



**RESPOSTA À CONSULTA PÚBLICA SOBRE O PROJECTO DE REGULAMENTO DE
SELECÇÃO E PRÉ-SELECÇÃO**

07/09/2005

A TELE 2 PORTUGAL¹ ("Tele2"), no âmbito do direito de audiência prévia dos interessados, estabelecida no artigo 20.º n.º 2 da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro ("Lei das Comunicações Electrónicas"), vem apresentar os seguintes comentários à deliberação do conselho de administração da Autoridade Nacional de Comunicações ("ANACOM") que aprovou o lançamento de uma consulta pública sobre o projecto de regulamento da selecção e pré-selecção (a "Deliberação").

Assim, este documento expressa a posição da Tele2 relativamente às questões levantadas pela ANACOM, tendo em conta a conjuntura existente à data em que o documento foi entregue a esta autoridade.

Quaisquer questões relacionadas com a presente resposta deverão ser dirigidas para:

Fernando Paquete

Director de Regulação

fernando.paquete@tele2.com

Por último, adverte-se que todos os direitos de autor estão reservados, pelo que a divulgação desta resposta deve ocorrer apenas nos termos seguintes:

É autorizada a publicação integral do documento no *website* da ANACOM, podendo igualmente os dados nele indicados referidos serem directamente citados no relatório da consulta?

Sim Não

Em caso negativo, não poderão ser publicados nem directamente citados no relatório:

- Os parágrafos ou dados assinalados com a expressão "confidencial"
- Os anexos assinalados com a expressão "confidencial"

¹ Telemilénio – Telecomunicações, Sociedade Unipessoal, Lda.

I. CONSIDERAÇÕES GERAIS

Passaram-se aproximadamente cinco anos depois da criação no mercado português de condições de concorrência idênticas no acesso à rede local, nacional e internacional.

O aparecimento em 2003 da Tele2 no mercado português, como operador alternativo de telecomunicações, sem dúvida acentuou esta tendência. De facto, por um lado, a entrada da Tele2 no mercado forçou tanto a Portugal Telecom (PT) como os restantes operadores alternativos a recorrerem a meios mais eficientes em termos de preços, e por outro lado, a própria Tele2 foi obrigada a desenvolver esforços para assegurar a melhoria constante dos seus serviços.

Os benefícios desta concorrência aguerrida, mas salutar, têm sido colhidos pelos consumidores portugueses que têm beneficiado de reduções significativas nos preços praticados (até 70%) desde então.

Desde a sua entrada no mercado, a Tele2 centrou a sua estratégia no desenvolvimento de serviços de acesso indirecto através dos quais não só alcançou o primeiro lugar em número de clientes entre os operadores alternativos ao incumbente, como principalmente lhe trouxe receitas que lhe permitem delinear planos de expansão da sua actividade sustentáveis.

O caso de sucesso da Tele2 através da utilização de acesso indirecto é a demonstração cabal de que a melhoria e flexibilização das regras relativas a estes serviços são indispensáveis à existência e incremento da concorrência nos mercados de comunicações fixas.

II. INTRODUÇÃO

A. Considerações prévias

A Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro (“Lei das Comunicações Electrónicas”) estabelece a obrigatoriedade da disponibilização da selecção e pré-selecção para as empresas declaradas com poder de mercado significativo na ligação à rede telefónica pública e utilização dessa rede num local fixo.

Neste contexto, a ANACOM considerou, nos termos dos artigos 84.º número 4 e 125.º número 1 da Lei das Comunicações Electrónicas, ser necessário determinar as regras necessárias à execução da selecção e pré-selecção, sob a forma de um regulamento.

Assim, a ANACOM elaborou um projecto de regulamento de selecção e pré-selecção, o qual tem por base as regras constantes da Especificação de Pré-Seleção, aprovada por deliberação a 12 de Maio de 2000. Tais regras foram alteradas ou adaptadas tendo em consideração a experiência e as respostas à consulta pública de 2 de Fevereiro de 2004, sobre a Selecção e Pré-Seleção de Operador, à qual a Tele2 teve a oportunidade de responder.

De facto, à semelhança do que foi referido em tal consulta pública, a Tele2 considera que os procedimentos deverão ser revistos e melhorados, de modo a eliminar as barreiras existentes à escolha pelo cliente de um operador alternativo. Como tal, concorda inteiramente com a ANACOM quando esta refere que “as empresas devem cooperar entre si no sentido de facilitar

e garantir a qualidade dos recursos”. Considera ainda que tal cooperação deverá estar plasmada no regulamento de selecção e pré-selecção que ora se comenta.

