

**RELATÓRIO DE CONSULTA PÚBLICA
SOBRE**

**REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO MÓVEL
TERRESTRE**

Dezembro 2016



ÍNDICE

I. INTRODUÇÃO E ENQUADRAMENTO.....	2
II. APRECIÇÃO E ANÁLISE DOS COMENTÁRIOS GERAIS.....	2
III. APRECIÇÃO E ANÁLISE DOS COMENTÁRIOS ESPECÍFICOS AO ARTICULADO	4
IV. CONCLUSÃO.....	27



I. INTRODUÇÃO E ENQUADRAMENTO

A Agência Nacional das Comunicações (ANAC) lançou em consulta pública a 11 (onze) de Dezembro de 2015, a proposta de revisão do Regulamento da Qualidade do Serviço Móvel Terrestre, doravante Regulamento SMT, dois anos volvidos da aprovação pelo Conselho de Administração, através da Deliberação nº 05/CA/2012, do Regulamento em vigor, a fim de fixar os parâmetros, indicadores e metas de qualidade de serviços, e também de corrigir e ultrapassar alguns constrangimentos registados pelos operadores no referido Regulamento ora revisto.

Neste âmbito, e dirigindo-se pelos princípios da abertura e da transparência, os quais estão consubstanciados no Decreto-Legislativo nº2/95 de 20 de Junho, e no artigo 9º do Decreto- Legislativo nº18/97 de 10 de Novembro, e cumprindo com o disposto no artigo 7.º do Decreto-legislativo nº7/2005, de 28 de Novembro, alterado pelo Decreto-legislativo nº 2/2014 de 13 de Outubro, doravante DL nº7/2005, a ANAC deliberou que o regulamento supra mencionado fosse submetido ao procedimento geral de consulta por um período de 30 dias úteis.

Posteriormente, foi alargado o referido prazo de consulta para até 29 de Janeiro, a pedido dos operadores móveis.

Decorrido o prazo para a entrega das contribuições, no presente documento, a ANAC vem apresentar a sua reação aos comentários recebidos da consulta pública.

No âmbito desta consulta pública e dentro do prazo estabelecido, foram recebidos os comentários das seguintes entidades:

1. CVMóvel S.A., doravante designada CVMóvel;
2. Unitel T+ Telecomunicações S.A, doravante designada Unitel T+;

II. APRECIÇÃO E ANÁLISE DOS COMENTÁRIOS GERAIS

Precedendo a apresentação da síntese dos comentários suscitados nos artigos da proposta de revisão do Regulamento, apresentam-se os comentários gerais das entidades que responderam à consulta pública.

A operadora CVMóvel, na parte introdutória dos comentários da proposta de Regulamento do SMT apresentada na consulta pública, entende que o documento mantém as mesmas lacunas de compatibilização com o DL nº7/2005, defendendo a operadora que o regulamento vai além do previsto no art. 38º do supra mencionado diploma e que foge do âmbito estrito da qualidade de serviço.

A operadora Unitel T+, nos comentários gerais feitos ao documento de consulta demonstrou a sua preocupação relativamente à não regulamentação da qualidade de serviço dos serviços grossistas que servem de suporte à prestação do SMT, entendendo a operadora ser fulcral a sua regulamentação, apelando que o regulador priorize a sua intervenção nesse âmbito ou que no limite simultaneamente, à revisão de Regulamento de Qualidade de SMT se proceda à regulamentação de forma clara e inequívoca desta matéria.



Referente ao regulamento submetido à consulta, a operadora Unitel T+ nos seus comentários gerais, considerou ainda que o projecto de regulamento apresenta alterações significativas designadamente, pela introdução dos parâmetros indicadores e metas de qualidade de serviço de SMT, no entanto, entende que os novos indicadores solicitados carecem de maior detalhe metodológico, defendendo que a ausência de qualquer critério, a informação produzida pelos dois operadores e pelo regulador poderá não ser minimamente comparável, o que poderá levar a percepções erróneas em análises comparativas.

Entendimento da ANAC

Referente ao comentário da CVMóvel, considera a ANAC fundamental que no Regulamento SMT sejam salvaguardados os direitos, os deveres dos utilizadores, operadores, a forma de tratamento das reclamações, e de toda a prestação do serviço ao utilizador, principalmente do contrato de prestação do serviço de forma a garantir a qualidade de todo o serviço prestado ao utilizador e não somente dos parâmetros e metas de qualidade de serviço a medir.

À ANAC compete não só definir os parâmetros e metas de qualidade do serviço a medir, como também, outros parâmetros de qualidade dos serviços prestados pelas operadoras, os quais são considerados por esta Autoridade como relevantes para melhorar a qualidade dos serviços prestados ao utilizador.

Ademais, o artigo 38º do Decreto-legislativo Nº 7/2005, estabelece que as operadoras são obrigadas a prestar informações claras, completas e atualizadas sobre a qualidade do serviço que praticam e o número dois do mesmo artigo, estatui competir à ANAC, após o procedimento geral de consulta, definir entre outros, os parâmetros de qualidade de serviços a medir, o seu conteúdo, formato e modo de publicação das informações.

Neste sentido entende a ANAC que o referido regulamento em momento algum vai além do estatuído no artigo 38º do DL nº7/2005, antes pelo contrário, vem concretizar de forma plena o referido artigo.

Quanto ao comentário apresentado pela Unitel T+ sobre a regulamentação de qualidade SMT do serviço grossista, entende a ANAC que o pedido da Operadora deve ser analisado no âmbito próprio, e nas ofertas de referência.

Referente ao comentário sobre a questão da informação produzida pelos dois operadores e pelo regulador poderem não ser minimamente comparável, o que poderá levar a percepções erróneas em análises comparativas, entende a ANAC que esta questão não se levanta, pois efetivamente não são comparáveis os dados recolhidos pela Autoridade Reguladora com os das operadoras, e nem se pretende fazer tal comparação.

Uma análise cuidada dos relatórios que se solicitam na proposta do regulamento de qualidade de serviço, permite-nos constatar que os dois documentos refletem duas perspetivas diferentes. Senão vejamos:

As operadoras devem apresentar um relatório do desempenho da rede ou qualidade de serviço (QoS) que visa avaliar a capacidade de uma rede ou parte dela para fornecer um serviço com determinado grau de qualidade. Em contraposição, o relatório da Autoridade Reguladora deve apresentar a qualidade sentida por um utilizador (QoE), mais concretamente estudos da qualidade de serviço na perspetiva do utilizador.

Convêm ainda aqui realçar, que compete à ANAC conforme o disposto no nº3 do artigo 15º do Regulamento objeto de consulta, definir a granularidade das medições, o período de referência, a área geográfica e o objeto de medição que devem ser efetuados pelo operador, de modo que as publicações dos resultados no âmbito do desempenho da rede dos operadores sejam comparáveis.

III. APRECIÇÃO E ANÁLISE DOS COMENTÁRIOS ESPECÍFICOS AO ARTICULADO

Relativamente a este ponto, importa salientar que os comentários apresentados pelas entidades que participaram na consulta pública em referência foram anunciados nos artigos e alíneas que lhes suscitaram dúvidas, pelo que a ANAC seguirá o formato utilizado por aquelas entidades, de forma a clarificar o entendimento nas alíneas dos artigos, objeto dos referidos comentários.

