

Ao
Conselho de Administração do
ICP – Autoridade Nacional de Comunicações
Av. José Malhoa, 12
1099-017 Lisboa

Carta registada com AR

N/ Ref.º: Anacom_Conсульта Reg. Portabilidade_Prazos_RU20090602

Lisboa, 02 de Junho de 09

Assunto: Consulta Pública – Projecto de Regulamento de alteração ao Regulamento da Portabilidade: Prazos

Exmos. Senhores,

Na sequência da deliberação do Conselho de Administração do ICP-ANACOM de 15/04/2009, relativa ao lançamento de uma consulta pública sobre o Projecto de Regulamento de alteração ao Regulamento n.º 58/2005, de 18 de Agosto, com as alterações introduzidas pelo Regulamento n.º 87/2009, de 18 de Fevereiro (Regulamento da Portabilidade), vem a Vodafone Portugal – Comunicações Pessoais, S.A. (Vodafone) apresentar os seus comentários à mesma, os quais constam do documento anexo à presente carta, tendo igualmente sido remetida nesta data uma versão em suporte electrónico para o endereço regportabilidade@anacom.pt.

Com os nossos melhores cumprimentos,

Carlos Correia
Director de Regulação e Relações com Operadores

Comentários
da
Vodafone Portugal – Comunicações Pessoais, S.A.
à
Consulta Pública – Projecto de Regulamento de alteração ao Regulamento n.º 58/2005, de 18 de Agosto,
com as alterações introduzidas pelo Regulamento n.º 87/2009 de 18 de Fevereiro (Regulamento da
Portabilidade).

Índice

I.

Introdução.....
.....4

II.

Comentários

Gerais

.....5

III.

Comentários

Específicos.....
...5

IV.

Conclusão.....
.....9

I. INTRODUÇÃO

Os comentários ora enviados constituem a posição preliminar da Vodafone sobre a Consulta em apreço, podendo, por conseguinte, sofrer alterações em face de uma evolução das condições do mercado ou de novas decisões ou projectos de decisões que o ICP-ANACOM venha futuramente a aprovar.

Nesta medida, a Vodafone reserva-se o direito de alterar ou rectificar a posição reflectida no presente documento no que respeita às matérias aqui tratadas ou quaisquer outras com elas relacionadas.

Para efeitos da presente resposta, as definições e abreviaturas utilizadas são as que constam no Regulamento nº 58/2005, de 18 de Agosto, com as alterações introduzidas pelo Regulamento n.º 87/2009, de 18 de Fevereiro (Regulamento da Portabilidade).

II. COMENTÁRIOS GERAIS

A Vodafone felicita o ICP-ANACOM pela presente consulta, pois a clarificação dos prazos relativos aos processos de portabilidade, os quais se encontram definidos no Regulamento de Portabilidade e na Especificação de Portabilidade, afigura-se fundamental para a boa aplicação do Regulamento.

De facto, a clarificação do método de contagem dos prazos em causa e a harmonização dos prazos fixados no Regulamento de Portabilidade com os prazos previstos na Especificação de Portabilidade, permitem que os operadores de comunicações electrónicas dêem cabal cumprimento aos objectivos do Regulamento de alteração ao Regulamento da Portabilidade, designadamente no que concerne à redução dos vários prazos associados aos processos de portabilidade e, por conseguinte, à diminuição significativa do tempo de espera do assinante pelo serviço de portabilidade.

Face ao exposto, a Vodafone concorda com redacção proposta para os n.ºs 5 e 7 do artigo 12.º (Pedido de portabilidade) do Regulamento.

III. COMENTÁRIOS ESPECÍFICOS

Não obstante o que acima se deixou exposto, a Vodafone entende que, só por si, estas alterações são insuficientes para garantir que os prazos fixados no Regulamento e na Especificação são equivalentes.