Por último, a Tele2 considera que o mercado beneficiará de uma revisão de procedimentos de acesso indirecto que sejam alinhados e coerentes com os de ofertas reguladas mais elaboradas como é o caso da oferta de realuguer de linha telefónica (“ORLA”) e até certo ponto a Oferta de Referência de Acesso ao Lacete Local (“ORALL”). O alinhamento de procedimentos deve traduzir-se na simplificação tanto da ORLA como da ORALL, uma vez que a experiência da Tele2 no mercado demonstra que a percepção dos consumidores relativamente aos serviços fixos de voz não é sensível à diferenciação de serviços baseados em ofertas reguladas diversas.

B. Enquadramento – consulta pública de 2 de Fevereiro de 2004

A ANACOM publicou, a 2 de Fevereiro de 2004, a consulta pública sobre a Selecção e Pré-Seleção de Operador, com o objectivo de recolher as opiniões dos operadores e utilizadores finais, por forma a actualizar a Especificação de Pré-selecção.

Com excepção do Grupo PT, a generalidade dos operadores consideraram que as regras e disposições sobre a pré-selecção deveriam ser melhoradas, por forma a fomentar e possibilitar uma concorrência mais efectiva entre os operadores, eliminando assim as barreiras existentes às escolhas do cliente de um operador alternativo.

De facto, já nesta consulta pública, a Tele2 considerou que são fundamentais para a escolha dos clientes de um operador alternativo os seguintes aspectos:

- (a) o processo de transferência não pode ser complexo nem redundante;
- (b) o envolvimento do cliente em tal processo deverá ser o menor possível;
- (c) o tempo de espera do cliente para utilizar os serviços do novo operador deve ser o mais curto possível; e
- (d) o cliente deverá ter a segurança e protecção em caso de tal mudança ocorrer contra a sua vontade e sem o seu conhecimento.

Tendo em consideração a Tele2 teve a oportunidade de apresentar sugestões quanto às regras que deveriam ser aplicadas à pré-selecção.

III. SOBRE O REGULAMENTO DE ACESSO INDIRECTO

A. Elegibilidade de chamadas para selecção e da pré-selecção

O Projecto de Regulamento estabelece que a selecção e a pré-selecção incidem sobre as chamadas em que foi invocado o reencaminhamento da chamada ou a rechamada automática, desde que sejam elegíveis (Cf. artigo 3.º n.º 3).

Actualmente, apenas as chamadas para números geográficos (gama 2) e móveis (gama 9) são elegíveis.

A Tele2 considera que, por regra, todos os números devem ser elegíveis para acesso indirecto, mais, quaisquer excepções a esta regra devem ser justificadas, taxativas e no menor número possível.

Assim, a Tele2 entende que é fundamental o alargamento da elegibilidade a todas as chamadas para todos os níveis de numeração, com a possível excepção dos serviços de emergência (112/117) e serviços internos à rede do próprio operador. Todos os restantes deverão ser elegíveis.

Aliás esta posição é consistente com a resposta à consulta pública de 2 de Fevereiro de 2004, em que claramente se referiu que não devem haver entraves à elegibilidade dos serviços não geográficos inseridos nos níveis 6,7 e 8 do Plano Nacional de Numeração para acesso indirecto, seja em modo de selecção ou pré-selecção.

A Tele2 considera que o alargamento da elegibilidade na pré-selecção é um factor que contribuirá para atenuar o risco do incumbente utilizar a não elegibilidade destes números, agravada pelo facto de, nos termos actuais da proposta da ORLA, poder optar por facturar directamente serviços ao cliente final, para realizar campanhas de win-back de cariz abusivo.

Por último, cumpre referir que a Tele2 não entende o motivo da exclusão da pré-selecção das chamadas para utilizadores de serviços móveis em *roaming* em Portugal (*roaming in*)². Com efeito, e atendendo a que estas chamadas são feitas para o número do operador de origem (visitante) e tratadas como chamadas internacionais para uma rede móvel, não se percebe como pode quer o operador de acesso directo ("PAD") quer ou de acesso indirecto distinguir se o utilizador está ou não em *roaming* em Portugal. A Tele2 considera que a ANACOM deverá ou omitir esclarecer este ponto.