REGULAMENTO DE QUALIDADE DO SERVIÇO MÓVEL TERRESTRE

Artigo 3º - Definições

cc) «SMS» (Short Message Service) - serviço de mensagens curtas disponível nas redes de SMT que permite o envio de mensagens curtas de até 160 carateres entre equipamentos terminais.

COMENTÁRIOS

A operadora Unitel T+ propõe alteração da alínea cc) referente à definição de SMS para a seguinte redação: *“SMS - serviço de mensagens curtas disponível nas redes de SMT que permite o envio de mensagens curtas até 160 carateres - excluindo carateres especiais - entre equipamentos terminais”*

ENTENDIMENTO DA ANAC

Entende à ANAC que é pertinente a proposta da salvaguarda dos caracteres especiais na definição do SMS, porque essa funcionalidade depende das especificações do terminal móvel e não das operadoras, pelo que será tido em conta na revisão do Regulamento em questão. No entanto, apesar de concordar com a proposta da Unitel T+, considera a ANAC fulcral o papel das operadoras, no esclarecimento aos seus clientes sobre os caracteres especiais.

Artigo 3º - Definições

uu)«Utilizador final» o utilizador que não oferece redes de comunicações públicas ou serviço de comunicações electrónicas acessíveis ao público, nos termos do presente regulamento é designado Utilizador;

COMENTÁRIOS

Neste artigo, a operadora Unitel T+, propõe que seja incluída a definição - “UTILIZADOR, como sendo - a pessoa singular ou coletiva que utiliza ou solicita um serviço de comunicações eletrónicas acessível ao público

ENTENDIMENTO DA ANAC

Considera a ANAC que para efeitos do presente regulamento, deve ser tido em conta apenas a definição do **Utilizador Final** conforme apresentado na alínea **uu)** do referido artigo para não confundir com a de um Utilizador, pois os direitos que se pretendem salvaguardar são os do Utilizador final e não do Utilizador. No entanto para não se repetir constantemente o Utilizador Final durante o regulamento, optou-se pelo termo Utilizador.

Artigo 3º - Definições

ww)«Velocidade de Download em HTTP» quantifica a velocidade de Download de dados durante uma sessão de Transferência de Ficheiros (HTTP download). Para fins de cálculo desse indicador considera-se a fórmula descrita no item 1.3.4 do Anexo II.

COMENTÁRIOS

A operadora Unitel T+ propõe a retirada da referência ao protocolo http das alíneas ww) e xx) por considerar que as mesmas se aplicam a outros protocolos.

ENTENDIMENTO DA ANAC

Entende a ANAC ser relevante a proposta apresentada pela UnitelT+ de retirar a referência HTTP da definição de " Velocidade de Download/ Upload", uma vez que a mesma se aplica também a outros protocolos, pelo que se fará a necessária correção na versão final.

Artigo 5º - Direitos de Utilizador

c) Informação adequada e necessária sobre condições de prestação do serviço, facilidades e comodidades adicionais e seus preços;

COMENTÁRIOS

A operadora Unitel T+, considera que na alínea c) referente ao direito à informação adequada e necessária, é desejável especificar esse direito, sob pena de ser abusivamente interpretado, gerando conflitos desnecessários.

ENTENDIMENTO DA ANAC

Considera a ANAC que o direito à informação que se pretende garantir neste artigo para a utilização do serviço, é concretizado no próprio regulamento, quando especialmente, no capítulo referente às regras aplicáveis à prestação de SMT, são detalhadas as informações necessárias ao Utilizador, nomeadamente no artigo sobre a prestação de informações, do contrato, do plano de tarifário, etc...

k) Encaminhamento de reclamações contra o operador à ANAC, outras entidades governamentais ou organismos de defesa do consumidor

COMENTÁRIOS

A operadora Unitel T+ nos seus comentários à consulta, considera que não se consegue vislumbrar a razão de ser desta alínea, pois, existe enquadramento legal específico que estabelece o processo do envio das reclamações à entidade reguladora do setor, e em particular, impõe a existência do livro de reclamações e a obrigatoriedade do seu envio a essa entidade num prazo de 10 dias. Por outro lado, não se vê qualquer razão para que as reclamações do utilizador sejam encaminhadas também a “outras entidades governamentais”, pois a relação de regulação é estabelecida apenas com o regulador, organismo independente do Governo. Com efeito, este setor opera livre iniciativa privada regulada por entidade independente e não de setor de atividade administrada pelo Governo. Acresce que não se especifica a que entidades governamentais se referem.

ENTENDIMENTO DA ANAC

A ANAC não confunde o direito do Utilizador com os deveres das operadoras. A alínea em questão faz referência a um direito do Utilizador, e esse direito é salvaguardado não só pelas operadoras, como também pela ANAC, a qual, quando recebe uma reclamação que esteja fora do âmbito da sua atuação, tem o dever de reencaminhá-la à entidade competente. Na verdade, o que se pretende salvaguardar é a satisfação do Cliente/Utilizador, inclusive no tratamento da sua reclamação.

m) A possibilidade, através de um meio simples e gratuito, e por chamada de ocultar a identificação do seu número de telefone;

COMENTÁRIOS

A operadora Unitel T+ considera confusa a redação desta alínea, alegando que não é evidente se o direito que se pretende consagrar é o do anonimato do número do cliente, solicitável por via da realização de uma chamada para uma linha específica, ou o direito de decidir sobre o anonimato, chamada-a-chamada, por via de uma solução simples e gratuita. Entende a operadora que a 2ª opção teria custos desproporcionais para os operadores, propõe-se a revisão do conteúdo desta alínea, nos seguintes moldes: “A possibilidade de ocultar a identificação do seu número de telefone, por intermédio de chamada gratuita para linha do operador, disponibilizada para o efeito.

ENTENDIMENTO DA ANAC

ANAC estranha o comentário do operadora nesta alínea, primeiro porque é penalizante para o consumidor sempre que pretende realizar uma chamada com o seu ID oculto, ter de chamar ao operador solicitando que este o faça, até porque os terminais móveis dispõem de funcionalidade que permite enviar ou ocultar o ID sem precisar efetuar uma chamada para uma linha do operador. Em segundo lugar, porque desde a entrada em vigor do regulamento do SMT ora em revisão, a operadora tem esta funcionalidade a operar nos moldes definidos na presente proposta de Regulamento.

Assim sendo, entende a ANAC que os tais custos desproporcionais de que fala a operadora não têm razão de ser.

Não se pode pretender que o utilizador sempre que queira ocultar ou não a identificação do seu número de telefone, tenha de efetuar uma chamada gratuita ou não para o operador, quando lhe basta escolher essa

opção no seu aparelho terminal móvel. É claro que se pretende salvaguardar o direito ao anonimato chamada-a-chamada.

t) Obter, gratuitamente, em até 24 horas da solicitação, a interceptação pelo operador das chamadas dirigidas ao antigo Numero de SMT e a informação de seu novo número do SMT, inclusive quando este for de outra prestadora do STM, pelo prazo de 30 (trinta) dias, a contar da data da rescisão do contrato de prestação dos serviços;

COMENTÁRIOS

A operadora CVMóvel entende que esta alínea do artigo não é claro, e que pelos contactos entre a CVMóvel e a ANAC via fiscalização, não se conseguiu reter uma explicação que levasse a uma interpretação que fosse exequível, pelo que aguardam uma clarificação sobre a realização desta alínea.

