (chamadas internacionais de entrada) não há lugar à audição do anúncio.

Existe ainda a possibilidade de a audição deste anúncio ser inibida pelo utilizador chamador.

A inibição da audição do anúncio poderá ser feita por diferentes formas:

- Através do prefixo 061 – o utilizador chamador digita o prefixo 061, disponibilizado para o efeito pelo regulador, seguido do número de destino da chamada. Desta forma, o utilizador comunica que não deseja ouvir o aviso nas chamadas para aquele número.
- Através do uso de caracteres especiais (ex.: *33*).
- O utilizador chamador contacta o seu operador de rede e solicita a inibição permanente do aviso *on-line*, para todas as chamadas. Este método poderá ser complementar aos dois métodos mencionados.

Bélgica¹⁷

A ARN impôs a existência de um *beep* sonoro. Este *beep* foi implementado nas chamadas para números móveis *ported out*. O *beep* tem suscitado alguns problemas originando a desistência das chamadas, por incompreensão do significado das mesmas pelos utilizadores chamadores.

¹⁷ Fonte: Conferência IIR “Number Portability 2004” – Praga – Setembro 2004

Existe a possibilidade de inibição desta funcionalidade.

Lituânia¹⁸

A ARN impôs a introdução de um *beep* sonoro, cuja escolha resultou de uma consulta pública conduzida pela ARN. Apesar disso, ainda ocorrem algumas reclamações por parte de utilizadores que desconhecem o significado do *beep*.

O *beep* está disponível nas chamadas *ported-out*.

Portugal

A implementação do aviso *on-line* resulta de uma imposição do regulador, devendo os operadores móveis disponibilizá-lo no início das chamadas móvel-móvel para números portados. Na prática, a Vodafone e Optimus apenas têm disponibilizado este anúncio para chamadas *off-net* para números portados, invocando dificuldades de cariz técnico-financeiro. Foi, desta forma, proposto que no novo regulamento de portabilidade em preparação o aviso passasse a ser disponibilizado pelas empresas que oferecem serviço telefónico móvel e que disponham de planos tarifários que possam implicar que uma chamada para um número portado seja mais cara do que anteriormente à portabilidade do mesmo devem manter um serviço telefónico informativo de preços de chamadas de voz, dados e mensagens curtas para números portados.

Relativamente ao conteúdo do anúncio na sequência da Deliberação da ANACOM aprovada em 27/02/03, os operadores devem optar pela disponibilização de uma das seguintes versões alternativas (a segunda das quais permite a identificação do próprio operador que origina a chamada):

- Versão A: “O número que marcou pertence à (...)”.
- Versão B: “A (...) informa que o número que marcou pertence à (...)”.

No âmbito da publicação do novo regulamento de portabilidade, encontra-se em análise a alteração do conteúdo do aviso. Uma das hipóteses a considerar seria:

- “Aviso: Está a ligar para um assinante que agora pertence à (...). Aguarde.”

¹⁸ Fonte: Conferência IIR “Number Portability 2004” – Praga – Setembro 2004

Com esta nova mensagem pretende-se que o utilizador chamador, contrariamente ao que se tem vindo a verificar relativamente à mensagem estabelecida pela Deliberação de 27/02/03,

- deixe de confundir o respectivo teor com o das mensagens-tipo disponibilizadas pelos operadores em situações em que o “chamado” não está disponível (e em que o chamador tem, portanto, tendência a não concretizar a comunicação);
- compreenda que “o número que marcou” continua a pertencer ao assinante que pretende contactar, e que foi apenas a respectiva rede que mudou;
- compreenda que apesar do tempo de silêncio que se segue ao anúncio, a ligação irá ser estabelecida;