Com efeito, a manutenção do prazo para a Portabilidade móvel em 3 dias úteis, revela-se incompatível com as alterações que agora se introduzem no Regulamento da Portabilidade, pelas razões que seguidamente se enunciam:

- (i) O pedido electrónico de portabilidade tem que ser apresentado pelo Prestador Receptor (PR) ao Prestador Doador (PD) com três opções distintas de janela e dia, abrangendo, obrigatoriamente, dois dias úteis seguidos, devendo a transmissão ser efectuada com uma antecedência mínima de 48 horas seguidas, medidas em dias úteis, relativamente à primeira opção, no tempo, proposta;

- (ii) O PD deve responder ao pedido em causa no prazo máximo de 24 horas, medidas de forma seguida em dias úteis, conforme definido no Anexo II (Processos Administrativos para a Portabilidade de Operador) da Especificação de Portabilidade;
- (iii) A Portabilidade móvel deve ser implementada pelo PR num prazo máximo de 3 dias úteis, contado da apresentação do pedido, excepto se o assinante tiver solicitado um prazo superior;
- (iv) Para a contagem dos prazos fixados em dias aplica-se o disposto no Código Civil.

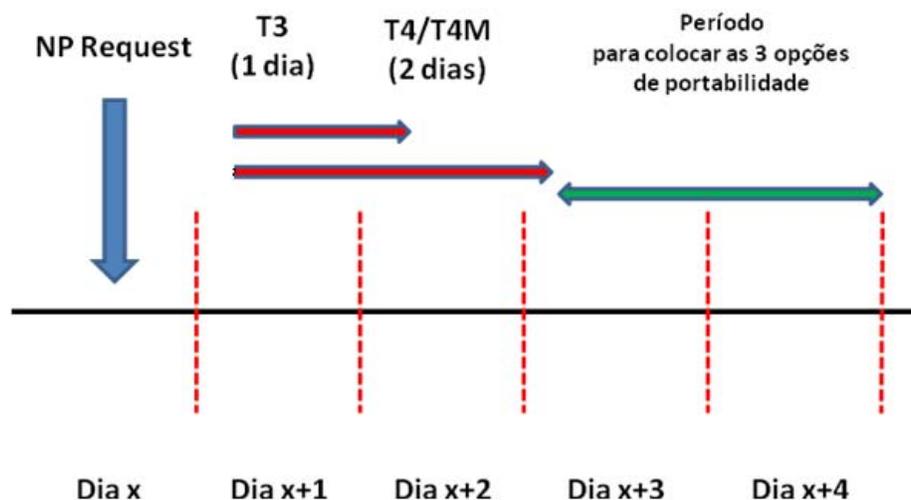
Ora, em certos casos, a conciliação dos prazos previstos no ponto (i) e no ponto (iii) revela-se objectivamente inexequível, não sendo possível, por conseguinte, ao PR implementar a portabilidade móvel no exíguo prazo que para o efeito lhe é fixado (3 dias úteis).

Na verdade, nas situações em que o PD aceite a terceira opção de janela de portabilidade, a implementação da portabilidade móvel ocorrerá, necessariamente, no 4º dia útil.

Assim, e pese embora de forma involuntária, o PR estará a incumprir o compromisso assumido com cliente, bem como o disposto no Regulamento da Portabilidade, ficando sujeito à aplicação directa das compensações definidas neste Regulamento, bem como às sanções previstas no artigo 113.º da Lei das Comunicações Electrónicas (cf. artigo 25.º do Regulamento da Portabilidade).

A título de exemplo, atente-se no seguinte caso:

- Um pedido de portabilidade móvel é solicitado pelo cliente no dia x;
- O pedido electrónico de portabilidade é submetido pelo PR no dia x+1 às 09:00 horas (T0);
- O pedido tem que ser respondido pelo PD até às 08:59 do dia x+2 (T3);
- O pedido tem as seguintes janelas de portabilidade: 09:00 horas do dia x+3, 14:00 horas do dia x+3 e 09:00 horas do dia x+4 (T4M);
- O pedido é aceite pelo PD para a janela das 09:00 horas do dia x+4;
- O cliente móvel porta na janela das 09:00 horas do dia x+4;
- O Operador móvel tem de compensar proactivamente o seu cliente em €2.5 nos termos definidos no ponto 4 do n.º 2 do artigo 28.º do Regulamento da Portabilidade;