ENTENDIMENTO DA ANAC

Considera ANAC pertinente a preocupação da Operadora referente a esta alínea, pelo que será tida em conta na ultimação do Regulamento com a remoção do artigo.

w) Transferência de titularidade de seu número de telefone do SMT;

COMENTÁRIOS

A Unitel T+ considera que devem ser estabelecidas as condições da transferência de titularidade do número de telefone do SMT, por forma a acautelar que, havendo registo do número, apenas o seu titular ou terceiros com poderes de representação possam solicitar essa transferência.

ENTENDIMENTO DA ANAC

A ANAC entende ser relevante a preocupação da operadora Unitel T+, pelo que na finalização do regulamento serão considerados as preocupações levantadas.

x) Não receber SMS de carácter publicitário, de outras entidades que não a do operador, no Terminal móvel sem o seu prévio consentimento;

COMENTÁRIOS

A Unitel T+ nessa alínea propõe a seguinte alteração: *“Não receber SMS de carácter publicitário, de outra entidade que não a do seu operador, no terminal móvel, sem o seu prévio consentimento.”*

A CVMóvel sugere que se acrescente que o consentimento seja dado ao operador SMT e não a entidades terceiras. Uma vez que entende que não há como controlar, principalmente, se o SMS tem origem em outros operadores, nomeadamente, internacionais. Sugerimos que se excluam as situações sobre as quais os operadores não têm controlo.

ENTENDIMENTO DA ANAC

A ANAC esclarece que este artigo está em conformidade com a Deliberação 5/CA/2010 de 7 de Agosto, que fixa as regras no envio de publicidade através de SMS Broadcast.

Quanto à proposta de redacção da Unitel T+, esta será considerada na finalização do documento

Artigo 6º – Fatura detalhada

2. Para efeitos do serviço de acesso de internet a fatura deve conter o seguinte:

- a) Número de origem;
- b) A data e horário (hora, minuto, segundo) do início da sessão;
- c) A data e horário (hora, minuto, segundo) do fim da sessão;
- d) A duração da sessão (hora, minuto, segundo);
- e) O volume de tráfego consumido em cada sessão;
- f) O volume total de tráfego consumido no pacote contratado;
- g) A descrição do tipo de tráfego, nomeadamente Incluído, Bónus, Adicional ou tráfego Livre (sem aderir a nenhum pacote);
- h) O valor cobrado em cada sessão em que é usado o tráfego Adicional ou Livre.

COMENTÁRIOS

A operadora CVMóvel entende que este artigo tem impacto, pelas alterações a nível do sistema informático, nos custos para o operador.

ENTENDIMENTO DA ANAC

Considera a ANAC que é relevante que os operadores disponham de condições para permitir a transparência nas faturas aos clientes, principalmente porque o volume de reclamações no serviço de internet no móvel tem aumentado significativamente.

Artigo 6º – Fatura detalhada

5. O operador deve disponibilizar ao assinante, no prazo de 3 (três) dias, após a sua solicitação, a fatura detalhada.

COMENTÁRIOS

A Unitel T+ propôs neste número, que a contabilização seja efetuada em dias úteis, alterando-se a redacção para: *“o operador deve disponibilizar ao assinante, no prazo de 3 (três) dias úteis, após a sua solicitação, a fatura detalhada”*



A CVMóvel nos seus comentários a este número, alegou que o artigo vai além do exigido no DL 7/2005 e na Lei 134/V/2001 e, como já referenciado nas suas missivas anteriores, implica a definição e implementação de um processo tendente a assegurar o cumprimento deste prazo, com impacto financeiro.

ENTENDIMENTO DA ANAC

Entende a ANAC ser razoável o prazo proposto pela operadora Unitel T+, pelo que será tida em conta na finalização do documento.

Estranha, no entanto, a ANAC os comentários da operadora CVMóvel neste artigo, uma vez que mostrara-se favorável à disponibilização da fatura detalhada, tendo inclusive sido a mesma a propor na anterior consulta pública do Regulamento então em vigor, a sua disponibilização eletrónica e a inclusão de outros débitos, cobrados pelas operadoras.

Ressalta ainda o facto de que nos termos da alínea d) do nº4 art. 5º do Decreto-Legislativo nº 7/2005, coadjuvado com o disposto no art.14º dos Estatutos da ANAC, aprovado pelo Decreto-lei 33/2015, de 4 de Junho, compete à ANAC promover e zelar pela transparência nas tarifas e nas condições de utilização do serviço aos utilizadores.

A prática tem mostrado que é relevante a disponibilização de faturas aos consumidores, principalmente nas reclamações referentes à forma de cobrança das operadoras.

Artigo 6º – Fatura detalhada

6. Deve constar da fatura detalhada as variações de preços resultantes das campanhas promocionais do operador.

COMENTÁRIOS

A CVMóvel entende que o artigo vai para além do exigido no DL 7/2005 e na Lei 134/V/2001 e implica a definição e implementação de um processo tendente a assegurar o cumprimento deste prazo, com impacto financeiro.

ENTENDIMENTO DA ANAC

Conforme já referido, é imprescindível a transparência nas faturas e consequentemente, é importante que as operadoras criem mecanismos para a implementação do artigo.

Artigo 8º - Deveres do Operador

b) Apresentar à ANAC, toda a cooperação solicitada para o perfeito exercício das suas funções, designadamente as informações e documentos, no prazo estabelecido pela mesma.

COMENTÁRIOS

A Unitel T+ considera que operador não está abrangido diretamente pelo dever de cooperação com a ANAC estabelecido no art.º 6.º do DL 7/2005. No entanto, está vinculado a fornecer-lhe informações nos termos dos arts. 105.º e 106.º do mesmo diploma. Em suma, a cooperação entre o operador e o regulador é de prestação de informação naqueles termos.

Os prazos estabelecidos pela ANAC devem ser razoáveis e proporcionais (Cfr art.º 5.º do DL 7/2005). Propõe-se assim, seja suprimida a alínea b) e que a alínea h) seja redigida nos seguintes termos: “Fornecer à ANAC todos os esclarecimentos e informações por ela solicitados, nos prazos que indicar, nos termos dos arts 105.º, 106.º e 5.º do decreto legislativo 7/2005, de 28 de Novembro”.

ENTENDIMENTO DA ANAC

Considera a ANAC que é relevante que os operadores tenham um conhecimento aprofundado das normas sectoriais, de forma a adequar os seus comentários e conhecer melhor as exigências lhe são impostas por lei e as competências da Autoridade Reguladora.

Senão vejamos: O nº1 do art.14 do Decreto-lei 33/2015, de 4 de Junho, que aprova os Estatutos da ANAC estatui o seguinte: “Os operadores do sector das comunicações devem prestar à ANAC toda a cooperação que esta lhes solicite para o cabal desempenho das suas funções, designadamente as informações e documentos que lhes sejam solicitados, os quais devem ser fornecidos em prazo a fixar pela ANAC. “

Assim sendo, dentro das competências conferidas por lei e no âmbito do regulamento do SMT, a ANAC poderá solicitar informações e esclarecimentos às operadoras da qualidade do SMT e de outras matérias que considerar importante para o cabal exercício das suas funções.