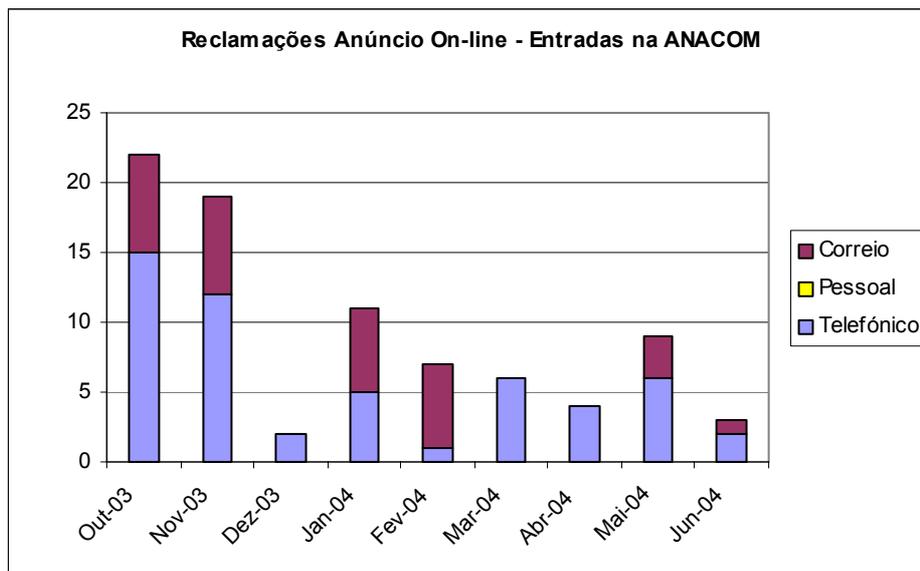
Relativamente ao custo do aviso, a ARN impôs a gratuidade do mesmo.

O aviso encontra-se disponível por defeito nas situações atrás indicadas, existindo, contudo, a possibilidade de inibição do mesmo. Ou seja, os operadores devem, sempre que tecnicamente viável, proceder à implementação de soluções que permitam que, por vontade do cliente chamador e sem encargos para este, seja inibida a audição do anúncio *on-line*. Neste caso, os clientes deverão ser devidamente informados por cada operador dos procedimentos a adoptar para a activação e desactivação da inibição de audição de mensagem disponibilizada pelos operadores. Neste contexto, a Vodafone e a Optimus implementaram a possibilidade de inibição por vontade do cliente chamador. A TMN não implementou ainda esta solução.

A tabela seguinte apresenta os procedimentos a adoptar pelos clientes dos operadores móveis para a inibição ou a reactivação, de forma gratuita, da audição do aviso *on-line*:

Operadores	Procedimentos para a desactivação da audição do aviso <i>on-line</i>	Procedimentos para a reactivação da audição do aviso <i>on-line</i>
Optimus	<p>O cliente Optimus deverá:</p> <p>4) Marcar o número 1242 (serviço de atendimento automático);</p> <p>2) Seleccionar a opção 2 (opção de activação / desactivação do aviso de portabilidade);</p> <p>3) Seleccionar, de seguida, a opção 1 (opção de desactivação do aviso de portabilidade);</p> <p>4) Confirmar a sua escolha, digitando novamente a opção 1.</p>	<p>O cliente Optimus deverá:</p> <p>4) Marcar o número 1242 (serviço de atendimento automático);</p> <p>2) Seleccionar a opção 2 (opção de activação / desactivação do aviso de portabilidade);</p> <p>3) Seleccionar, de seguida, a opção 2 (opção de activação do aviso de portabilidade);</p> <p>4) Confirmar a sua escolha, digitando novamente a opção 2.</p>
Vodafone	<p>O cliente Vodafone deverá:</p> <p>Marcar o número 1278. Escutará a seguinte mensagem: <i>“Vodafone, o anúncio de portabilidade foi desactivado”</i>:</p>	<p>O cliente Vodafone deverá:</p> <p>Marcar novamente o número 1278. Neste caso, estará disponível a seguinte mensagem: <i>“Vodafone, o anúncio de portabilidade foi activado”</i>.</p>
TMN	<p>Por motivos técnicos, a TMN não disponibiliza esta funcionalidade. O operador prevê a sua implementação no 2º semestre de 2005.</p>	

Em Portugal, o número de reclamações apresentadas à ARN sobre o aviso *on-line* tem vindo a apresentar uma tendência claramente decrescente nos últimos meses.



A esta tendência não será alheia a campanha informativa conduzida pela ANACOM, em colaboração com os operadores móveis, através da qual os objectivos do aviso eram clarificados, para além de uma crescente familiarização dos próprios utilizadores chamadores com o conteúdo do anúncio, em resultado da repetida audição do mesmo.

Saliente-se ainda que antes da implementação deste aviso, a ANACOM recebia um número elevado de reclamações que preconizavam a existência de uma solução *on-line* que alertasse o cliente-chamador para o facto de que o prefixo digitado poderia não corresponder à rede de destino.

Também de acordo com a informação prestada pelos operadores móveis, o número de reclamações, respeitantes à audição do anúncio, tem vindo a decrescer substancialmente, apesar de no caso da TMN se manter ainda significativo, facto a que não será alheia a impossibilidade de inibição de audição do anúncio pelos clientes deste prestador.

