



Exmo Senhor Dr.
Luís Filipe de Menezes
Dir. Gestão e Apoio ao Conselho
ICP-ANACOM
Av. José Malhoa, 12
1099-017 LISBOA

Lisboa, 02 de Setembro de 2005

ASSUNTO: Comentários ao Projecto de Regulamento de Selecção e Pré-selecção

Caro Dr. Luís Filipe de Menezes,

O Grupo SGC Telecom, em representação das suas participadas Jazztel Portugal, Netvoice e WTS, vem por este meio comentar o Projecto de Regulamento de Selecção e Pré-selecção.

Disponíveis para qualquer esclarecimento que julgue conveniente, apresentamos os nossos melhores cumprimentos,

João Bernardo Carriço

Director de Interligação e Regulação



Comentários ao Projecto de Regulamento de Selecção e Pré-selecção

No âmbito da consulta promovida pelo ICP-ANACOM sobre o projecto de regulamento em questão vem o Grupo SGC Telecom, em nome e representação das empresas, Jazztel Portugal - Serviços de Telecomunicações, S.A., Netvoice – Comunicações e Sistemas, S.A., e WTS – Redes e Serviços de Telecomunicações, S.A., pronunciar-se nos seguintes termos:

A SGC Telecom reconhece ser a entrada em vigor de um regulamento nos termos propostos uma evolução significativa para os clientes finais, Prestadores Pré-seleccionados (PPS) e Prestadores de Acesso Directo (PAD). Consideramos adicionalmente que o processo de revisão do modelo de funcionamento não poderá parar com a aprovação do regulamento pois é imprescindível o acompanhamento próximo da sua implementação bem como medidas urgentes no sentido de reduzir significativamente o preço de instalação da pré-selecção.

De facto, o preço actualmente cobrado pela pré-selecção está muito longe das melhores práticas europeias e teria como referência os custos operacionais da PT Comunicações. Com o regulamento proposto e com o acordo de simplificação proposto pela PT Comunicações aos PPS a responsabilidade pela conferência da documentação e a responsabilidade pela garantia da autenticidade da mesma passou para os PPS.

Considerando que o custo deste processo têm uma componente técnica de activação, relativamente automatizada, e uma componente administrativa de análise de documentação, bastante manual, cujo encargo foi passado para os PPS, é urgente a imposição de uma redução mínima de 50% para o preço de activação de pré-selecção.

Âmbito da selecção e pré-selecção

Relativamente ao tráfego elegível não concordamos com a proposta de excluir tráfego de acesso à Internet. O grande objectivo de aumentar elegibilidade de tráfego é a garantia da factura única, o que só por si não é suficiente mas necessário. Limitarmos este tráfego significa estarmos a caminhar em sentido contrário a todo o trabalho regulatório que está a ser feito no âmbito deste projecto e do projecto da ORLA.

Temos consciência que, dado o elevado número de ISP's, o modelo de interligação de acesso à internet dial-up é complexo e requer a criação de relações de interligação directas entre PPS e ISP mas julgamos que a melhor solução para a relação cliente final / PPS / ISP é deixar a decisão sobre a elegibilidade do tráfego ao ISP detentor da respectiva gama de numeração. Este ISP e os PPS encontrarão certamente o melhor compromisso entre custos de facturação e cobranças, custos de interligação e vantagens de factura única para o cliente comum.

Obrigações do PAD

No ponto 2 do Artigo 6º deverá ser claro que o PAD não poderá recusar pré-selecção a assinantes com direito a benefícios sociais e não pode cancelar esses benefícios sociais se os assinantes aderirem, em pré-selecção, a um PPS.

Obrigações específicas do PAD com PMS

Dados os inúmeros atropelos, por parte da PT Comunicações, verificados ao actual período de guarda de 6 meses, julgamos que o mesmo deveria ser aumentado para 12 meses. No âmbito da ORLA foi proposto que esta medida preventiva se mantivesse aplicável em sede de pré-selecção, dada a convergência de processos. Teremos necessidade de aumentar o investimento por cliente com ofertas integradas mais competitivas, reduzindo margens de negócio, e será consequentemente necessário um período de tempo mais alargado para rentabilização desse investimento.

O período de guarda em questão deverá incluir o período de instalação para obstar a que o PAD com PMS se possa empenhar comercialmente junto do cliente durante os dias em que activação se encontra



pendente. O tempo total de período de guarda deverá ser portanto o período de instalação (idealmente 5 dias) mais um período de 12 meses após a conclusão da instalação da pré-selecção.

Julgamos fundamental que fique claramente expresso no âmbito deste regulamento que não deverão existir ofertas de retalho, por parte das empresas do Grupo PT, condicionadas à não activação de serviços de pré-selecção.

Um exemplo comum desta prática é a promoção para clientes que querem uma nova linha telefónica: Nas lojas PT é disponibilizado um documento, para assinatura pelo cliente, que define a oferta da instalação e activação da linha se durante 2 anos a mesma não for pré-seleccionada por outro operador. Se o cliente utilizar uma pré-selecção durante esse período o valor da instalação será automaticamente cobrado.

Activação da pré-selecção

Consideramos desnecessário o envio mensal da documentação do PPS ao PAD pois a documentação em questão não tem qualquer consequência prática no processo de pré-selecção uma vez que a responsabilidade pela autenticidade das activações de pré-selecção passará a ser do PPS. A simplificação deste processo parece-nos vantajosa e estaria em linha com o acordo de simplificação de processos proposta pela PT Comunicações aos PPS.

A SGC Telecom considera importante uma clarificação sobre qual a informação mínima, e em que formato, a requerer a um determinado assinante, em respeito pela legislação da protecção de dados pessoais e da privacidade, para proceder à activação da pré-selecção na sua linha telefónica.

Tal clarificação será fundamental para a implementação de processos baseados em activações por gravação de chamada telefónica ou por via electrónica (website ou e-mail).

Desactivação da pré-selecção

Consideramos importante reforçar que a desactivação da pré-selecção deverá ocorrer exclusivamente mediante denúncia do contrato junto do PPS o qual o transmitirá ao PAD.

Concordamos que a alteração contratual relativa a mudanças nas características do acesso não implique uma desactivação da pré-selecção e juntamos a esta a alteração de morada, de titularidade resultante de fusão, aquisição ou denominação bem como a cedência de posição contratual já contemplada no Ponto 5 do Artigo 4º.

Nos casos em que, ainda assim, seja obrigatória a desactivação da pré-selecção a mesma deverá ser pedida pelo cliente ao PPS seguindo o mesmo princípio de uma desactivação exclusivamente comercial. Pretende-se com esta medida que não sejam utilizados expedientes “técnico-administrativos” com objectivos comerciais.

Fiscalização

Consideramos fundamental que sejam definidos, para a prestação deste serviço, níveis de serviço e penalizações por incumprimento por parte dos PAD com PMS, à semelhança do que foi estruturado no âmbito do projecto de ORLA.

Normas transitórias

Consideramos excessivo o prazo de 3 meses, após publicação do regulamento, para implementação total das medidas propostas. Propomos o máximo de 2 meses de período de execução das medidas a publicar.