Artigo 8º - Deveres do Operador

d) Permitir, aos agentes de fiscalização da ANAC, livre acesso às instalações e aos equipamentos relacionados com a prestação do SMT, bem como aos seus registos contábeis, garantido o devido sigilo;

COMENTÁRIOS

A Unitel T+ entende que atendendo ao princípio da eficácia e eficiência, a fiscalização deverá ser previamente solicitada pelo Regulador e que a mesma deve ocorrer nas horas normais de expediente, pelo que propôs a seguinte redação:

“Permitir aos Agentes de fiscalização da ANAC, mediante aviso prévio e no horário normal de expediente, o acesso às instalações e aos equipamentos relacionados à prestação do SMT, garantido o devido sigilo”.

ENTENDIMENTO DA ANAC

A ANAC considera que nem todas as ações de fiscalização deverão se anunciadas previamente, pois poderá pôr em causa a investigação quando se anuncia previamente a ação e o seu motivo às operadoras. Inclusive,

entende à ANAC que legislador teve esse pressuposto em consideração ao estabelecer as prerrogativas de um agente de fiscalização, no art. 55º do Decreto-Lei 33/2005, de 4 Junho.

Artigo 8º - Deveres do Operador

f) Oferecer sem qualquer discriminação, seus planos alternativos de tarifários

COMENTÁRIOS

A Unitel T+ no seu comentário à consulta, entende que os planos tarifários apenas podem ser oferecidos se garantidas as condições ou requisitos, em particular requisitos técnicos, para a sua oferta. Assim, para esta alínea propôs a seguinte redação: “garantir o princípio da não discriminação na disponibilização dos seus diferentes planos tarifários, sempre que garantidos os requisitos mínimos, em particular técnicos, para a prestação dos serviços associados”;

ENTENDIMENTO DA ANAC

Na finalização do documento será considerada a proposta de redação do artigo proposto pela operadora.

Artigo 8º - Deveres do Operador

n) Oferecer níveis de qualidade de serviço maior ou igual às metas fixadas no presente Regulamento;

COMENTÁRIOS

A Unitel T+ considera que o serviço apenas poderá ser prestado de acordo com a área de cobertura definida nas respetivas licenças. Atento isto, propõe-se seguinte redação: “Oferecer, nas respetivas áreas de cobertura, níveis de qualidade de serviço maior ou igual às metas fixadas no presente Regulamento”;

ENTENDIMENTO DA ANAC

A ANAC concorda com a redação do artigo, no entanto, entende ser relevante relembrar a Unitel T+ que nos termos da sua licença/autorização deve dispor uma cobertura a nível nacional.

Artigo 8º - Deveres do Operador

o) Disponibilizar aos utilizadores informações claras, completas e atualizadas sobre o desempenho da rede (QoS), identificando os níveis de qualidade de serviços que praticam;

COMENTÁRIOS

A Unitel T+ considera que esta alínea aparenta estar redigida de forma excessivamente genérica: quais as informações a prestar? Como devem ser disponibilizadas essas informações? Entende que esta alínea deve ser redigida de forma clara e objetiva por forma a permitir o seu cumprimento;

ENTENDIMENTO DA ANAC

A ANAC entende que a questão levantada nesta alínea é respondida pelo próprio regulamento no capítulo específico sobre parâmetros, indicadores e metas de qualidade de serviço SMT nomeadamente nos art. 15º, e seguintes.

Artigo 8º - Deveres do Operador

q) Disponibilizar aos utilizadores igual acesso e qualidade, onde o serviço esteja disponível, independentemente da sua categoria e da área geográfica.

COMENTÁRIOS

A Unitel T+ considera que prestação do SMT depende, desde logo, da área de cobertura, da área geográfica e por isso mesmo não é possível prestar aos utilizadores, universalmente, igual acesso ao serviço. Por isso, propôs a supressão desta alínea.

A CVMóvel diz em tese, o princípio está correto, mas, na prática, inviabiliza o princípio da otimização da rede.

ENTENDIMENTO DA ANAC

Considerando os comentários das duas operadoras, o artigo será revisto na finalização do documento.

Artigo 9º - Reclamações

1. Respeitadas as disposições do Decreto-lei 19/2008, de 9 de Junho, que institui a obrigatoriedade do Livro de Reclamações em todos os estabelecimentos de bens ou prestação de serviços, o Operador deve receber reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação dos Utilizadores e respondê-los ou solucioná-los no prazo de 10 (dez) dias úteis.

COMENTÁRIO

A Unitel T + considera que tendo o art.º por epígrafe – “Reclamações”, não pode ser incluído os processos de solicitação de serviço, pedidos de informação dos utilizadores, pedidos de rescisão e resposta aos pedidos dos utilizadores. Por isso propôs a eliminação de todas as referências aos processos de solicitação de serviço, pedidos de informação dos utilizadores, pedidos de rescisão e resposta aos pedidos dos utilizadores.

A CVMóvel considera que alguns números vão para além do exigido no DL 7/2005 e podem implicar o desenvolvimento de novos processos e ferramentas informáticas.



ENTENDIMENTO DA ANAC

Considera a ANAC que efetivamente, é necessário reformular o artigo 9º de forma a prever apenas as reclamações.

Artigo 12º - Interrupções e avarias

1 A prestação de Serviço Móvel Terrestre é contínua, podendo ser interrompida pelos seguintes motivos:

- a) Casos fortuitos ou força maior;**
- b) Razões de interesse público;**
- c) Razões operacionais;**
- d) Razões de segurança pública;**
- e) Razões de segurança do Estado;**
- f) Facto imputável a um outro prestador de serviços de comunicações electrónicas.**

COMENTÁRIO

A Unitel T+ entende que as regras dispostas neste artigo são manifestamente desproporcionais porque obrigam a notificar qualquer interrupção, independentemente da sua dimensão. Nos seus comentários a Unitel T+ solicita o regulador a revisão profunda deste artigo no sentido de definir mínimos que justifiquem a notificação de interrupções e avarias, que obedeçam a critérios de adequação e proporcionalidade. Com efeito, considerando apenas um exemplo: não faz sentido que a Unitel T+ tenha de comunicar à ANAC a interrupção de serviço de um único cliente por razões operacionais, com a duração de uma hora.

A operadora considera que os estes conceitos indeterminados constantes das alíneas b), c), d) e e) do nº1 , devem ser definidos e inseridos no artº 3 sobre a epígrafe - definições.

ENTENDIMENTO DA ANAC

Na finalização do documento serão consideradas as preocupações apresentadas pela operadora Unitel T+ sobre incluir no capítulo sobre as definições os conceitos considerados relevantes. No entanto, convém aqui referir, que em nenhum momento foi solicitada a operadora Unitel T+ a comunicação de interrupção de serviço de um único cliente.

Artigo 12º - Interrupções e avarias

2. Qualquer interrupção de prestação de SMT pelas razões previstas nas alíneas a) e f) do número anterior, deve ser comunicada à ANAC, mediante um relatório devidamente fundamentado no mesmo dia da sua ocorrência ou, caso acontecer nos finais de semana ou feriados, no dia útil imediatamente a seguir.

COMENTÁRIO

A CVMóvel propôs alterar para que seja até 36 horas (dias úteis) após início da avaria, contemplando os casos que acontece ao meio da tarde ou período pós laboral.

ENTENDIMENTO DA ANAC

A proposta da operadora será tida em conta na finalização do regulamento.

