

Exmo. Senhor
Professor Doutor Pedro Duarte Neves
Presidente do Conselho de
Administração da Autoridade Nacional
das Comunicações
Av^ª. José Malhoa, 12
1099-017 Lisboa

Porto Salvo, 7 de Setembro de 2005

V/ Ref.
ANACOM-S16111/2005

N/ Ref.
417/CA

Assunto: **Consulta pública sobre o projecto de Regulamento de Selecção e Pré-selecção**

Na sequência da consulta promovida pela ANACOM ao abrigo do procedimento regulamentar previsto no artigo 11º dos Estatutos da ANACOM (Decreto Lei nº 309/2001, de 7 de Dezembro) e também ao procedimento geral de consulta estabelecido no artigo 8º da Lei das Comunicações Electrónicas, nº 5/2004, de 10 de Fevereiro, relativa ao projecto de Regulamento de Selecção e Pré-selecção, apresenta a ONITELECOM em **Anexo** o seu contributo detalhado sobre o mesmo.

Manifestando a ONITELECOM o seu agrado pelo facto do projecto de Regulamento agora apresentado ter contemplado **alguns** dos aspectos relevantes que tinham sido referidos no seu contributo para a consulta pública de Fevereiro de 2004, sobre a selecção e pré-selecção de chamadas, não pode deixar de se salientar o facto de o **projecto ter tardado 18 meses e não ser esclarecedor sobre o enquadramento legal de algumas situações**, com relevo para o caso das obrigações oportunamente fixadas para os operadores móveis em termos de selecção de chamadas internacionais, que só não produziu efeitos práticos por falta de regulação adequada dos preços de originação de chamadas abrangida pelo mercado 15 cuja análise se aguarda.

Por outro lado constata-se uma certa **ambiguidade quanto aos serviços incluídos no âmbito da selecção e pré-selecção** e a necessidade de clarificar diversos conceitos.

Vê-se também com particular preocupação a introdução de disposições que são a nosso ver injustificáveis e restritivas da concorrência e do desenvolvimento do mercado tais como:

- **A obrigatoriedade de o titular do contrato com o operador pré-seleccionado ser o mesmo do contrato com a PTC (quando deveria bastar uma autorização deste último para activar a pré-selecção).**
- **A aplicação do período de guarda contra o "winback" a partir da activação da pré-selecção e não da recepção do respectivo pedido (proporcionando acções de recuperação num período crítico).**
- **A manutenção de esquemas de envio de documentação ultrapassados pelos recentes Acordos com a PTC, sem se deliberar sobre aspectos críticos dos processos de activação (como a definição rigorosa e exaustiva das causas de recusa ou a necessidade de notificação da data precisa de activação).**

Identifica-se ainda a falta de regulação do regime de interligação aplicável ao novo tráfego elegível e ao acesso aos serviços especiais da PTC, que pode comprometer irremediavelmente os prazos de implementação, bem como a **falta de revisão do preço de activação da pré-selecção** que se encontra muito afastado das melhores práticas europeias, tanto mais que os custos de "back office" do operador incumbente se verão substancialmente reduzidos com a simplificação introduzida pelos recentes Acordos com os OOL's.

Estranha-se ainda a falta de uma disposição impedindo quaisquer condições incluídas nas ofertas retalhistas da PTC que impliquem restrições à possibilidade de activação da pré-selecção.

Considera ainda a ONITELECOM que o projecto de Regulamento poderia/deveria incluir uma definição definitiva, razoável e rigorosa de quais os indicadores de qualidade de serviço a considerar pelos operadores no âmbito da selecção e pré-

selecção de chamadas, e as compensações associadas ao seu incumprimento, relativamente ao que não impõe qualquer obrigação.

A ONITELECOM aguarda que os presentes comentários contribuam para uma melhoria e um enriquecimento do projecto de Regulamento, que a seu ver deverá ter a sua implementação coordenada com a da ORLA, ficando ao dispor para os esclarecimentos e informações julgadas necessárias e para uma discussão aprofundada sobre todos os aspectos envolvidos na sua operacionalização e que, como se disse, condicionam a fixação de prazos realistas para a sua entrada em vigor.