As reclamações actualmente recebidas na ANACOM são algo contraditórias. Algumas apontam para a eliminação desta solução, enquanto que outras solicitam ao regulador uma alteração na duração da mensagem. Conforme referido, por forma a minimizar os inconvenientes provocados pelo aviso, a ANACOM pondera a inclusão de uma mensagem mais elucidativa e que explica que a comunicação irá ser estabelecida.

Neste contexto, foi também ponderada a hipótese de adopção de um *bip* sonoro (solução disponibilizada, como referido, por um operador móvel irlandês) em vez de uma mensagem. Entendeu-se, no entanto, que esta poderia não ser a melhor solução, dados os seguintes inconvenientes:

- Um *bip* sonoro não é auto-explicativo, podendo causar a incompreensão dos utilizadores (nomeadamente, confusão com o sinal de fax).
- Desta forma, a optar-se por este tipo de solução, a respectiva implementação teria de ser previamente articulada com uma nova campanha informativa dos consumidores, sob pena de incompreensão do aviso pelos utilizadores. Tal campanha, nem um ano decorrido sobre a anterior campanha e face aos *timings* para aprovação do presente regulamento, considera-se presentemente de evitar, caso exista uma solução menos morosa e dispendiosa para ultrapassar os problemas que têm vindo a ser identificado.
- Mesmo com uma campanha informativa bem direccionada, não existem garantias de que novas reclamações por incompreensão do sinal disponibilizado não pudessem surgir associadas à audição de um *bip* sonoro. De facto, em face dos cerca de 33.000 números móveis portados actualmente existentes, a probabilidade de o consumidor ser confrontado com o alerta divulgado/"explicado" na campanha, dentro de um prazo que lhe permitisse uma associação com a mesma campanha parece, de momento, ainda relativamente reduzido, estando por enquanto a ser ponderada a necessidade de manutenção de uma mensagem de voz mais clarificadora que a estabelecida pela deliberação de 27/02/04.

III.g) Aviso *on-line* por SMS

Nenhum país referiu a existência deste tipo de aviso.

III.h) Outras medidas

Procurou-se, ainda, identificar outras medidas adoptadas pelas ARNs no sentido da promoção da transparência tarifária nas chamadas para números portados.

O quadro seguinte sintetiza algumas dessas medidas complementares.

	Sim	Não	Sem Resposta
Os operadores móveis estão obrigados a destacar, nas facturas detalhadas , a diferença entre chamadas para números portados e números não portados?	0	12	6
Países		Irlanda, Itália, Suíça, Alemanha Dinamarca, Eslováquia, Espanha, Suécia, França, Grécia, Reino Unido, Portugal	Eslovénia, Polónia, Holanda, Áustria, Lituânia, Bélgica ¹⁹

	Sim	Não	Sem Resposta
Os contratos de adesão informam sobre as consequências da portabilidade em termos de transparência tarifária?	1	7	10
Países	Itália	Irlanda, Eslováquia, Espanha, Suécia, França, Grécia, Portugal	Eslovénia, Reino Unido, Suíça, Alemanha, Dinamarca, Polónia, Holanda, Áustria, Lituânia, Bélgica ¹⁵

III.i) Medidas futuras

Algumas ARN's discriminaram algumas medidas que poderão vir a ser tomadas no futuro para promover a transparência tarifária.

- França – A ART planeia introduzir uma base de dados central contendo todos os números portados, permitindo a sua identificação.
- Irlanda – ComReg continua a monitorar os níveis de satisfação dos consumidores relativamente às medidas sobre transparência tarifária.
- Itália – O grupo de trabalho mencionado anteriormente continua a avaliar a situação e a aquilatar da necessidade de implementar novas medidas.
- Portugal – A ANACOM pretende continuar a acompanhar a evolução desta matéria, em particular no tocante à evolução das reclamações recebidas neste contexto. A curto prazo, pondera-se a manutenção, no futuro regulamento de portabilidade, da

¹⁹ Não foi possível obter uma confirmação sobre a existência deste tipo de serviço informativo na Áustria, Lituânia e Lituânia

generalidade das obrigações estabelecidas para promoção da transparência tarifária pela deliberação de 27/02/03. Podendo, no entanto, haver lugar a algumas adaptações no tocante, nomeadamente, ao conteúdo da mensagem *on-line* identificativa da rede de destino presentemente disponibilizada pelos operadores móveis. A médio prazo, a ANACOM poderá adoptar novas medidas que assegurem a transparência tarifária e a efectiva protecção dos interesses dos consumidores num contexto de promoção da concorrência.