Saliente-se que esta questão foi já objecto de discussão no seio do Grupo de Trabalho da Portabilidade, tendo, nesta sede, o ICP-ANACOM reconhecido¹ *“...que os pedidos colocados pelos assinantes após as 18 horas poderiam dificultar o cumprimento dos 3 dias de provisionamento que constam do Regulamento...”*.

Sobre este aspecto, sugeriu o ICP-ANACOM naquela sede que os operadores móveis acordassem entre si a boa prática de aceitarem sempre a primeira opção de dia e janela de portabilidade.

Ora, ainda que fosse possível os operadores acordarem nesta boa prática, tal significaria que para a Portabilidade móvel os operadores ficariam limitados a uma, ou máximo duas janelas de portabilidade.

Esta limitação não só põe em causa o mais elementar princípio da igualdade, como, na prática, poderá não ser possível de implementar em todas portabilidades móveis.

¹ Reunião do Grupo de Trabalho para os Processos Administrativos para a Portabilidade de Operador, que ocorreu a 24 de Março do Corrente.

Acresce que, a obrigação do PR não se encontra afastada por esta via, sendo que o incumprimento do prazo em apreço por parte do PR é gerador de responsabilidade nos termos do Regulamento da Portabilidade e, também, da Lei das Comunicações Electrónicas.

Não faz, por isso, sentido que o ICP-ANACOM reconheça a impossibilidade objectiva de cumprimento das obrigações que fixa neste Regulamento da Portabilidade e ainda assim imponha essas obrigações aos operadores.

Desta forma, a Vodafone entende que o ICP-ANACOM deve alterar o disposto no nº 10 do artigo 12º (Pedido de Portabilidade) do Regulamento da Portabilidade, no sentido de definir que o prazo máximo para portabilidade de um número de um serviço telefónico móvel deve, à semelhança do que já acontece com as novas redacções dos nºs 5 e 7 do mesmo artigo, ser medido também em horas.

Por fim, e no que respeita ao nº 12, do Artigo 12º, agora proposto pelo ICP-ANACOM, a Vodafone entende que a inclusão da hora em que ocorrem os eventos nas contagens dos prazos constantes nos números 5 e 7 do mesmo artigo, apenas faz sentido se os mesmos ocorrem nos primeiros 30 minutos da hora em causa.

Na verdade, se um evento tiver início, por exemplo, às 08:55, tal equivaleria a reduzir em uma hora o prazo fixado, facto que, se afigura inadmissível face aos apertados prazos de resposta, bem como ao pesado regime compensatório e sancionatório decorrente do da Portabilidade.

Sugerimos assim que o artigo 12, nº 12, do Regulamento da Portabilidade passe a ter a seguinte redacção:

12. Na contagem dos prazos fixados em horas, constantes dos n.º s 5 e 7, inclui-se a hora em que ocorrer o evento a partir do qual o prazo começa a correr, salvo se o mesmo ocorrer após o primeiros 30 minutos da hora em causa caso em que o prazo começa a correr na hora imediatamente seguinte.

IV. CONCLUSÃO

Embora reconheça e concorde com a necessidade de se clarificar os prazos definidos no Regulamento e proceder à sua compatibilização com os definidos na Especificação de Portabilidade, a Vodafone entende que o novo clausulado proposto para o Regulamento da Portabilidade é insuficiente para se atingir esse objectivo.

A Vodafone entende, também, que o início da contagem dos prazos deve ser clarificado.

Neste sentido, a Vodafone defende que o ICP-ANACOM, para além de clarificar o início da contagem dos prazos, deve alterar o tempo de implementação de uma Portabilidade móvel para que o mesmo seja medido em horas úteis, à semelhança do que acontece em todo o diploma.