Com os melhores cumprimentos,

Diogo da Silveira
Presidente do Conselho de Administração

ANEXO

I. COMENTÁRIOS GERAIS

Apesar do Projecto de Regulamento apresentado contemplar alguns dos aspectos sugeridos pela ONITELECOM no seu contributo para a consulta pública de Fevereiro de 2004, carece porém de algumas rectificações e adições, conforme se indica detalhadamente na secção seguinte respeitante aos “comentários específicos”, não podendo deixar de se relevar em qualquer caso o tempo excessivo que decorreu desde a referida consulta até à publicação deste projecto.

Em termos gerais o Projecto suscita desde logo duas questões essenciais:

- (a) Ao abrigo de que enquadramento legal se impõem obrigações aos operadores sem PMS no mercado da originação?
- (b) Que regime vai vigorar em relação aos operadores móveis, sujeitos como se sabe desde 1.4.2000 à obrigação de disponibilizarem selecção chamada a chamada para tráfego internacional?

Se no primeiro caso se pode identificar uma intenção normativa conforme decorre da nota explicativa, **para a segunda questão não há qualquer resposta, sendo que em qualquer caso não é aceitável que deixe de vigorar entretanto a obrigação em causa**, que só não foi operacionalizada por falta de regulação adequada da originação nas redes móveis, cuja análise de mercado vem conhecendo aliás sucessivos protelamentos.

Por outro lado, o projecto enferma de algumas **ambiguidades** (em termos de serviços abrangidos e opções de pré-selecção), **omissões em matérias importantes** (regime de interligação, SLA's), para além de consagrar **opções restritivas da concorrência** (caso da obrigatoriedade de um único titular nos contratos com o PAD e o PPS, aplicação do período de protecção de “winback” **após** a activação, envio sistemático de documentação).

Relativamente ao prazo de implementação considera-se que ele só é viável se forem desde já estabelecidas regras claras para a interligação, que evitem negociações bilaterais demoradas, entre os OOL's.

Desenvolve-se no capítulo seguinte uma análise ponto por ponto ao Projecto de Regulamento.

II. COMENTÁRIOS ESPECÍFICOS

1. Capítulo I – Disposições Gerais / Artigo 3º - Âmbito da selecção e pré-selecção

- (a) Deveria haver uma lista exhaustiva dos serviços cobertos, identificados pelos respectivos níveis de numeração.
- (b) O nº 2 não é claro sobre se excluem (ou não) as chamadas destinadas ao **serviço de cartões virtuais** (882). A ONITELECOM entende que este tipo de chamadas só poderia ser eventualmente elegível no caso dos respectivos serviços serem suportados pela **plataforma do próprio PPS**, mas a complicação que introduziria não o justificará.

Deverá ainda ser claramente definido o conceito de “*acesso temporário*”.

- (c) Na opinião da ONITELECOM, é discutível a **exclusão** da elegibilidade das chamadas destinadas a **serviços de acesso à Internet**, conforme disposição da alínea c) do nº 2 deste Art.º, tanto mais que não é adiantada uma justificação para o facto. Admite-se, face até à complexidade adicional devida à existência de outras ofertas específicas como a PRAI e de diversos regimes de interligação, que a solução mais correcta possa ser a sua integração na ORLA, no enquadramento de um direito inequívoco de facturação destes serviços pela respectiva Entidade Beneficiária.
- (d) Ainda relativamente à elegibilidade das chamadas, considera a ONITELECOM que alguns dos serviços do **nível 1** de numeração, característicos da rede do PAD, que são de interesse geral para todos os utilizadores do serviço telefónico, deverão ser **elegíveis no âmbito da Pré-selecção**. Por uma questão de clarificação, deveria a alínea a) do nº 2 explicitar que no nível 1 do PNN, para além das chamadas para serviços de emergência (112 e 117) apenas serão excluídas do âmbito da selecção e pré-selecção as que se destinarem aos **serviços 12xyz** (internos às redes) e **no entendimento de que só estão abrangidos por esta designação serviços cujo acesso, pela sua natureza, apenas sejam relevantes para chamadas originadas na própria rede** (activação de facilidades, testes remotos, etc.).

- (e) A redacção do **número 4** é muito pouco clara – qual o sentido de “*podem ser disponibilizadas*”? Os operadores sem PMS são livres de procederem a outras desagregações? Por decisão própria ou conjuntamente com os PPS?

