



## **RELATÓRIO DA CONSULTA PÚBLICA SOBRE**

### **INTRODUÇÃO DA PORTABILIDADE NUMÉRICA EM CABO VERDE**

DEZEMBRO 2010

## Índice

I.	INTRODUÇÃO .....	2
II.	RESUMO E APRECIÇÃO GENÉRICA DAS RESPOSTAS .....	3
1.	ASPECTOS GERAIS .....	3
1ª	Questão .....	3
2ª	Questão .....	3
3ª	Questão .....	4
4ª	Questão .....	4
	Entendimento da ANAC sobre os Aspectos Gerais .....	4
2.	ENCAMINHAMENTO .....	5
5ª	Questão .....	5
6ª	Questão .....	5
7ª	Questão .....	6
	Entendimento da ANAC sobre os métodos de encaminhamento .....	6
3.	MODELOS.....	6
8ª	Questão .....	6
9ª	Questão .....	7
	Entendimento da ANAC sobre o Modelo a ser escolhido .....	7
4.	PROCESSOS .....	8
10ª	Questão .....	8
	Entendimento da ANAC sobre os Processos .....	8
5.	SOLUÇÕES DE PORTABILIDADE .....	9
11ª	Questão .....	9
12ª	Questão .....	9
	Entendimento da ANAC sobre as soluções de Portabilidade.....	9
6.	AFECTAÇÃO E PARTILHA DE CUSTOS .....	9
13ª	Questão .....	9
14ª	Questão .....	9
	Entendimento da ANAC sobre a Afectação e partilha de Custos.....	10
7.	OUTRAS QUESTÕES.....	11
15ª	Questão .....	11
16ª	Questão .....	11
	Entendimento da ANAC .....	11
III.	CONCLUSÕES .....	12

## I. INTRODUÇÃO

Nos termos do n.º 1 do art.º 52º do Decreto-Legislativo n.º 7/2005, de 28 de Novembro, é garantido a todos os assinantes de serviços telefónicos acessíveis ao público que o solicitem o direito de manter o seu número ou números, no âmbito do mesmo serviço, independentemente da empresa que o fornece. No mesmo artigo, no seu número 5, dispõe que compete à ARN, após o procedimento geral de consulta pública prevista no artigo 7º do mesmo diploma, determinar as regras necessárias à execução da portabilidade.

Por outro lado, considera-se que a ausência da portabilidade de números representa umas das principais barreiras para os utilizadores que, por razões diversas, pretendam mudar de operador/prestador de serviço. Assim sendo, esta funcionalidade aparece como um factor de promoção da concorrência e de incentivo à melhoria da qualidade dos serviços prestados.

É neste contexto, e tendo em conta a evolução do mercado das comunicações electrónicas, que a ANAC lançou uma consulta pública de 30 de Setembro a 29 de Outubro sobre a introdução da portabilidade numérica em Cabo Verde.

Terminado o prazo para a entrega das contribuições, e após leitura das mesmas, a ANAC vem através do presente documento, apresentar o relatório da referida consulta pública.

O objectivo é apresentar uma síntese das respostas recebidas e o entendimento actual da ANAC sobre as questões suscitadas.

No âmbito desta consulta pública, e dentro do prazo estabelecido foram recebidos contribuições de três entidades, nomeadamente:

1. “Grupo CVTelecom” – CVTelecom, CVMultimédia e CVMóvel
2. T+ Telecomunicações S.A.
3. Portabil, S.A. (Portugal)

## II. RESUMO E APRECIÇÃO GENÉRICA DAS RESPOSTAS

### 1. ASPECTOS GERAIS

#### 1ª Questão

**Acha que a Portabilidade será uma mais-valia para o mercado das comunicações electrónicas, tanto do ponto de vista dos operadores como dos utilizadores?**

De uma forma geral, todas as entidades que participaram na consulta pública entendem que a Portabilidade elimina uma das principais barreiras à mudança de operador e que em termos conceptuais, é um factor dinamizador do mercado e pode servir de catalisador para de uma concorrência real, sendo portanto uma mais-valia.