B. Princípios e regras a observar pelas empresas

O Projecto de Regulamento estabelece que a empresa seleccionada tem o direito de facturar directamente os seus assinantes pela prestação do serviço, salvo quando não seja a proprietária do tráfego, caso em que apenas o pode fazer mediante acordo com o respectivo proprietário (Cf. artigo 4.º n.º 3).

Em Portugal, como no resto da Europa, a principal barreira à mudança de operador é a existência de duas facturas, uma pelo aluguer da linha e, a outra, pelo serviço de comunicações. Ora, sendo certo que o acesso indirecto implica necessariamente duas facturas, a Tele2 entende que devem ser limitados ao máximo os casos em que exista a possibilidade de haver mais do que duas facturas relativas a serviços de comunicações, pelo que o leque de serviços a incluir no acesso indirecto deve ser o mais abrangente possível.

Por outro lado, a Tele2 concorda com a ANACOM quando esta estabelece, no número 4 do artigo em apreço, que a falta de pagamento de um cliente ao Prestador de Acesso Directo não deve determinar a suspensão de acesso indirecto. É preciso não esquecer que o PAD, para além da linha continua a prestar outros serviços, como barramentos e alugueres de

² Artigo 3.º, 2 a) da Deliberação.

equipamento e, de acordo, com a proposta de Deliberação serviços de comunicações, pelo que existem motivos que justificam divergências sobre pagamentos que são absolutamente externos ao Prestador Pré-Seleccionado.

Estabelece-se ainda o pressuposto da subscrição de um contrato com o Prestador de Acesso Directo para a celebração de um contrato com o Prestador Pré-Seleccionado. Conforme terá oportunidade de referir posteriormente, a Tele2 discorda que terá necessariamente que ser celebrado um contrato escrito entre o cliente e o Prestador Pré-Seleccionado, como adiante se defenderá em sede de comentários ao artigo relativo à activação da pré-selecção (artigo 9.º).

C. Obrigações do Prestador de Acesso Directo

O Projecto de Regulamento prevê um conjunto de obrigações para o Prestador de Acesso Directo, em particular para o que disponha de poder de mercado significativo, neste caso o Grupo PT.

1. Período de Guarda

O Projecto de Regulamento estabelece, no seu artigo 7.º n.º 2 que o Prestador de Acesso Directo com PMS está obrigado a respeitar um período de guarda de 6 (seis) meses após a activação da pré-selecção.

Durante este período, estará impedido de dar início a quaisquer acções, em particular os contactos individualizados destinados a recuperar o cliente (*winback*).

A Tele2 considera fundamental este período de guarda, pelo que a ANACOM deveria ter um papel fiscalizador efectivo do cumprimento deste período de guarda. Em bom rigor, como a Tele2 já teve a oportunidade de informar a ANACOM, este período de guarda não é respeitado pelo incumbente, que não se coíbe de aliciar os clientes pré-seleccionados da Tele2 dentro do período de guarda, e, pior, usando as bases de dados de pré-selecção.

De facto, como a Tele2 tem vindo a chamar a atenção repetidamente, o incumbente tem levado a cabo um conjunto de práticas anti-concorrenciais que se traduzem na violação do período de guarda e do dever de confidencialidade dos dados dos clientes pré-seleccionados.

De acordo com a informação recolhida e que é do conhecimento da ANACOM, a abordagem da PTC consiste, em contactar os clientes da Tele2 aliciando-os a anular a pré-selecção com uma oferta comercial que a Tele2 não pode replicar e, enviando formulários de “Desistência de Pré-Seleccção” pré preenchidos para que o cliente apenas tenha de o devolver para que a pré-selecção seja anulada.

A Tele2 concorda, portanto, com o estabelecimento do dever de confidencialidade que impede sobre o Prestador de Acesso Directo com PMS e com a obrigação de eliminação dos respectivos sistemas de informação de todos os dados que permitam aos serviços comerciais relacionar os seus clientes com os dados da pré-selecção.

À semelhança do referido *supra*, a Tele2 entende que a ANACOM deverá exercer uma fiscalização efectiva do cumprimento destes deveres, sem o qual a confidencialidade dos dados e inclusivamente o período de guarda se revelarão desprovidos de aplicação prática.

A Tele2 entende ainda que a actividade fiscalizadora não será eficaz enquanto não forem aplicadas as sanções previstas na Lei das Comunicações Electrónicas³, *ex vi* o Projecto de Regulamento em apreço.