2. Capítulo II – Princípios e regras a observar pelas empresas / Artigo 4º - Princípios Gerais

- a) Considera-se **totalmente inaceitável** reduzir a importante questão do regime de interligação aplicável à formulação genérica vertida no **número 1**. Como se salientou a propósito da questão Q1 da Consulta Pública, **o alargamento da elegibilidade do tráfego só é viável num enquadramento regulamentar adequado entendendo-se nesta base que, sob risco de o assunto permanecer em aberto indefinidamente, a ANACOM deve estabelecer desde já alguns princípios aplicáveis aos serviços não geográficos:**

- A obrigação de facturação e cobrança dos clientes finais é automaticamente transferida para o PPS cuja receita entrega ao prestador do serviço.
- O PAD passa a ser remunerado simplesmente pelo valor da originação na sua rede.
- O PPS é remunerado pela utilização do circuito de interligação ao PAD cujo custo suporta, pelo trânsito na sua rede e pelos custos de facturação e cobrança.

Convém ainda definir os fluxos financeiros associados a todo este mecanismo, sendo ainda **imprescindível que a ANACOM fixe o regime de acesso à maioria dos serviços especiais da PTC**, que não pode assentar num tarifário idêntico ao de retalho como pretendido por esta Empresa.

- b) O **número 3** deste artigo ignora a situação dos números não geográficos (níveis 7 e 8) em que já vigora a facturação pelo PAD, claramente consagrada na PRI e que aqui deve ser reproduzida, sob risco de se ir reabrir uma discussão ou formalizar um acordo perfeitamente desnecessário – será que se vai dar a possibilidade de, por exemplo, a PTC vir a fazer depender a tarifação dos números de custos partilhados da ONITELECOM de um acordo prévio?

- c) Em relação com o **número 5** deveria ser clarificado que se mantém a Pré-selecção para evitar os “cancelamentos automáticos” da mesma que se verificaram no passado.
- d) O disposto no **número 6** deste Art.º é **injustificadamente restritivo já que impõe ao titular do contrato com o PPS a obrigação de ser também o titular do contrato com o PAD**, quando é suficiente que seja este quem solicita a pré-selecção ao PAD. Como é evidente, esta limitação introduz restrições adicionais na adesão à pré-selecção e **constitui uma barreira incompreensível ao desenvolvimento do mercado**, por exemplo nos casos em que o titular do contrato com o PAD não se opõe a que o seu acesso esteja pré-seleccionado mas, não sendo cliente do PPS, não deseja ser facturado pelo mesmo.

3. Capítulo II – Princípios e regras a observar pelas empresas / Artigo 5º - Obrigações das empresas

Com excepção da sua parte final, esta disposição é redundante face ao estabelecido na Lei 5/2004.

Não são de todo claros os termos em que está feita a referência ao “winback”, que não parecem os mais adequados num âmbito de aplicação à generalidade dos operadores e não só às empresas do grupo PT. Deve pois ser suprimida essa referência neste ponto e considerada no Art.º 7º, já que a disposição relativa ao “winback” se aplica a essas empresas e a elas competirá informar sobre o modo como lhe dão (ou não) cumprimento.

4. Capítulo II - Princípios e regras a observar pelas empresas / Artigo 6º - Obrigações do PAD

A alínea a) do nº1 parece continuar a abrir a possibilidade de uma nova modalidade de pré-selecção, que seria por cada número do mesmo acesso e não por cada acesso como um todo, nos casos em que isso fosse implementável, questão que carece de esclarecimento e aprofundamento a nível técnico.

5. Capítulo II – Princípios e regras a observar pelas empresas / Artigo 7º - Obrigações específicas do PAD com poder de mercado significativo (PMS)

- a) Deve ser feita referência no final do nº 1 deste Art.º ao nº 2 do Art.º 84º da LCE
- b) **A aplicação do período de guarda de 6 meses referido no n.º 2, com vista a prevenir contactos individualizados do PAD destinados a recuperar clientes deverá ser iniciada imediatamente após a recepção pelo PAD do respectivo pedido de pré-selecção** (conforme aliás versão de 04.07.05 dos serviços da ANACOM constante do Processo) e **não após a activação da mesma, sob pena de se comprometer o objectivo desta disposição** pois é precisamente no período que medeia entre as duas que, muitas vezes, se podem desenvolver com mais eficácia tais contactos. Convém ainda salientar que esta disposição tem um carácter preventivo, não surpreendendo por isso que se tenham reduzido significativamente as queixas.