Algumas ARN's admitiram expressamente que não tencionam adoptar nenhuma outra medida nesta matéria: Espanha, Suécia, Suíça e Reino Unido.

IV - Portabilidade do número no âmbito do Serviço Fixo de Telefone²⁰ (SFT)

IV.a) Data de introdução da portabilidade no SFT

Países	Data de introdução da portabilidade no SFT
Reino Unido	1996
Alemanha	1998-01-01
França	1998
Holanda	1999-01-01
Suécia	1999-07-01
Irlanda	2000-01-01 (PNNG ²¹ - 1999/11/01; PNG ²² - 2001/02/01)
Suíça	2000-03-01
Espanha	2000-03-01
Áustria ²³	PNG ²¹ - 2000-03-27 PNNG ²² - 2000-05-09
Itália	2000-06-30
Dinamarca	2001-01-01
Portugal	2001-06-30
Grécia	2003-01-01
Lituânia	Março de 2004 ²⁴
Eslováquia	2004-05-01
Polónia	Não implementada
Eslovénia	Não implementada

IV.b) Quantidade de números fixos portados

O quadro seguinte apresenta a quantidade de números portados existentes em 31-12-2004, nos países analisados, bem como a sua relação com o total de subscritores do serviço fixo de telefone.

²⁰ Serviço telefónico em local fixo, nos termos da Lei nº 5/2004, de 10 de Fevereiro.

²¹ Portabilidade de números não geográficos

²² Portabilidade de números não geográficos

²³ Fonte: RTR – Autoridade Reguladora Austríaca

²⁴ Fonte: Conferência IIR “Number Portability 2004” – Praga – Setembro 2004

Países	Números portados fixos (final de 2003)	Número de Acessos principais (final de 2003) – fonte: UIT	Rácio “Números portados fixos / Números de acessos principais (final de 2003)” ²⁵
Grécia	0	5.205.100	-
Polónia	0	12.300.000	-
Eslováquia	0	1.294.700	-
Eslovénia	0	812.300	-
Lituânia	N.d	823.504 acessos à data da realização da conferência ²⁶	-
Irlanda	28.000	1.955.000	1,43%
Áustria ²⁷	NGNP – 3.761 (2004/09/30) GNP – 25.548 (2004/06/30)	N.d.	
Suécia	42.000	N.d.	-
Holanda	108.389	10.004.000	1,08%
Portugal	118.017 (2003/12/31) 137.197 (2004/06/30)	4.278.819 (fonte: ANACOM)	2,76%
Itália	300.000	26.596.000	1,13%
Dinamarca	397.984	3.610.100	11,02%
França	400.000	33.905.400	1,18%
Espanha	770.948	17.567.500	4,39%
Suíça	N.d.	N.d.	-
Alemanha	N.d.	54.350.000	-
Reino Unido	N.d.	N.d.	-

Dos países que enviaram informação sobre a quantidade de números portados, Espanha é aquele que apresenta um maior número. No extremo oposto, a Irlanda apresenta um número significativamente mais baixo: cerca de 28000 números portados. Tal como no serviço móvel, também no SFT, a Dinamarca é o país que apresenta uma maior relação “Números portados / número de acessos principais” (11,02%).

IV.c) Serviço Informativo Telefónico

Neste ponto pretendeu-se identificar os países em que ocorreu a implementação do Serviço Informativo Telefónico para a promoção da transparência tarifária e em que condições.

O quadro seguinte apresenta o ponto de situação sobre esta matéria.

²⁵ Idealmente, deveria ser comparada a quantidade de números portados com a quantidade de números fixos em utilização.

²⁶ Fonte: Conferência IIR “Number Portability 2004” – Praga – Setembro 2004

	Sim	Não	Sem Resposta
Encontra-se implementado algum serviço informativo telefónico com o intuito de promover a transparência tarifária das chamadas para números portados?	4	9	5
Países	Dinamarca, Grécia, Bélgica ²⁸ , Portugal	Espanha, Reino Unido, Suíça, Irlanda, Alemanha, Itália, Eslováquia, Suécia, França	Eslovénia, Polónia, Holanda, Lituânia, Áustria ²⁹

Algumas das ARN's prestaram esclarecimentos adicionais sobre as opções tomadas.