No entanto, o Grupo CVTelecom entende que o seu impacto no caso concreto do mercado cabo-verdiano está condicionado pela existência de infra-estruturas de acesso por parte de operadores alternativos, pelo que a portabilidade pode funcionar como elemento facilitador mas não permite por si só espoletar a concorrência. Além disso considera que não está isenta de inconvenientes, nomeadamente ao nível da perda de transparência para o utilizador que decorre do desaparecimento da correspondência entre operador de destino e o número marcado. Pelo que o grupo CV Telecom considera que a introdução da portabilidade deve ser estudada e ponderada.

#### 2ª Questão

**Considera que é o momento certo para a introdução da Portabilidade Numérica de operador/prestador em Cabo Verde no serviço de telefonia Fixa e Móvel? Por favor fundamente a sua resposta.**

O Grupo CVTelecom entende que a data da introdução deve ser associada à existência de infra-estrutura de acesso por parte dos operadores em geral pois disso depende a procura, daí que insiste que antes de iniciar o processo deve ser elaborado um estudo sobre a previsão da procura da portabilidade, definição de procedimentos e definição de deveres e obrigações a todas as entidades.

A T+ entende que a introdução da portabilidade não pode ser adiada dado que no seu entendimento esta será um factor essencial para impulsionar a concorrência.

A Portabil por seu lado também entende que tendo em conta o crescimento da taxa de penetração da telefonia móvel e a perspectiva da entrada de um terceiro operador, está é uma altura ideal.

### 3ª Questão

**Concorda que a introdução da Portabilidade numérica de operadores/prestadores em Cabo Verde deveria ser diferenciada no tempo dependente do serviço, ou seja Móvel e Fixo?**

Todos os participantes desta consulta entendem que não há razões para essa diferenciação no tempo, não havendo impedimentos técnicos. O grupo CVTelecom e a Portabil acrescentam ainda que haverá vantagens na introdução simultânea da portabilidade no serviço fixo e móvel uma vez que permitiria otimizar a utilização dos recursos porque dessa forma resultaria numa série de sinergias entre todos as partes.

### 4ª Questão

**Qual das datas a seguir indicadas considera adequada para a introdução da portabilidade de operador/prestador de serviço?**

**Data 1: 1 de Março de 2011?**

**Data 2: 1 de Junho de 2011?**

**Data 3: 1 de Outubro de 2011?**

A T+, embora reconheça que há passos importantes a serem dados, entende que dever ser introduzida o mais breve possível, indicando a data de 1 de Março de 2011 com a mais indicada.

A Portabil, por seu lado, entende que dada a complexidade da introdução desta funcionalidade, a Data 1 parece inexequível, a Data 2 difícil e a Data 3 exequível.

Por seu turno a CVTelecom entende que são precisos vários requisitos e que não se deve dar passos precipitados. Assim diz que destas três datas propostas a mais adequada seria a Data 3, embora considere que mesmo essa data se afigura demasiado próxima.

### Entendimento da ANAC sobre os Aspectos Gerais

A ANAC entende que tendo em conta a evolução do mercado e tendo em conta os objectivos que se preconiza, a introdução da portabilidade numérica é uma mais valia e considera que esta é a altura ideal para iniciar o processo para a introdução desta funcionalidade.

Também é seu entendimento que não obstante a ausência de operadores alternativos no serviço fixo, deve-se procurar otimizar o processo e lá onde seja possível, queimar algumas etapas introduzindo ao mesmo tempo a portabilidade em ambos os serviços, sendo que no fixo fica a ressalva de se ficará atento à evolução do mercado. De recordar ainda que a rede fixa terá de poder reencaminhar e taxar chamadas para números portados daí que nunca estará fora do processo.

Embora considere que nesta fase, as datas apresentadas são meramente indicativas, a ANAC, ciente da complexidade do problema, entende que passos devem ser dados no sentido de até o final do ano de 2011 a portabilidade seja introduzida.