Artigo 12º - Interrupções e avarias

3. Nas situações previstas nas alíneas b), c), d) e e) do nº 1, do presente artigo, o operador SMT deve comunicar à ANAC com antecedência mínima de 05 (cinco) dias úteis.

COMENTÁRIO

A Unitel T+ considera que as razões invocadas nas alíneas a), b), d) e e) do n.º 1 são razões alheias à operadora e que ela desconhece, por isso entende que não poderá dar conhecimento delas à ANAC com antecedência como indicado neste número, se as mesmas não forem comunicadas à Unitel T+ em tempo útil.

Neste sentido, defende que apenas a alínea c) deverá constar deste número, e o prazo para a comunicação com antecedência deverá ser alterado de 5 para 2 dias, atendendo ao caráter de urgência que estas intervenções muitas vezes assumem.

A operadora CVMóvel nos seus comentários propõe alterar para 3 dias úteis de antecedência.

ENTENDIMENTO DA ANAC

Considera a ANAC pertinente os comentários apresentados pelas duas operadoras, e na finalização do documento será tida em conta a proposta de prazo apresentada pela CVMóvel.

Artigo 12º - Interrupções e avarias

4. O disposto no número anterior deve igualmente ser levado ao conhecimento do público em geral, indicando de forma transparente e objetiva os motivos e providências adotadas para o restabelecimento dos serviços, através dos principais órgãos de comunicação social e através do site da operadora, com antecedência mínima de 05 (cinco) dias úteis.

COMENTÁRIO

A Unitel T+ nos seus comentários a este número, propôs a eliminação “dos principais órgãos de comunicação social” e alteração do prazo de 5 para 2 dias.

A CVMóvel nos seus comentários propôs a alteração de “através dos principais órgãos de comunicação social” para “através de um dos principais órgãos de comunicação social”

ENTENDIMENTO DA ANAC

Entende a ANAC que é de extrema importância a comunicação nos principais órgãos de comunicações das situações de interrupções de serviço, nos termos solicitado nas referidas alíneas, de forma a salvaguardar que a comunicação alcance o maior número de utilizadores e seja do conhecimento geral.

Artigo 14º – *Call Center*

1. Fica expressamente proibida nos termos do presente regulamento a emissão de qualquer publicidade durante o período de espera no atendimento.

COMENTÁRIOS

A CVMóvel defende que a emissão de publicidade no período de espera é uma oportunidade para a operadora divulgar os seus serviços, sendo que o serviço de apoio ao cliente é grátis. Pode haver algum tipo de publicidade a ser proibido, mas não no geral.

ENTENDIMENTO DA ANAC

Considera a ANAC que um utilizador quando se serve do serviço de Call Center, geralmente é para pedir informações ou mesmo efetuar uma reclamação de um serviço, pelo que, emitir publicidade durante o tempo de espera poderá ser desgastante para esse utilizador, fazendo-o por vezes desistir do seu intento, ao mesmo tempo pode levar o operador a prolongar o tempo de espera no atendimento.

Artigo 15º – *Medições do operador SMT*

2. As medições acima referidas podem ser efetuadas atendendo as seguintes áreas geográficas: local, por Concelho, por Ilha e Nacional, conforme a solicitação da ANAC.

COMENTÁRIOS

A CVMóvel entende que a ANAC deverá igualmente especificar: a granularidade das medidas a reportar: horário, diário, mensal; o período: horas de pico ou normal de tráfego; o objeto de medição: a nível nacional, localidades, em sites específicos, sendo possível desagregar a nível da rede de acesso rádio.

ENTENDIMENTO DA ANAC

Considera a ANAC que a preocupação da CVMóvel está salvaguardada no nº3 do art. 15º que estabelece que compete à ANAC definir, num prazo máximo de 22 (vinte e dois) dias úteis, antes do início da medição que irá ser efetuado pelo operador, a granularidade das medidas a reportar, o período de referência e as áreas geográficas alvo das medições.



Artigo 15º – Medições do operador SMT

- 3. O período de referência e as áreas geográficas alvo das medições, devem ser definidas previamente pela ANAC e comunicadas ao operador SMT num prazo máximo de 22 (vinte e dois) dias úteis, antes do início da medição.**

COMENTÁRIOS

A CVMóvel propôs que o “prazo máximo de 22 dias” fosse substituído pelo “prazo mínimo de 22 dias” e chamou atenção para o tempo de resposta do relatório dos resultados, entendendo que esta deverá considerar a abrangência definida no ponto 2 deste artigo.

ENTENDIMENTO DA ANAC

Considera a ANAC pertinente a proposta de prazo mínimo de 22 dias e será considerada na finalização do documento.

Artigo 18º – Medições do operador SMT

- 1. O operador SMT deve anualmente e até o último dia útil do mês de Janeiro, publicar informação relativo aos níveis de desempenho da rede (QoS), apurados em cada mês relativamente ao ano transato, no âmbito da medição de cada um dos parâmetros definidos no Anexo I ao presente Regulamento.**

COMENTÁRIOS

A CVMóvel entende que no geral, o artigo levanta dúvidas quanto à garantia da fiabilidade dos elementos publicados ou enviados pelos operadores. Neste sentido a operadora propôs que a publicação de medições seja feita somente pela Autoridade Reguladora.

Considera ainda a operadora que a publicação de resultados vai implicar a comparação dos dados dos operadores SMT e, não sendo feitas nas mesmas condições de medidas e usando os mesmos meios, não poderão ser comparáveis. Não se podendo garantir a comparabilidade, não concorda que os operadores devam publicar os seus indicadores.

ENTENDIMENTO DA ANAC

Entende a ANAC manter a proposta do regulamento, pois de acordo com o disposto no número 1 do artigo 38º do DL nº 7/2005, as empresas que oferecem serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público estão obrigadas a publicar e a disponibilizar aos utilizadores finais informações comparáveis, claras, completas e atualizadas sobre a qualidade de serviço que praticam. Assim, de modo a que o acima estipulado seja cumprido com fiabilidade e comparabilidade dos dados publicados pelos operadores SMT, no nº3 do artigo 15º a ANAC define a granularidade das medições, o período de referência a área geográfica e o objeto de medição que devem ser efetuados no âmbito das medições que irão ser efetuado pelo operador.

Artigo 18º – Medições do operador SMT

4.A ANAC pode proceder à publicação dos relatórios comparativos da qualidade do serviço prestado pelos operadores SMT, com base na informação recolhida nos termos previstos no artigo 16º, sem prejuízo de utilizar os dados submetidos pelo operador SMT.

COMENTÁRIOS

A CVMóvel não concorda que a ANAC utilize os dados reportados pelos operadores devido à ausência de fiabilidade para efeitos de comparação pública. O relatório da Autoridade Reguladora deve ser feito, utilizando somente as medidas aferidas pela mesma.

ENTENDIMENTO DA ANAC

Esta prerrogativa está em conformidade com o disposto na alínea e) do nº1 do artigo 106, do DL nº7/2005. A comparabilidade será feita de acordo com as informações reportadas no âmbito do art. 15º do Regulamento e nos moldes previamente definidos pela ANAC.

Artigo 18º – Medições do operador SMT

5.Compete exclusivamente à ANAC a publicação da informação recolhida nos termos previstos no artigo 16º.

COMENTÁRIOS

A CVMóvel entende que a ANAC deverá garantir que as medições sejam feitas nas mesmas condições, permitindo a justa comparação de resultados.

