

COMENTÁRIOS DA SONAECOM À PROPOSTA DE REGULAMENTO
DA PRÉ-SELECÇÃO

I. INTRODUÇÃO

- (1) A Sonaecom SGPS S.A. (Sonaecom) saúda a iniciativa do regulador em lançar a presente consulta pública para definição do Regulamento de Selecção e Pré-Seleção (doravante Regulamento).
- (2) A importância deste Regulamento prende-se com a necessidade de adaptar as actuais regras à:
 - a. Experiência que tem vindo a ser acumulada neste serviço ao longo dos últimos 5 anos;
 - b. Necessidade de acomodar os novos serviços e procedimentos recentemente adoptados ou em fase avançada de discussão;
 - c. Necessidade de colmatar lacunas que, até hoje, persistem e que são obstáculos ao desenvolvimento destes serviços.
- (3) O presente documento, que vem na sequência dos comentários remetidos ao ICP-ANACOM em 24 de Março de 2004, é uma contribuição que esperamos importante para que o Regulamento a aprovar seja um factor dinamizador do mercado nacional das comunicações electrónicas em local fixo.
- (4) Numa apreciação genérica, considera-se que a proposta de Regulamento, indo no bom sentido, requer ainda um conjunto de alterações que permitam garantir o cumprimento das obrigações definidas para os operadores notificados e uma melhor adequação das novas regras aos desenvolvimentos recentes em matéria de simplificação de procedimentos.
- (5) Antes ainda de entrar no detalhe dos comentários, cumpre referir a posição específica da Sonaecom no que se refere ao âmbito de elegibilidade dos serviços de acesso indirecto.
- (6) Na sua comunicação de 24 de Março de 2004, a Sonaecom defendeu que a elegibilidade de chamadas fosse alargada para todas as comunicações. Este

alargamento da elegibilidade tinha um duplo objectivo, na medida em que seria uma forma de facilitar a introdução da factura única assim que a Oferta de Realuguer da Linha de Assinante (ORLA) fosse disponibilizada.

- (7) Na medida em que, paralelamente a esta consulta, o ICP-ANACOM colocou em apreciação pública os termos da ORLA, considera-se que a proposta nessa sede apresentada pela Sonaecom de facturação e cobrança obrigatória por parte dos beneficiários da ORLA dos serviços propriedade das empresas notificadas (e de terceiros), assegura o objectivo pretendido com o alargamento da elegibilidade do tráfego a toda e qualquer comunicação originada no acesso do cliente pré-seleccionado.
- (8) Ou seja, no entendimento da Sonaecom, o acolhimento da sua proposta efectuada no âmbito da ORLA possibilitará alcançar, com menor complexidade de implementação, os objectivos que a elegibilidade total do tráfego para pré-selecção visa assegurar, tornando-se esta última desnecessária.
- (9) Atentos os comentários genéricos acima referidos, a secção seguinte apresenta os comentários detalhados à proposta de regulamento apresentado, seguindo para o efeito a estrutura do mesmo.

II. COMENTÁRIOS NA ESPECIALIDADE

Artigo 3º - Âmbito da selecção e pré-selecção

- (10) Para além do já referido a este propósito, suscita particular preocupação o número 5 deste artigo que, no caso dos serviços de acesso indirecto a activar em linhas dos operadores com Poder de Mercado Significativo (PMS), não é esclarecedor quanto à definição dos serviços a incluir pelos Prestadores Pré-Seleccionados (PPS) em cada uma das opções apresentadas no número 4.
- (11) Deverá ser inequívoco que, no caso da activação da pré-selecção em acessos dos operadores notificados, a definição do tráfego incluído em cada uma das opções será da responsabilidade do PPS e, nunca, do PAD.

- (12) Qualquer outra solução implica que as opções comerciais dos PPS poderão ser manipuladas pelos operadores com PMS no mercado relevante, o que colocará em causa o normal desenvolvimento da concorrência no mercado.

Artigo 4º - Princípios gerais

- (13) O número 6 deste artigo mantém a obrigação de o cliente do prestador de acesso directo (PAD) ser o mesmo que o do PPS. Não se vê qualquer razão para que assim seja, considerando-se que, mediante autorização do titular do PAD, o cliente do PPS possa ser distinto. É o que já sucede noutras ofertas, como seja no caso dos serviços retalhistas de ADSL baseados na oferta Rede ADSL.PT.