## **2. ENCAMINHAMENTO**

### **5ª Questão**

**Face ao exposto neste ponto, que tipo de solução de encaminhamento de chamadas para números portados acha adequado para Cabo Verde tendo em conta as vantagens e inconvenientes de cada solução?**

Nesta questão, a resposta do Grupo CVTelecom é clara, ao considerar a opção do All Call Query (ACQ) sobre plataformas IN próprias de cada operador, como a melhor para o encaminhamento de chamadas para números portados.

A T+ por seu turno entende que dadas as fragilidades dos sistemas baseados em reencaminhamento e os custos associados à solução ACQ, o método mais adequado para o país no momento seria o IN Query on release (QoR). Entende ainda que o tráfego gerado a nível nacional não justifica uma solução baseada no modelo ACQ.

A Portabil entende que a solução deve ter em conta a infra-estrutura dos operadores, devendo por isso ser vistos o impacto que cada solução terá nas suas redes. No entanto, defende que uma solução IN QoR possa numa primeira fase ser a solução ideal, devendo de seguida avançar para uma solução ACQ. Considera ainda que os operadores devem ser deixados livres para optarem e evoluírem a sua solução, desde que satisfaça os requisitos identificados.

### **6ª Questão**

**Concorda que a solução deve ser a mesma para todos os operadores ou acha que cada operador deve avançar para a sua própria solução?**

O Grupo CVTelecom é de acordo que a solução de encaminhamento de chamadas para números portados deve ser idêntica para todos os operadores, uma vez que entende que cada solução técnica tem impactos diferentes não só para o prestador doador como para recebedor.

Na abordagem a esta questão, a T+ entende que a adopção de soluções técnicas diferenciadas de operador para operador, pode induzir o cliente final em diferentes percepções de Qualidade de Serviço.

A Portabil é de opinião que cada Operador pode escolher a solução mais adequada à sua infra-estrutura. E acredita mesmo que cada operador possa eventualmente optar pelas duas soluções na sua rede, optando, por exemplo, pela solução ACQ para uma gama específica. Entende que deve ser garantida uma linguagem e procedimentos comuns entre todos os Operadores.

## 7ª Questão

### Acha razoável avançar-se para uma solução transitória de encaminhamento?

O Grupo CVTelecom e a T+ entendem que deve-se evitar soluções transitórias porque isso acarretaria custos adicionais. A T+ entende ainda que uma solução provisória pode contribuir para a morosidade de todo o processo.

Ambos acrescentam que esse facto não deve impedir a possibilidade de os operadores procederem a evoluções na solução técnica que adoptarem, face ao desenvolvimento do mercado.

Uma perspectiva de evolução parece ser possível à Portabil. Entende que poderá ser uma forma de minimizar o investimento inicial necessário, permitindo ao Operador escolher a melhor solução considerando as necessidades que espera ter de suprir. Concorda no entanto que, por outro lado, pode acarretar custos adicionais caso o Operador tenha de investir numa solução que posteriormente identifique como inadequada obrigando-o a novo investimento.

## Entendimento da ANAC sobre os métodos de encaminhamento

Estudos recentes apontam a solução All Call Query como a solução mais utilizada actualmente na maior parte dos países que implementaram a portabilidade, tendo em conta as suas vantagens. Alguns países adoptaram o QoR na interligação mas deram a liberdade às operadoras de escolherem o seu modelo próprio nas suas redes.

Tendo em conta que se procederá a criação de um grupo ou comissão de implementação e acompanhamento, a ANAC entende ser esse grupo será ouvido antes de se tomar a decisão definitiva. Esta decisão terá de ser tomada o mais breve possível.

É também entendimento da ANAC que enveredar por soluções transitórias não será a melhor via, no entanto, não descarta essa possibilidade caso o processo encontre demasiados constrangimentos para avançar e for identificada uma solução interina que agilize o processo.

## 3. MODELOS

## 8ª Questão

### Qual dos modelos acha mais adequado?

Todos entendem que o modelo centralizado é o mais adequado.

O Grupo CVTelecom justifica que este modelo permite um controlo eficaz dos níveis de serviço de todos os operadores pelo regulador.

A T+ justifica a sua opção com o baixo custo de um modelo centralizado uma vez que seria partilhado, e com a eficiência das operações.