Portugal referiu que os serviços informativos telefónicos deverão identificar a rede de destino das chamadas, sempre que essa identificação é relevante para prestar informação sobre o preço das chamadas (os prestadores de SFT deverão disponibilizar o serviço sempre que apresentem pelo menos um plano tarifário com diferenças de preços das chamadas *in-net* e *off-net*). Esta política foi aplicada com base numa imposição da ARN.

A Dinamarca afirmou que em 1 de Julho de 2001 os prestadores de SFT foram obrigados a estabelecer uma funcionalidade que permitisse a prestação de informação sobre tarifários, incluindo chamadas para números portados. Em virtude desta imposição foi introduzido, por iniciativa dos prestadores, um serviço informativo telefónico.

Na Bélgica, tal como indicado no caso dos móveis, existem serviços informativos telefónicos, que prestam informações sobre portabilidade.

Refira-se a existência de uma base de dados nacional disponível através do número 1450, que é gerida por uma associação com fins não lucrativos. Este serviço permite ao utilizador saber a que rede, fixa ou móvel, pertence determinado número.

Tal como no serviço móvel, o regulador Grego esclareceu que a sua decisão foi no sentido de obrigar os operadores a desenvolver um sistema apropriado para informar os consumidores da diferença de preços das chamadas para números portados. Em resultado desta decisão,

²⁷ Fonte: RTR – Autoridade Reguladora Austríaca

²⁸ Fonte: Conferência IIR “Number Portability 2004” – Praga – Setembro 2004

²⁹ Não foi possível obter confirmação sobre a existência deste tipo de serviço informativo na Áustria e Lituânia.

os operadores decidiram, por sua iniciativa, implementar o referido serviço telefónico informativo.

Na Grécia e Portugal o custo do serviço é livremente fixado pelos prestadores, enquanto que na Dinamarca o custo deverá ser gratuito ou orientado aos custos.

A Irlanda esclareceu que o facto de a situação do serviço fixo de telefone, ser em termos transparência tarifária, substancialmente diferente do serviço móvel levou à não imposição de um serviço informativo telefónico. Por um lado, segundo a ComReg, as diferenças do preço das chamadas *in-net* e *off-net* são bastante menos significativas do que no serviço telefónico móvel. Por outro lado, o pedido de portabilidade está circunscrito a números que pertencem a uma determinada zona geográfica, correspondente a uma mesma zona de tarifação.

A ComReg sublinhou ainda que o plano de numeração vigente identifica claramente os números não-geográficos. A portabilidade deste tipo de números terá de ocorrer no âmbito de uma determinada gama de números (ex: 15xxx) facilmente identificável e que é do conhecimento geral dos utilizadores.

A Itália referiu igualmente que não existem diferenças substanciais nos preços entre comunicações *off-net* e *in-net* que justifiquem a introdução do serviço informativo telefónico.

IV.d) Serviço informativo prestado através da Internet

Nos países sobre os quais existe informação disponível³⁰, apenas a Bélgica implementou um serviço informativo através de Internet, o qual é prestado por uma associação sem fins lucrativos. Este serviço é idêntico ao prestado telefonicamente (ver ponto IV.c). Assim, o utilizador é informado sobre a rede, fixa ou móvel, a que pertence determinado número. Quanto aos restantes países (França, Holanda, Polónia, Eslovénia, Lituânia, Áustria e Reino Unido) não apresentaram elementos sobre esta matéria.

A Grécia esclareceu que apesar de não existir este serviço, se perspectiva a hipótese de criar uma base de dados nacional para a portabilidade.

³⁰ Portugal, Alemanha, Dinamarca, Grécia, Irlanda, Eslováquia, Espanha, Suécia, Suíça, Itália e Bélgica

IV.e) Aviso *on-line* no início das chamadas de voz

Nenhum dos países analisados implementou o aviso *on-line* no âmbito das chamadas para números portados da rede fixa para a promoção da transparência tarifária.

O quadro seguinte apresenta um resumo relativamente à implementação do aviso *on-line* no âmbito do serviço fixo de telefone.