ENTENDIMENTO DA ANAC

As medições realizadas pela ANAC serão efetuadas em simultâneo, ou seja, em igualdade de condições para todos os operadores, nos mesmos locais e com as mesmas parametrizações, permitindo uma análise comparativa dos desempenhos observados. A realização de testes será suportada exclusivamente, por uma solução técnica (hardware e software), processando-se de forma totalmente automática, permitindo o estabelecimento homogêneo das condições de aferição para os operadores e a eliminação de subjetividade inerente ao utilizador humano.

Artigo 23º – Relatório da Autoridade Reguladora

O relatório de aferição da qualidade do serviço elaborado pela ANAC deve conter, entre outros elementos, as seguintes informações:

p) Período de referência;



COMENTÁRIOS

A CVMóvel considera que relativamente ao “Período de referência”, o relatório deverá evidenciar que as medições foram realizadas no mesmo período, em paralelo, para ambas as operadoras.

ENTENDIMENTO DA ANAC

Esta questão já foi respondida no número anterior.

Artigo 26º - Contrato de prestação do SMT

Com a adesão a um plano de tarifário, considera-se estabelecido o Contrato de Prestação do SMT, que além de cumprir com o disposto no art.46º do Decreto-Legislativo nº7/2005, de 28 de Novembro, deve ter as seguintes cláusulas obrigatórias:

- a) A descrição do seu objeto;
- b) As coimas e outros encargos moratórios aplicáveis ao assinante, se houver;
- c) As sanções por má utilização do serviço e os recursos a que tem direito o assinante;
- d) A descrição do sistema de atendimento ao assinante e o modo de proceder em caso de solicitações ou reclamações;
- e) A descrição do procedimento de contestação de débitos;
- g) Os critérios de a alteração dos preços, cuja periodicidade não pode ser inferior a 12 (doze) meses. O modelo de contrato de prestação do SMT deve permanecer à disposição dos interessados para consulta por meio da internet e de outro meio de fácil e gratuito acesso.

COMENTÁRIOS

A Unitel T+ considera que o art.º 46.º do DL nº 7/2005, estabelece as cláusulas obrigatórias do contrato de modo taxativo. Do ponto de vista de legalidade, não se pode por via regulamentar impor outras cláusulas obrigatórias. Defendendo que à exceção do que consta da alínea j) (que deveria ser um n.º 2) o art.º não tem qualquer utilidade e pode perturbar, levando a um contrato pouco claro, prolixo e de difícil entendimento.

A CVMóvel entende que o artigo vai para além do previsto no DL nº7/2005 (artigo 25.º).

ENTENDIMENTO DA ANAC

Considera a ANAC que é necessário salvaguardar no contrato as condições para o correto uso do serviço, inclusive os possíveis encargos pelo Utilizador.

Contrariamente ao entendimento da Unitel T+ e da CVMóvel, entende a ANAC que quando o artigo 46º dispõe que “sem prejuízo do exposto na legislação aplicável ao consumidor” estabelece como obrigatórias as condições constantes no artigo e salvaguarda outras informações que devem constar no contrato e que

são interesse do consumidor, nomeadamente as situações que põem em causa os seus interesses económicos, ou seja todas as situações que são necessárias salvaguardar na relação contratual para que o consumidor tenha informação prévia dos encargos que poderá ter ao estabelecer o contrato, principalmente, por se tratar de um contrato de adesão.

Artigo 28º - Rescisão do contrato de prestação de serviço

COMENTÁRIOS

A operadora Unitel T+ entende que o artigo regula a rescisão a pedido do utilizador e a resolução do contrato por parte do operador, com fundamento em incumprimento comprovado do utilizador. Contudo, quanto a esta segunda hipótese, importava ter em conta e detalhar, tendo em conta o art.º 50.º do DL n.º 7/2005. Tal não foi feito. Por outro lado entende a operadora que, apesar de ter ressalvado a necessidade de que o pedido de rescisão seja feito de “forma segura” não especifica como deve o operador agir para assegurar que o pedido feito por correio eletrónico seja feito por aquela forma.

ENTENDIMENTO DA ANAC

Considera a ANAC que o regulamento em questão serve de suporte para que as operadoras posteriormente criem as condições para sua execução. Inclusive, estando previamente estipulado as condições de funcionamento e as situações consideradas como incumprimento do serviço no contrato, facilmente será para operador materializar e fundamentar esse quesito.

A mesma linha de raciocínio se aplica à segunda questão da operadora, pois as operadoras têm a prerrogativa de criar as condições necessárias para que os pedidos de rescisão sejam feitos através do correio eletrónico.

Artigo 28º - Rescisão do contrato de prestação de serviço

1. O contrato de prestação do SMT pode ser rescindido:

- a) A pedido do assinante, a qualquer tempo;**

COMENTÁRIOS

A operadora CVMóvel considera que o contrato de prestação do SMT pode ser rescindido pelo utilizador a qualquer tempo e propôs que se acrescente no texto “salvo existência de períodos de fidelização”. Assim como está, é desadequado, na medida em que inibe a atividade comercial dos operadores.

ENTENDIMENTO DA ANAC

Considera ANAC que mesmo em casos de períodos de fidelização contínua o utilizador a ter a prerrogativa de rescindir o contrato a qualquer tempo. Nesses casos específicos poderão as operadoras acordar previamente com o cliente as formas de rescisão e de indemnização pelo tempo em falta, respeitando o princípio da proporcionalidade.



Artigo 28º - Rescisão do contrato de prestação de serviço

2. A desativação do “SIM Card” do assinante, decorrente da rescisão do contrato de prestação do SMT deve ser efetivada pelo operador em até 24 (vinte e quatro) horas, a partir da solicitação, sem qualquer encargo para o assinante.

COMENTÁRIOS

A operadora Unitel T+ defende que a desativação do cartão SIM deve ser efetivada pelo operador até 24 horas, contados de forma descontínua. Assim, este artº deve ser alterado incluindo 24 horas úteis.

ENTENDIMENTO DA ANAC

Será considerada a proposta na operadora na finalização do Regulamento.

Artigo 28º - Rescisão do contrato de prestação de serviço

4.O operador deve permitir que o pedido de rescisão pelo assinante do contrato do SMT possa ser feito, de forma segura, por meio dos seus serviços de atendimento, por correspondência registrada, por mensagem através do terminal móvel do assinante, por correio eletrônico e por quaisquer outros meios definidos pelo operador.

COMENTÁRIOS

Nesse artigo considera a CVMóvel que por mensagem através do terminal móvel do assinante”. Este meio de rescisão deve ser retirado pois, por SMS, não é seguro.

ENTENDIMENTO DA ANAC

A proposta apresentada pela CVMóvel será aceite na finalização do documento.

Artigo 29º - Condições de prestação do SMT

1. A prestação do SMT deve estar sempre associada a um plano de tarifário, que deve conter todas as regras que estabeleçam as condições para prestação do SMT, especialmente:

h) É proibido fazer cobranças por chamadas on net não completadas quando

COMENTÁRIOS

A Unitel T+ considera que, não se entende o motivo subjacente à limitação desta regra às chamadas on-net. Esta alínea deverá ser alargada a todas chamadas.

ENTENDIMENTO DA ANAC

No documento final será considerado a proposta da Unitel T+ de alagar a regra para todas as chamadas.