2. Activação da Pré-Seleção

À semelhança do que sucede em outros países, a Tele2 tem vindo a defender a desmaterialização dos processos de activação, o que implica, entre outros aspectos, o seguinte:

- (a) troca de documentos em formato digital entre operadores; e
- (b) relativamente aos clientes finais, a activação destes serviços por meios informáticos, ou simplesmente por voz.

O Projecto de Regulamento prevê, no seu artigo 9.º número 1, que o processo de selecção se inicia com a apresentação de um pedido do Prestador Pré-Seleccionado ao Prestador de Acesso Directo, “por via electrónica, com base na manifestação de vontade expressa pelo assinante por qualquer meio”.

Ora, a Tele2 considera que, de facto, a manifestação de vontade do cliente poderá ser feita por qualquer meio, devendo assim ser eliminada a carga burocrática, baseada em papel. Assim, entende que deverá bastar um pedido verbal gravado ou um pedido enviado por via e-mail.

A Tele2 considera que uma tal medida, à semelhança do já que ocorre há bastante tempo na Holanda, na Áustria, na Suécia e na Suíça, permitirá diminuir os custos da pré-selecção, o tempo de activação, bem como a eliminação das barreiras processuais que actualmente impedem a existência de uma concorrência efectiva.

Efectivamente uma vez que a lei não exige a existência de um contrato escrito para a prestação de serviços de comunicações, qualquer imposição sobre a assinatura de um pedido de activação de pré selecção escrito é completamente injustificado e, para além de não ter enquadramento legal, não se adequa aos propósitos de agilizar os processos de pré-selecção.

Por outro lado, ficando o Prestador Pré-Seleccionado responsável por activações indevidas, cabe a este aferir o risco em que incorre e em consequência determinar as medidas que entenda necessário para mitigar esses riscos, não cabe à ANACOM intervir desnecessariamente. Ou seja, se perante uma reclamação um Prestador Pré-Seleccionado não fizer prova de que o Cliente validamente activou a pré-selecção, o papel da ANACOM, como entidade de supervisão, é certificar-se de que o cliente é indemnizado de acordo com a lei.

Porém, mesmo a entender-se que deverá haver um documento escrito, este apenas teria que ser enviado ao Prestador de Acesso Directo em caso de reclamação do cliente, ao contrário do que se encontra plasmado no artigo 9.º número 3 do Projecto de Regulamento.

Segundo a Tele2 o modelo de activação que deveria prever-se seria o seguinte:

- (a) o cliente fazia um pedido verbal de pré-selecção, devidamente gravado;

³ A título exemplificativo as previstas no artigo 113.º alínea bbb).

- (b) o Prestador Pré-Seleccionado enviaria, de seguida, um e-mail ao Prestador de Acesso Directo do qual constaria o número a pré-seleccionar.

Apenas em caso de dúvida deveria a Tele2 ser obrigada a enviar à PTC cópia da gravação do pedido do cliente.

O argumento de que este sistema daria azo ao aumento de fraudes facilmente será afastado, tendo em consideração que o actual sistema fortemente burocrático não se afigura mais eficaz.

Quanto ao prazo máximo de activação, a Tele2 concorda com a ANACOM quanto ao estabelecimento de 5 (cinco) dias úteis, em consonância com a última versão do PRI para 2005.

E por último, cumpre fazer uma referência ao preço de activação da pré-selecção que a Tele2 considera ser excessivo. Com efeito, e apesar da deliberação de 17.02.2005 ter introduzido alterações na Proposta de Referência de Interligação (PRI) mais consentâneos com o preço médio europeu, a Tele2 considera que os preços de activação da pré-selecção ainda não estão em linha com as melhores práticas europeias na medida em que continuam a ser genericamente mais elevados do que em países como França (-11%), Espanha (-27%), Bélgica (-20%), Holanda (-66%), Alemanha (-21%) ou da Suécia (-80%).

Assim, a Tele2 considera que o preço máximo de activação da pré selecção deve ser reduzido em, pelo menos, 20%.

3. Desactivação da pré-selecção

Nos termos do Projecto de Regulamento, a desactivação da pré-selecção ocorre mediante denúncia do respectivo contrato junto do Prestador Pré-Seleccionado, a qual deverá ser transmitida ao Prestador de Acesso Directo no prazo de 2 (dois) dias úteis (Cf. artigo 10.º n.º 1).

A Tele2 concorda com a ANACOM relativamente ao mecanismo de desactivação da pré-selecção proposto.

Lisboa, 7 de Setembro de 2005

Tele2