A Portabil defende que olhando para os vários modelos que foram implementados em diversas geografias e as várias experiências daí resultantes, acreditam que o modelo centralizado é o que dá maiores garantias de sucesso na implementação da portabilidade.

## 9ª Questão

**No caso de se optar pelo modelo centralizado, com recurso a uma base de dados comum, quem deverá gerir/operar essa base de dados? Que questões se poderão levantar na operacionalização e gestão da base de dados? Como considera que essas questões poderão ser ultrapassadas? Que outras condições preconiza?**

O grupo CVTelecom entende que deve ser o regulador ou uma entidade independente por este indicada é que deve gerir e operar essa base de dados e que deve ter-se em conta a segurança e fiabilidade do sistema central, a *auditabilidade* do mesmo, a protecção e privacidade de dados, os procedimentos de manutenção e a alocação dos custos.

A T+ entende que deve ser uma entidade externa, sem fins lucrativos, escolhida por concurso público, supervisionada pelo regulador. Entende ainda que deve ser esta entidade que medeia os processos e deverá garantir uma inequívoca imparcialidade e equidade.

Relativamente a outras questões que possam ser preconizadas, ressalva o aspecto do backup da base de dados, do sistema de auditoria, das ligações às bases de dados, fluxos de informação, bem como a garantia da manutenção da qualidade de serviço.

A Portabil por seu turno entende que deve ser uma entidade terceira e equidistante dos Operadores. Preconiza que a operacionalização deverá passar pela implementação de um conjunto de procedimentos, pelo desenho de uma interface e por outras definições que resultam do contributo de todas as entidades envolvidas.

Entende ainda que presença de uma entidade com experiência no processo de definição evitará inúmeros problemas posteriores, permitindo incorporar no desenho da solução os ensinamentos aprendidos noutras implementações e evitar erros então cometidos.

## Entendimento da ANAC sobre o Modelo a ser escolhido

O entendimento da ANAC é que o modelo centralizado é a melhor opção, pelo que a tendência será nesse sentido, sendo que caberá a uma entidade equidistante de todos os operadores a fazer a sua gestão e operação. No entanto, não é intenção da ANAC fazer ela

própria esta gestão pelo que entende que a melhor opção será a contratação por concurso público de uma entidade com experiência na matéria. A autoridade Reguladora dará toda a sua colaboração em todo o processo, mas não será, em princípio, parte dessa entidade de referência. No entanto essa possibilidade não será de todo descartada caso for essa a solução para que o processo de introdução da portabilidade numérica avance.

#### **4. PROCESSOS**

##### **10ª Questão**

**Que outros aspectos a ter em conta lhe ocorre para materialização dos processos de portabilidade?**

Relativamente a esta questão, A T+ entende que além dos aspectos referidos no documento de consulta, deve ser estipulado uma capacidade mínima de números a serem portados e prever as questões que se levantam em caso de desistência de pedido.

Por seu turno o Grupo CVTelecom entende que nos processos deve-se ter em conta a definição de limites mínimos e máximos para finalização de processos, os períodos de guarda de numeração para clientes activos e não activos, os processos de acompanhamento e resolução de dificuldades, a validação dos documentos de portabilidade, os pedidos electrónicos, bem como compensações a operadores e a clientes em caso de atrasos.

Chama ainda a atenção para a normalização de todo o processo administrativo, incluindo os fluxos de trabalho, trocas de informação, mensagens e formatos de mensagens, bem como tratamento de erros.

A Portabil neste aspecto entende que a presença de uma entidade com experiência neste tipo de processos é importante.

#### **Entendimento da ANAC sobre os Processos**

Para os processos de portabilidade, será elaborado o documento onde constarão os procedimentos de portabilidade que será submetido a consulta pública junto com o regulamento de portabilidade a ser elaborado. Neste documento constarão em detalhe as interfaces técnicas entre redes, com as normas a serem aplicadas, e os procedimentos administrativos. Para a elaboração destes documentos, a colaboração de todas as partes envolvidas, principalmente os operadores com obrigação de portabilidade, é essencial.