Artigo 7º - Obrigações específicas do PAD com poder de mercado significativo (PMS)

- (14) O número 2 deste artigo prevê a manutenção do período de proibição de *winback* nos 6 meses. A este propósito, e pelas razões de concorrência já abundantemente explicadas, a Sonaecom reitera a sua posição no sentido de que tal período deverá ser alargado para os 12 meses e abranger igualmente as demais ofertas (acesso directo, ORLA e ADSL).
- (15) Com efeito, o aumento dos serviços elegíveis para acesso indirecto é susceptível de levar os operadores notificados a intensificarem as acções de retenção, na medida em que a perda de facturação será mais gravosa. Neste contexto, a actualidade do alargamento referido no número anterior mantém-se, propondo-se a sua inclusão no Regulamento a aprovar.
- (16) No que se refere ao número 3, considera-se que a obrigação de confidencialidade deverá ser estendida para todos os PADs. Assim, e na medida em que as obrigações genéricas dos PADs se aplicarão - por maioria de razão e desde que não existam obrigações específicas que se sobreponham - aos operadores notificados, o disposto neste número deverá ser transferido para o artigo 6º, Obrigações do PAD.
- (17) A este propósito, o número 4 - que vem detalhar a forma como os PADs com PMS deverão adoptar *chinese walls* nos seus processos e sistemas internos - deverá fazer referência ao novo número do artigo 6º. Refira-se, contudo, que tal obrigação

apenas faz sentido para os operadores notificados, sendo os demais livres de definir a forma de a executar no plano interno.

- (18) Ainda sobre a forma como os PADs com PMS deverão adoptar *chinese walls* nos seus processos e sistemas internos, justifica-se de igual modo a inclusão de um novo número relativo à obrigatoriedade de os procedimentos em causa serem sujeitos a auditoria externa. Adicionalmente, os PADs com PMS deverão ser obrigados a ter um manual de procedimentos que descreva a forma como a informação confidencial é mantida fora do fluxo normal de informação das áreas comerciais da empresa.
- (19) A informação confidencial referida no parágrafo 16 deverá incluir, entre outros elementos:
- a. As datas de activação e de desactivação dos serviços de pré-selecção;
 - b. A identificação dos PPS activos nas linhas das empresas notificadas;
 - c. A identificação das linhas com PPS activa;
 - d. Toda a informação sobre o tráfego pré-seleccionado;
- (20) Na sequência do exposto nos parágrafos (10) a (12), o número 5 deste artigo deverá expressamente prever que os tipos de tráfego descritos no número 1 do artigo 3º a incluir nas opções identificadas no número 4 desse mesmo artigo, o serão de acordo com a opção comercial dos PPS.

Artigo 8º - Obrigações das empresas seleccionadas

- (21) O número 1 deste artigo tem implícita a imputação ao PPS da responsabilidade sobre os incumprimentos dos SLAs de activação, alteração ou cessação da pré-selecção em que o PAD incorra.
- (22) Esta situação não é aceitável, na medida em que o PPS apenas poderá ser responsabilizado pelos serviços que controla (como seja o barramento de chamadas, etc.), pelo que o número 1 deste artigo deverá ser eliminado.

Artigo 9º - Activação da pré-selecção

- (23) No que se refere ao processo de activação da pré-selecção, o previsto no presente artigo deverá ser alterado de forma a reflectir:

- a. A simplificação de procedimentos recentemente acordada com a PT Comunicações;
- b. Os procedimentos de validação técnica em vigor;
- c. A experiência recolhida ao longo dos últimos 5 anos no que a estes serviços se refere.

- (24) Relativamente ao primeiro aspecto, o novo Regulamento deverá reflectir a eliminação do envio sistemático da documentação para o PAD, devendo apenas ser remetida nos casos em que exista uma reclamação do cliente.
- (25) Nestas situações, o PAD, com base numa reclamação escrita do cliente, deverá solicitar ao PPS o envio do suporte do pedido de activação (cf. descrito no parágrafo 27), o qual deverá ser remetido no prazo de 5 d.u. a contar da data do pedido do PAD.
- (26) Neste contexto, o número 3 deste artigo deverá ser alterado em conformidade.
- (27) No que se refere aos meios de suporte destes pedidos, deverá ser explicitado neste artigo que a gravação telefónica do pedido do cliente deverá ser aceite para fins de prova. Este suporte deverá ser uma alternativa ao documento assinado pelo cliente.
- (28) No que se respeita aos parâmetros utilizados na validação dos pedidos de pré-selecção, uma vez que o envio sistemático do pedido escrito assinado pelo cliente será eliminado, deverão ser mantidos apenas os referentes à validação que é hoje efectuada para a activação técnica dos pedidos.
- (29) A nível de sistemas não faz sentido que o nome do cliente seja objecto de validação, na medida em que existem demasiados elementos que poderão contribuir para recusas infundadas. Devido a este problema, para o tratamento dos pedidos no âmbito dos *webservices* da ORALL, foi já acordado com a PT Comunicações que a validação será feita apenas com a chave BI/NIF e número de telefone.
- (30) Assim, o número 1 deste artigo deverá reflectir este entendimento, eliminando-se a referência ao nome do cliente e substituindo-a pelo NIF ou BI do mesmo.
- (31) Finalmente, o definido neste artigo deverá reflectir a experiência acumulada durante os últimos anos com este serviço, por via de uma redução dos prazos de activação. Tal como foi já referido nos comentários da Sonaecom de Março do ano

passado, propõe-se que o prazo de activação seja reduzido para 2 dias úteis (para 100% das ocorrências).