A ONITELECOM defende ainda, e para além da correcção referida, o alargamento do prazo para **12 meses** como recentemente decidido no Canadá e recorda que a parte final da disposição do Artigo 5º deveria ser transferida para um número a adicionar a este Artigo 7º.

- c) A ONITELECOM considera que é imprescindível ser adicionado um parágrafo ao Art.º 7º que concentre numa única lista todos os "**Níveis de Serviço**" (SLA's) a que os PAD com PMS se encontram obrigados, no âmbito da selecção e pré-selecção de chamadas, e que especifique ao mesmo tempo quais as respectivas **compensações e indemnizações** devidas aos PPS em caso de **falta de cumprimento** daqueles níveis.

A ONITELECOM avança desde já com uma proposta de pagamento de duas vezes a taxa de activação, por cada situação em que seja excedido o prazo de activação, adicionado de uma penalização no valor da mesma taxa por cada dia de atraso adicional, à luz da aproximação seguida noutros casos nomeadamente na OLL. Estranha-se ainda neste contexto a falta de uma obrigação relativa à disponibilização de indicadores estatísticos de desempenho por parte da PTC.

- d) Deve ser adicionado um novo parágrafo **estabelecendo que a activação da pré-selecção não pode ser condicionada por qualquer oferta de retalho da PTC**, pois tal situação configura claramente um abuso de posição dominante lesiva da concorrência e inibidora dos direitos dos seus assinantes consagrados no número 1 do Art.º 84º da Lei 5/2004.
- e) Deve ser no presente Regulamento revisto o **preço de activação pelas empresas do grupo PT** que, atendendo à redução dos custos de “back office” decorrentes dos recentes Acordos com os OOL’s, se **deverá aproximar das melhores práticas europeias (€ 2,37) com uma previsão de revisão anual**.

6. Capítulo II – Princípios e regras a observar pelas empresas / Artigo 9º - Activação da Pré-selecção

- a) Deverá ser acrescentado um parágrafo adicional que determine a obrigação do PAD **comunicar ao PPS no prazo máximo de dois dias úteis** que a activação da pré-selecção foi realizada e qual a **data efectiva** em que a mesma ficou activa, informação essencial para o RFB (“ready for billing”) de certos contratos.
- b) No **número 2** deve ser também previsto um prazo complementar de 2 dias úteis para **95%** dos casos, atenta a redução de trabalho de “back office” da PTC com os Acordos recentes com os OOL’s.
- c) No **número 3** deste Artigo constata-se uma aproximação menos avançada que o já acordado com a PTC que só prevê o envio de documentos caso a caso e na sequência de reclamações de clientes. Sugere-se que se consagre essa aproximação ou no mínimo que se acrescente: “... *nos 30 dias anteriores, **salvo acordo distinto entre o PPS e o PAD.***”.
- d) O texto do **número 4** deverá isentar o PPS da responsabilidade por activações de pré-selecção que não correspondam à vontade dos assinantes, nos casos em que tal se deva a razões estranhas ao PPS, como por exemplo a eventuais enganos cometidos pelo PAD.

Na alínea b) do **número 4** não é aceitável uma referência tão imprecisa a “..*todos os custos...*”, carecendo de uma melhor quantificação dos mesmos.