COMENTÁRIOS

A operadora Unitel propôs a alteração dos n.ºs 4 e 5 (na numeração que lhes foi conferida no documento em consulta), de forma de permitir a ativação automática do roaming pré-pago. Segundo os argumentos da Operadora, este serviço é ativado automaticamente – e está previsto na condições contratuais do serviço - em defesa do interesse próprio e direto do cliente, materializando, assim, o desiderato, da Unitel T+ e da entidade reguladora, que é a proteção dos interesses económicos do cliente, conforme o disposto no n.º 1 do artº 13 da Lei n.º 88/V/98, de 31 de Dezembro (aprova o regime de proteção e defesa dos consumidores) e o respeito do direito do cliente, à informação e ao dever de ser informado, nos termos do n.º 1 do artº 11º da referida lei.

Considera a operadora que com ativação do roaming pré-pago, está a satisfazer o interesse do cliente, permitindo-lhe usufruir do serviço e beneficiar das suas vantagens, no local onde ele se encontra. Com efeito, se o serviço não fosse automático, o cliente, fora de Cabo Verde, não poderia solicitar a sua ativação.

ENTENDIMENTO DA ANAC

Considera a ANAC relevante as preocupações apresentadas quanto a activação automática do roaming, desde de que seja devidamente salvaguardado o direito ao prévio consentimento do consumidor. Assim sendo, na finalização do documento será revisto o referido artigo no sentido de absorver a proposta da operadora Unitel T+.

Artigo 30º - Divulgação dos tarifários

1.O operador SMT deve submeter à ANAC, para efeitos de conhecimento e apreciação de todo e qualquer tarifário a ser oferecido aos seus utilizadores com antecedência mínima de 8 (oito) dias antes da sua divulgação.

COMENTÁRIOS

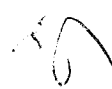
A CVMóvel nos seus comentários, considera que a ANAC deve ter um prazo para se pronunciar sobre plano de tarifário, defendendo que deve ser reposta a regra eliminada do nº3 do artigo 18 do Regulamento em vigor e propôs a definição do prazo de 5 dias úteis para comunicação à ANAC, por considerar quer a ANAC proporcionar dinâmicas de mercado.

ENTENDIMENTO DA ANAC

As regras referentes às comunicações dos planos de tarifários à ANAC estão estabelecidas na Deliberação nº 4/CA/2008 de 4 de Maio.

Artigo 34º - Serviço de Voz

1.A prestação do serviço de voz deve ser ininterrupta e sem quaisquer interferências, salvo casos fortuitos ou de força maior.



COMENTÁRIOS

A CVMóvel entende que o serviço de correio de voz só é gratuito para os clientes que tenham o serviço ativo, devendo ter o operador o direito de cancelar o serviço por inatividade.

ENTENDIMENTO DA ANAC

Considera a ANAC que o serviço de correio de voz só poderá ser cancelado quando for considerado o contrato rescindido com o Utilizador e em conformidade com o estipulado no próprio regulamento.

Artigo 36º - Regras nas ofertas de SMS e MMS

- b) Possibilitar a entrega da mensagem ao utilizador, em até 60 (sessenta) segundos, considerando o estado do terminal móvel do utilizador recebedor da mensagem;**

COMENTÁRIOS

A Unitel T+ considera que apenas é possível garantir o envio da mensagem nesse prazo para mensagens intra-rede. Neste sentido, a operadora propôs a seguinte redação: “possibilitar, dentro da mesma rede, a entrega da mensagem ao utilizador até 60 segundos (...)”

ENTENDIMENTO DA ANAC

A proposta da operadora será considerada na finalização do documento.

Artigo 36º - Regras nas ofertas de SMS e MMS

- c) Regras nas ofertas de SMS e MMS Possibilitar que a mensagem, não entregue no prazo estabelecido na alínea anterior, seja reenviada continuamente, pelo período de 24 (vinte e quatro) horas, até ser recebida pelo utilizador;**

COMENTÁRIOS

A Unitel T+ propõe a revisão de teste para clarificação da regra: “Possibilitar que mensagem não entregue no prazo estabelecido na alínea anterior seja reenviada continuamente, pelo período máximo de 24 (vinte e quatro) horas, até ser recebida pelo utilizador;

ENTENDIMENTO DA ANAC

A proposta da operadora será considerada na finalização do documento

Artigo 36º - Regras nas ofertas de SMS e MMS

- d) Garantir que, no caso de não entrega da mensagem on-net, após o prazo estabelecido na alínea c), o utilizador que enviou a mensagem não seja cobrado.**

COMENTÁRIOS

A CVMóvel propõe que a obrigação da operadora é a de entregar o SMS no seu centro de mensagem. A partir daí, se o número de destino não estiver correto ou não estiver disponível, ou se estiver com memória cheia, já não é da responsabilidade da operadora o facto de não ser entregue o SMS ao destinatário. Mesmo assim, os recursos de rede já foram consumidos pelo número emissor.

ENTENDIMENTO DA ANAC

A preocupação da operadora será analisada na finalização do documento.

3. Nos termos do presente regulamento é considerado um SMS as mensagens curtas de até 160 caracteres.

COMENTÁRIOS

A Unitel T+ diz que considerando que existem caracteres especiais, nomeadamente Ç, propomos a seguinte alteração desta alínea: É considerado SMS as mensagens curtas até 160, sem caracteres especiais.

ENTENDIMENTO DA ANAC

Conforme referido na definição das mensagens, a proposta da operadora será considerada na finalização do documento.

Artigo 37º - Regras na oferta da internet no SMT

3. Na prestação do serviço de Internet, os operadores SMT têm obrigação de notificar previamente o utilizador:

a) Da ativação do serviço no terminal móvel;

COMENTÁRIOS

A CVMóvel considera que no texto, deve ser substituído “terminal móvel” por “cartão SIM” pois o operador só garante fazer configurações/ativações no cartão SIM pois não tem controlo sobre o terminal móvel do cliente, que tem de ser configurado separadamente do cartão SIM.

ENTENDIMENTO DA ANAC

A proposta da operadora será considerada na finalização do documento. No entanto entende a ANAC que as operadoras devem informar o utilizador de como ativar o serviço no seu terminal.

Artigo 37º - Regras na oferta da internet no SMT

d) Do preço praticado pelo operador quando não for ativado nenhum pacote, estando o serviço ativo no terminal;

COMENTÁRIOS

A CVMóvel considera que no texto, deve ser substituído “terminal móvel” por “cartão SIM” pois o operador só garante fazer configurações/ativações no cartão SIM pois não tem controlo sobre o terminal móvel do cliente, que tem de ser configurado separadamente do cartão SIM.

ENTENDIMENTO DA ANAC

A proposta da operadora será considerada na finalização do documento. No entanto, entende a ANAC que as operadoras devem informar o utilizador de como ativar o serviço no seu terminal.

Artigo 38º - Ciclo de vida de “SIM Card”

b) Estado Passivo - período de 60 (sessenta) dias que decorre de forma seguida, após o término do prazo de validade do carregamento, em que o utilizador não efetua chamadas só recebe (aplicável apenas aos SIM Cards utilizados com serviço de voz);

COMENTÁRIOS

A CVMóvel propõe designação de estado “Barrado” ao invés de estado “Passivo”. E diz não entender esta restrição a serviço de voz (aplicável apenas aos SIM Cards utilizados com serviço de voz)

ENTENDIMENTO DA ANAC

A proposta apresentada no regulamento foi discutida com as operadoras CVMóvel e Unitel T+ e chegou-se a um entendimento no sentido de uniformizar os termos para as duas operadoras.