- (32) Esta redução no prazo de activação, para além de justificada pela experiência acumulada neste tipo de procedimentos, é também consequência directa da eliminação da carga burocrática que, até agora, existia no processo de activação da pré-selecção.

Artigo 10º - Desactivação da pré-selecção

- (33) No que respeita ao processo previsto para a desactivação da pré-selecção, deverá ser incluída uma referência à possibilidade de acordos entre os prestadores que eliminem a obrigação prevista nos números 1 e 2 deste artigo, relativo ao envio sistemático dos elementos comprovativos dos pedidos de cancelamento da pré-selecção.
- (34) Justifica-se também a inclusão na listagem de alterações ao serviço do cliente final que não implicam a perda da pré-selecção, o caso da suspensão do serviço de acesso directo. Nestes casos, a pré-selecção não deverá ser cancelada, mas apenas suspensa de forma a ser reactivada no momento em que o acesso também o seja. O PAD deverá enviar uma mensagem ao PPS no momento do início e do fim desta suspensão de serviço.
- (35) Relativamente às situações de alteração contratual que prevêm a cessação do serviço prestado pelo PPS (cf. número 11 deste artigo), este deverá ser informado pelo PAD com 5 dias úteis de antecedência face à data em que o serviço será cessado.

Artigo 13º - Normas transitórias

- (36) A Sonaecom considera relevante que esteja prevista nas normas transitórias a forma como, para os clientes já pré-seleccionados, os novos tipos de tráfego passarão a ser incluídos no tráfego pré-seleccionado.
- (37) Neste contexto, considera-se que deverá ser incluído um novo número que estabeleça o alargamento automático do âmbito do tráfego dos clientes já

existentes, o qual deverá ser precedido por um aviso escrito do PPS aos seus clientes, remetido juntamente com a factura. Este alargamento deverá ser efectuado pelo PAD, a pedido do PPS, acesso a acesso.

- (38) Desta forma, estarão salvaguardadas as questões relacionadas com a necessidade de transparência para o cliente do alargamento do âmbito do tráfego pré-seleccionado.

Novo artigo - Penalizações

- (39) Deverá ainda ser incluído um novo artigo que preveja as penalizações por incumprimento dos prazos de activação, alteração e cessação dos pedidos de pré-selecção.
- (40) Estas penalizações deverão ser claramente dissuasoras de atrasos, propondo-se a adopção da seguinte fórmula:

$$(d/2) \times (d+1) \times A$$

onde "A" representa o custo de activação da pré-selecção e "d" o número de dias de atraso.

III. QUESTÕES FINAIS

- (41) No relatório da audiência prévia relativo às alterações a introduzir na PRI2005, o ICP-ANACOM referiu que os custos de activação da pré-selecção seriam revistos no âmbito da presente consulta.
- (42) A Sonaecom considera que, atendendo aos desenvolvimentos desde então ocorridos, conducentes a uma simplificação dos processos inerentes à activação da pré-selecção, a revisão desses custos é indispensável.
- (43) A tabela abaixo apresenta os valores praticados em 15 países europeus em Julho de 2005 (linhas analógicas). Observa-se que os preços actualmente praticados pela PT Comunicações são superiores à média dos demais, a qual se situa nos € 4,80.

	Custos act. POTS
Suécia	1,65

Holanda	1,88
Noruega	2,20
Irlanda	2,37
Alemanha	4,40
Espanha	4,46
Bélgica	4,50
França	5,00
Itália	5,46
Reino Unido	5,50
Portugal	5,60
Dinamarca	5,79
Áustria	6,88
Grécia	7,05
Finlândia	10,00

- (44) Esta diferença é ainda mais significativa quando se observa que os valores mais baixos se situam, respectivamente, nos € 1,65 (Suécia), € 1,88 (Holanda) e € 2,20 (Noruega), por acesso.
- (45) Atendendo à simplificação dos processos que o presente Regulamento irá instituir (nomeadamente com a eliminação da documentação de apoio à activação), bem como o aumento das economias de escala que é expectável venha a ocorrer em resultado do aumento dos pedidos de activação de pré-selecção que a introdução da ORLA irá promover, considera-se que o preço máximo a definir para a activação da pré-selecção deverá ser estabelecido em linha com a terceira melhor prática, i.e. nos € 2,20.