## **5. SOLUÇÕES DE PORTABILIDADE**

### **11ª Questão**

**Que solução parece-lhe mais adequado avançar?**

A Portabil entende que a melhor solução seria a disponibilização de uma Interface Web pela qual os Operadores realizariam e responderiam aos processos de portabilidade.

A T+ e o grupo CVTelecom entendem que a solução onde se disponibilizaria num endereço da internet a possibilidade de realizar e responder a processos de portabilidade será a mais adequada.

### **12ª Questão**

**Acha que se deve avançar para uma solução interina até que os processos sejam automatizados?**

Todos concordam de que deve-se evitar soluções interinas, pois estas obrigariam a fazer duplo investimento, aumentando os custos globais da implementação da portabilidade numérica.

## **Entendimento da ANAC sobre as soluções de Portabilidade**

**A ANAC é de acordo também que a solução adequada neste momento será através de uma interface Web segura.**

## **6. AFECTAÇÃO E PARTILHA DE CUSTOS**

### **13ª Questão**

**Considerando que existem custos administrativos associados à portabilidade e entendendo que a mudança de operador/prestador de serviços resulta de uma opção assumida na base da expectativa de benefícios, estaria disposto, como consumidor, a pagar para usufruir dessa funcionalidade?**

Esta questão era mais dirigida a pessoas particulares que eventualmente participassem na consulta. No entanto das respostas recebidas concorda-se que deverá ficar ao critério da operadora passar ou não algum custo ao cliente. No entanto a tendência é que não haja custos para o cliente de portabilidade.

### **14ª Questão**

**Concorda com a afectação de custos exposta no ponto 12.2?**

**Em caso negativo, sobre quem devem incidir os diferentes tipos de custos, atrás identificados, associados à portabilidade:**

- a) Sobre operadores/prestadores e utilizadores em geral?**
- b) Sobre o "cliente" da portabilidade, que tem o número portado?**
- c) Sobre quem origina a chamada para um número portado?**

A T+ concorda de uma forma geral com a afectação dos custos propostos no documento de consulta, preconizando no entanto que não prevê que haja custos adicionais a nível custos operacionais ou de uso da rede uma vez que estes provêm dos custos de interligação já existentes. Mas caso venha a existir, sugere que sejam passados para o operador doador, como forma de incentivar a procura de soluções técnicas mais eficazes.

O Grupo CVTelecom entende que como princípio geral, os custos associados à portabilidade devem ser suportados pelas entidades que dela beneficiam, e por outro lado deve ser deixado ao critério do operador receptor a passagem destes custos ao utilizador.

Mas entende que os custos iniciais (investimento inicial) deveriam ser da responsabilidade do regulador, que podiam ser traduzidos na redução da taxa de espectro no montante igual ao investimento realizado.

## Entendimento da ANAC sobre a Afectação e partilha de Custos

Neste aspecto, o entendimento da ANAC é o constante do ponto 12.2 do documento de consulta pública, sem prejuízo de eventuais contribuições que a ANAC possa vir a dar durante o processo de implementação, ou seja:

- Os operadores/prestadores de serviços assumem os seus próprios custos de estabelecimento do sistema (traduzidos em investimento);
- Os custos administrativos por número portado podem passar do operador/prestador doador (operador/prestador a que o número pertencia antes de ser portado) para o operador/prestador de destino;
- Parte dos custos adicionais de operação ou de uso da rede, quando existam, podem passar do operador doador para o operador/prestador originador da chamada; a outra parte destes custos deverá ser assumida pelo operador/prestador doador de modo a incentivar a utilização e adopção de uma solução com técnicas de encaminhamento eficiente.
- Quanto aos custos administrativos, podem os mesmos incidir no utilizador da portabilidade, cabendo essa prerrogativa à política comercial dos operadores.

## **7. OUTRAS QUESTÕES**

### **15ª Questão**

**Admite a ideia da criação de um grupo ou comissão para implementação da portabilidade? Como operador/prestador de serviços está disposto a fazer parte do grupo ou comissão?**

Todos os participantes concordam e entendem mesmo como sendo fundamental a criação do grupo ou comissão de implementação e acompanhamento da portabilidade dizem-se disponíveis para fazer parte do mesmo.