- e) Deverá ser claramente definido no número 5 o que se entende por “pedidos simultâneos”.
- f) No n.º 7 do mesmo Art.º deverá ser salvaguardada a viabilidade de disponibilização de barramentos pelo PPS, nomeadamente restringindo as opções de escolha pelo assinante às variedades disponibilizadas pelo PPS na sua oferta comercial, conforme disposto no n.º3 do Art.8º. Sugere-se conseqüentemente que seja adicionado no n.º 7 o seguinte texto: “... *no âmbito daqueles recursos, **sem prejuízo do disposto no n.º 3 do Art.º 8º.***”.
- g) Em caso de atraso na activação da Pré-selecção, deverá equacionar-se, sem prejuízo das compensações referidas em 4 b), a aplicação do conceito de “**Pré-selecção virtual**” em que o PPS adquire o direito de facturar o cliente a partir da data limite para activação, mesmo que por responsabilidade do PAD esta se não tenha realizado. Em consequência disso o PAD deverá perder o direito a facturar o cliente por tráfego elegível para Pré-selecção, a partir da data em que terminava o prazo de activação da mesma.
- h) Na opinião da ONITELECOM, deverá ser definida de forma clara e inequívoca uma lista completa e exaustiva que identifique todas as **causas válidas de recusa de activação** da Pré-selecção, que poderão ser utilizadas pelos PAD, por forma a evitar a existência de uma diversidade significativa de nomenclaturas distintas, algumas das quais resultantes de causas semelhantes e outras indefinidas ou pouco precisas.

A elaboração dessa lista deve caber à ANACOM com a contribuição dos operadores interessados, **sendo essencial esclarecer rejeições ditas de “incompatibilidade com pedido interno” ou “outras com recurso a intervenção manual”**, que respeitam aparentemente a situações em que decorrem trabalhos a nível do PPCA ou do acesso que impedem a activação da pré-selecção, sem que o cliente o saiba, ou em que existem alegadas impossibilidades técnicas de a assegurar, sem que as mesmas sejam minimamente esclarecidas e em ambos os casos sem indicação de calendários ou previsões de resolução.

7. Capítulo II – Princípios e regras a observar pelas empresas / Artigo 10º - Desactivação da Pré-selecção

- a) Considera-se particularmente importante o **número 1**, para evitar situações de desactivação abusiva por parte do PAD, podendo o seu articulado ser mais explícito através da referência “*exclusivamente*”.
- b) Na situação de substituição de um PPS por outro, identificada no número 2 deste Art.º, o documento de denúncia que o novo PPS deverá entregar ao anterior deverá **poder ser substituído por uma simples cópia do mesmo** ou de comunicação enviada pelo novo PPS, que deverá nesse caso conservar os documentos originais que provam a vontade do cliente, para eventual disponibilização posterior em caso de necessidade; no mínimo deveria ser salvaguardada neste caso a possibilidade de “acordo diverso”.

Em qualquer dos casos, a comunicação ao PPS anterior deverá ser acompanhada da indicação explícita da **data do pedido de activação** da nova Pré-selecção.

- c) A ANACOM deveria definir de forma clara e rigorosa, nas condições expressas nos números 1 e 2 deste Art.º, qual será o momento em que o **contrato com o PPS anterior deixa de vigorar e subsequentemente é bloqueado o serviço** (Data do pedido de denúncia? Data de desactivação da Pré-selecção? Data da activação da Pré-selecção com o novo PPS?).
- d) Considera-se **insuficiente** o articulado dos parágrafos 10 e 11, por a alínea c) contemplar uma lista aberta que é essencial preencher, sendo muito restritivo considerar apenas os casos de alteração de número e tecnologia de suporte (alteração do tipo de acesso analógico/RDIS?) e excluir, por exemplo, a mudança de morada, não permitindo-se assim que a PTC recupere automaticamente muitos clientes, ainda que (agora) com o seu conhecimento.
- e) A alínea b) do parágrafo 11. deverá ser modificada no sentido de garantir que a notificação enviada ao PPS explicita de forma clara o **motivo a que se deve o fim da oferta** da Pré-selecção pelo PAD.

8. Capítulo III – Fiscalização, regime sancionatório e normas transitórias / **Artigo 13º** - Normas transitórias

- a)** Face à complexidade de implementação do alargamento da elegibilidade do ponto de vista comercial e administrativo, envolvendo a renegociação de Acordos de Interligação, **em particular caso a ANACOM não estabeleça regras precisas em termos de interligação e facturação, deverão ser alargados os prazos de três meses previstos no Artigo 13º.**

Saliente-se a este propósito que o relatório da consulta pública afirma incorrectamente que a ONI defendeu um prazo de 3 dias, quando esse prazo se referia apenas à implementação da solução técnica e se indicava um prazo **superior a 3 meses** para todos os aspectos comerciais e administrativos.

- b)** Deve, por razões de clareza e transparência, ser **explicitamente revogada** a actual Especificação da Pré-selecção.