Quanto a preocupação levantada pela operadora relativamente, ao período de vida dos SIM Card destinados a dados, será analisado juntamente com as operadoras na finalização do Regulamento.

Artigo 38º - Ciclo de vida de “SIM Card”

4. Terminado o Estado Expirado o assinante dispõe de um tempo de quarentena correspondente a um mês após o término do contrato com o seu prestador para solicitar a reutilização do número no operador ou requerer a portabilidade numérica.

COMENTÁRIOS

A CVMóvel entende que não há razões para a existência deste número, dado todo o ciclo anterior. Assim sendo, propôs a eliminação da alínea, por considerar que exige grandes custos associados a cada numeração.

ENTENDIMENTO DA ANAC

Considera a ANAC que não há razões para eliminação do número 4 do artigo 38º referente ao tempo de quarentena, uma vez que este tempo está em conformidade com o definido no Regulamento da

Portabilidade e deveria ser do conhecimento da operadora. Por isso, a ANAC estranha esse pedido de eliminação do artigo com o argumento em grandes custos.

Artigo 39º - Validade de Carregamento do “SIM Card”

- 4. Após o período de validade de um carregamento, tendo o utilizador ainda saldo no seu SIM Card, deve o operador permitir a reutilização desse saldo, uma única vez para efectuar uma nova recarga, a ser utilizado num prazo de 30 dias.**

COMENTÁRIOS

A operadora CVMóvel sugeriu a remoção do artigo por considerar que tem impacto direto nas condições de comercialização dos operadores e, porque, existem serviços não dependentes da validade de carregamentos (como o Grilo Livre).

Considera, contudo, que se o artigo se mantiver, o N°5 deve ressaltar a seguinte condição: Esta facilidade deverá ser permitida mediante o débito mínimo de 50\$00 do saldo do cliente.

A Unitel T+ considera que este numero não é claro e carece de maior detalhe, pois, a operadora considera que após o período de validade do carregamento se o cliente tiver saldo, este fica suspenso até o cliente efetuar um outro carregamento e, se aplicável, reativar o cartão. Sendo que a reutilização do saldo deverá ser feita nos termos e condições comerciais da recarga praticadas pelo operador, acumulando o saldo remanescente ao atual e prorrogando a validade do cartão SIM.

ENTENDIMENTO DA ANAC

A proposta de revisão apresentada teve em consideração os alegados constrangimentos apresentados pelos operadores na implementação do nº 4 do artigo 27º do Regulamento em vigor. No entanto entende a ANAC que o saldo disponível no cartão é do cliente, pelo que devem ser criadas as condições para que os clientes reutilizem o saldo disponível no cartão após o período de validade de carregamento.

Artigo 40º - Suspensão de serviço

- 1.O utilizador cumpridor pode requerer ao operador a suspensão, sem ónus, da prestação do serviço, uma única vez, a cada período de 12 (doze) meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e o máximo de 120 (cento e vinte) dias, mantendo seu numero activo e a possibilidade de restabelecimento da prestação do serviço no mesmo terminal móvel.**

COMENTÁRIOS

A CVMóvel considera que o serviço de suspensão deverá ser pago, uma vez que o operador tem custos administrativos com o mesmo, a exemplo da alteração dos sistemas de billing e faturação, bem como, da criação e implementação de um processo.



A Unitel T+ considera que atendendo à existência de custos relativos a licenças na numeração, a gestão da numeração e ao dimensionamento do sistema, deverá ser possível ao operador cobrar um valor, orientados aos custos, para o procedimento em apreço.

ENTENDIMENTO DA ANAC

Este artigo será reformulado no sentido de considerar as propostas apresentadas pelas duas operadoras.

Artigo 40º - Suspensão de serviço

5.O operador tem um prazo de 24 (vinte e quatro) horas para atender a solicitação de suspensão e de restabelecimento a que se refere este artigo.

COMENTÁRIOS

A Unitel T+ entende que o prazo de resposta deverá ser alterado para 24 horas em úteis, atendendo a que se trata de um processo administrativo.

ENTENDIMENTO DA ANAC

O artigo será reformulado de forma a salvaguardar que o prazo seja considerado em dias uteis.

Anexos ao Regulamento

COMENTÁRIOS

Quanto ao Anexo I do Relatório, a operadora CVMóvel considera que as medições dos indicadores PQSTM1 devam ser feitas através de ferramentas de performance management do operador.

No entanto, entende que as plataformas têm suas limitações de registos históricos, tudo dependendo da granularidade das medidas observadas. Por esse facto, defende que poderá inviabilizar elaboração de relatórios solicitados muito tempo após período de observação pretendido.

Na generalidade, os indicadores poderão ser reportados. Contudo, será necessário haver uma concertação prévia com a ANAC sobre as fórmulas dos indicadores existentes e eventual necessidade de alteração. Por exemplo, o indicador 1.2.2, de acordo com análise de momento, o sistema atual não nos permite reportar o mesmo; quanto ao indicador 1.3.3, será necessário avaliar a possibilidade de reportar no sistema atual.

Quanto aos objetivos definidos no Anexo II, propôs que o regulamento defina uma fase de observação dos valores reportados pelos operadores e depois definir os objetivos adequando-os à realidade das redes em Cabo Verde.

Considera ainda a operadora que havendo necessidade de criar os indicadores, tem de se avaliar a possibilidade de definição dos sistemas existentes, podendo o tempo de implementação e validação ser prolongado.

ENTENDIMENTO DA ANAC

Relativamente à observação da operadora sobre as limitações de registos históricos na plataforma, entende a ANAC ser pertinente a sua preocupação, pelo que o período apresentado na proposta de Regulamento será revisto na finalização do documento.

Quanto aos indicadores 1.2.2 e 1.3.3 do Anexo I, considera a ANAC que é relevante que os operadores disponham de condições para permitir a medição desses indicadores, após a entrada em vigor do regulamento

Unitel T+

ANEXO 1

1.1.1. – A Unitel T+ entende que o valor apresentado é excessivamente exigente atendendo às características técnicas do serviço, pelo que solicitou a sua revisão para 95%. Igualmente, considera que a definição do indicador deve ser revista nos mesmos moldes propostos em sede do art.º 4.º (relativo a definições).

1.2.2 – A definição de tempo de envio SMS deve ser clarificada, designadamente para esclarecimento se trata de tempo de entrega no SMSC ou no destino final.

PQSTM 2 –A Unitel T+ não concorda com a introdução de indicadores adicionais neste âmbito. Sem prejuízo, não se consegue discernir minimamente o que - e como - se pretende medir com estes indicadores.

4.1. – Considera a Unitel que o indicador deverá ser medido em horas úteis.

ENTENDIMENTO DA ANAC

Considera ANAC relevante a observação da Unitel T+ no 1.2.2 do Anexo I, pelo que, na revisão do documento será definido o referido indicador.

Quanto ao Parâmetro PQSTM2, também entende a ANAC considerar as preocupações levantadas pela operadora e o referido indicador será objeto de revisão.

IV. CONCLUSÃO

A ANAC refletirá a apreciação efetuada no presente relatório no sentido provável de decisão e fará os aditamentos e as correções já aceites.