### **16ª Questão**

**Solicita-se a inclusão dos comentários pertinentes na resposta à presente consulta pública, uma vez que admite-se a possibilidade de serem identificadas questões adicionais que não foram aqui apresentadas e cuja consideração e tratamento possam ser considerados relevantes.**

O Grupo CVTelecom entende como sendo importante a especificação técnica de funcionamento entre redes, incluindo os casos de dados, como o SMS; a especificação dos processos administrativos; a comissão de acompanhamento e ainda definir critérios de portabilidade, entre os quais um limite de uma portabilidade por cada 6 meses e a imposição de liquidar todas as suas contas no operador doador antes de efectuar a portabilidade.

Por seu turno a T+, seguindo a mesma linha, recomenda a elaboração de um documento com a especificação técnica de rede, contendo os requisitos mínimos de rede e as interfaces técnicas, baseada nas recomendações da UIT e seguindo as normas do ETSI. Também considera que se deve elaborar um documento com os procedimentos administrativos.

### **Entendimento da ANAC**

**É entendimento da ANAC que a criação do grupo de implementação e acompanhamento da portabilidade é fulcral para a existência da portabilidade numérica em Cabo Verde. Pelo que dará os passos necessários a criação do mesmo, convocando todas as partes envolvidas, nomeadamente os operadores com obrigações de portabilidade.**

**Relativamente às especificações técnicas de encaminhamento non call related, no que concerne a dados, especialmente SMS e MMS, só existem dois modelos, sendo que um deles é baseado em soluções muito ineficientes por razões históricas que vêm desde as**

**primeiras soluções de portabilidade. Estando a dar os primeiros passos nesta altura, a ANAC entende que só justifica o Direct Routing uma vez que vai de encontro a soluções de portabilidade mais modernas e viradas para o futuro.**

### III. CONCLUSÕES

Com a presente consulta, ANAC visava essencialmente auscultar a sensibilidade dos actores do mercado relativamente à introdução da Portabilidade, sendo que uma segunda consulta será feita no momento certo onde se submeterá o regulamento, e eventualmente as especificações técnicas e procedimentos administrativos.

De uma forma geral, as respostas recebidas são encorajadoras e a ANAC considera que estão reunidas as condições para avançar com os primeiros passos mais concretos para a introdução da funcionalidade uma vez que globalmente não há divergências significativas.

Resumidamente, conclui-se com a consulta que:

(i) Esta é uma boa altura para se dar início ao processo de introdução da portabilidade numérica quer no serviço fixo quer no serviço móvel;

(ii) Os modelos de encaminhamento serão baseados em soluções de rede inteligente, que poderá ser ou Query on Release ou All Call Query.

(iii) Para encaminhamento de dados a solução deverá ser o “Direct Routing”

(iv) O Modelo será centralizado, com uma base de dados central gerida e operada por uma entidade externa equidistante que será contratada por concurso público. Além dessa função será essa entidade a responsável pelo tratamento de pedidos de portabilidade em toda a sua vertente.

(v) Os processos serão automatizados e normalizados. É entendimento geral que se deverá evitar soluções interinas.

(vi) Os custos de portabilidade, nas suas três vertentes, devem ser alocados baseando no princípio geral de que devem ser suportados pelas prestadoras. Estes devem ser traduzidos em custos de investimento e custos administrativos. Este aspecto no entanto será alvo de regulamentação criteriosa.

(vii) Dever-se-á criar um grupo ou comissão para implementação e acompanhamento da portabilidade. Este grupo deverá ser constituído por elementos

designados pelos operadores, pelo regulador e pela entidade referência quando esta vier a existir.

(Viii) Os próximos passos, após publicação do presente relatório, será a criação do grupo referido no parágrafo anterior, ao mesmo tempo que se procederá à elaboração dos principais documentos necessários, tais como o projecto de regulamento, os procedimentos de portabilidade que incluem a interface técnica entre redes e os procedimentos administrativos.

Praia, 21 de Dezembro de 2010