	Sim	Não	Sem Resposta
Está disponível um aviso <i>on-line</i> no início das chamadas de voz com o intuito de promover a transparência tarifária das chamadas para números portados?		15	3
Países		Portugal , Dinamarca, Grécia, Espanha, Reino Unido, Suíça, Irlanda, Alemanha, Itália, Eslováquia, Suécia, França, Áustria, Lituânia, Bélgica ³¹	Eslovénia, Polónia, Holanda

Alguns países apresentaram os motivos que levaram à não introdução deste aviso *on-line*:

- Portugal – considera-se que a diferença de preços *in-net* e *off-net* não justifica a adopção do aviso *on-line* e que a identificação da rede destino através do indicativo dos números se verificava, anteriormente à introdução da portabilidade, essencialmente na rede móvel.
- França - a ART admitiu que a portabilidade no SFT não está suficientemente desenvolvida em França, mas que poderá haver algumas evoluções nesta matéria, bastando para tal que a portabilidade de números fixos se torne numa questão mais relevante.
- Grécia – tal como no caso dos móveis, o aviso poderia criar insatisfação junto dos utilizadores e problemas técnicos aos operadores.
- Itália – a solução considerada ideal por forma a garantir a transparência tarifária consiste no encorajamento da redução das diferenças de preço entre as chamadas *in-net* e *off-net*.

³¹ Fonte: Conferência IIR “Number Portability 2004” – Praga – Setembro 2004

- Espanha – a CMT não registou divergências entre prestadores de SFT, ou reclamações de consumidores que justificassem tal medida.
- Suécia – tal como no caso dos móveis, o número de reclamações não é muito relevante, estando, contudo, em análise algumas soluções para prestar informação tarifária (não apenas relacionada com portabilidade).
- Suíça – à semelhança do verificado em Portugal, não se considera que a diferença de preços *in-net* e *off-net* justifique a adopção do aviso *on-line*.

Apenas a França e a Eslovénia consideram a hipótese de vir a adoptar esta medida no futuro.

IV.f) Outras medidas

Procurou-se, ainda, identificar outras medidas adoptadas pelas ARNs no sentido da promoção da transparência tarifária nas chamadas para números portados.

O quadro seguinte sintetiza algumas medidas complementares.

	Sim	Não	Sem Resposta
Os prestadores de SFT estão obrigados a destacar, nas facturas detalhadas , a diferença entre chamadas para números portados e números não portados?	0	12	6
Países		Portugal , Irlanda, Itália, Suíça, Alemanha Dinamarca, Eslováquia, Espanha, Suécia, França, Grécia, Reino Unido,	Eslovénia, Polónia, Holanda Áustria, Lituânia, Bélgica ³²

	Sim	Não	Sem Resposta
Os contratos de adesão informam sobre as consequências da portabilidade em termos de transparência tarifária?	0	9	9
Países		Portugal , Irlanda, Eslováquia, Espanha, Suécia, França, Grécia, Suíça, Itália	Eslovénia, Reino Unido, Alemanha, Dinamarca, Polónia, Holanda, Áustria, Lituânia, Bélgica ³²

³² Não foi possível obter uma confirmação sobre a existência desta solução na Áustria, Lituânia e Bélgica.

IV.g) Medidas futuras

Certas ARN's apresentaram algumas medidas que poderão vir a ser tomadas no futuro para promover a transparência tarifária.

- Portugal – A ANACOM pretende continuar a acompanhar a evolução desta matéria, em particular no tocante à evolução das reclamações recebidas neste contexto. A curto prazo, pondera-se a manutenção, no futuro regulamento de portabilidade, da generalidade das obrigações estabelecidas pela deliberação de 27/02/03, se bem que com um conteúdo mais clarificador para o anúncio *on-line* a disponibilizar nas chamadas móvel-móvel para números portados *ported out*. A médio prazo, a ANACOM poderá adoptar novas medidas que assegurem a transparência tarifária e a efectiva protecção dos interesses dos consumidores num contexto de promoção da coexistência.
- França – pretendem introduzir a portabilidade de número sequencial (i.e. atribuir um número do prestador incumbente já portado a outro prestador) e a portabilidade de número entre OLO's (other local operators). A ART espera que este mercado cresça significativamente com o crescimento de lacetes locais desagregados.
- Grécia – o regulador grego tem a expectativa de que a introdução de uma base de dados nacional para a portabilidade irá facilitar e promover a portabilidade de números fixos.
- Espanha – a CMT encontra-se a analisar os princípios que regerão o financiamento de uma base de dados central de números portados. Neste momento, o regulador encontra-se a analisar novos procedimentos que agilizem o processo de portação de números.

Algumas ARN's admitiram expressamente que não tencionam adoptar nenhuma outra medida nesta matéria: Irlanda, Suécia, Suíça e Reino Unido.