

## **A selecção e a pré-selecção de operador em Portugal – Março 2004**

### **Objectivo**

- 1 - Introdução**
- 2 - O que é a pré-selecção e a selecção de operador**
- 3 - Enquadramento**
- 4 - Abreviaturas**
- 5 - Da consulta**
  - A. Tráfego elegível**
  - B. Modo e tempo de implementação**
  - C. Outras questões**
  - D. Lista de questões**

### **Objectivo**

A presente consulta pública pretende auscultar os prestadores/operadores e os utilizadores finais sobre algumas questões que permitam a actualização da Especificação de Pré-selecção, de modo a melhorar ou alargar as suas funcionalidades para o mercado em geral e para o utilizador em particular, reflectindo-se essa actualização igualmente na selecção de chamadas, onde aplicável.

O prazo para a recepção das respostas à consulta pública termina a 26 de Março de 2004, podendo as mesmas ser remetidas por correio postal ou, preferencialmente, correio electrónico ([consultasps@anacom.pt](mailto:consultasps@anacom.pt)).

O ICP-ANACOM procederá à divulgação pública do relatório da consulta, nomeadamente na sua página na Internet ([www.anacom.pt](http://www.anacom.pt)).

Face ao carácter aberto desta consulta pública, é fundamental que os elementos considerados de natureza confidencial sejam claramente identificados, com vista a ser garantida a sua inacessibilidade.

### **1. Introdução**

De acordo com o calendário da liberalização para o sector, a selecção de operador foi introduzida em 1 de Janeiro de 2000. A pré-selecção ficou disponível desde 1 de Julho de 2000, numa primeira fase, mediante uma solução interina e na sua forma definitiva, nas áreas geográficas de Lisboa e Porto a 1 de Outubro de 2000 e nas restantes áreas a 15 de Novembro, com eventual excepção das áreas servidas por centrais ELD, onde tal se verificou posteriormente, mas nunca após 31 de Dezembro de 2000.

O ICP-ANACOM determinou que devia ser garantida a disponibilização das funcionalidades de selecção e pré-selecção aos utilizadores de todos os prestadores de Serviço Fixo de Telefone (SFT) com acesso directo, para chamadas nacionais (de longa distância ou ex-interurbanas) e internacionais, desde aquelas datas.

Posteriormente foi alargado o âmbito das chamadas nacionais, com a inclusão de chamadas fixo-móvel em 1 de Outubro de 2000, e de chamadas locais e regionais em 1 de Janeiro de 2001.

O ICP-ANACOM determinou ainda que, a partir de 1 de Abril de 2000, os prestadores do Serviço Móvel, se solicitados, devem disponibilizar a funcionalidade de selecção de operador, chamada-a-chamada, para chamadas internacionais.

Como é sabido, tem sido maioritariamente através daquelas funcionalidades que os novos prestadores têm vindo a prestar o SFT aos seus clientes, registando-se no final do 3º Trimestre de 2003 um total de 9,59% no tráfego originado, mediante acesso indirecto.

Dado que as funcionalidades de selecção e de pré-selecção de chamadas estão disponíveis há mais de três anos, considera o ICP-ANACOM ser este o momento para fazer a sua reavaliação, em especial no que respeita ao eventual alargamento a outros tipos de tráfego telefónico, presentes os interesses do mercado em geral e dos utilizadores finais em particular.

A presente consulta endereçará especificamente as seguintes questões:

- A inclusão de certos tipos de chamadas actualmente excluídos;
- O tempo e o modo de implementar esse eventual alargamento;
- Eventuais melhoramentos a introduzir na Especificação.

Outras questões e propostas relacionadas com a selecção e pré-selecção de chamadas serão bem acolhidas pelo ICP-ANACOM, na medida em que tal possa vir a melhorar a oferta ao cliente final.

Pretende-se que, nas respostas às questões colocadas, sejam identificados e justificados os aspectos técnicos, de mercado, ou outros, que recomendem ou condicionem a aplicação das propostas apresentadas.

Por último, refira-se que foi dada alguma atenção ao que na matéria tem vindo a ser realizado noutros países da Comunidade.

## **2. O que é a pré-selecção e a selecção de operador**

A pré-selecção é, conjuntamente com a selecção de chamada, uma forma de acesso indirecto para encaminhar as chamadas, que se traduz na possibilidade de o utilizador escolher um prestador diferente daquele que lhe fornece o acesso directo.

A pré-selecção implica a pré-definição de um prestador mediante contrato próprio, o que conduz a que todas as chamadas elegíveis abrangidas por esse contrato sejam automaticamente realizadas através do prestador pré-seleccionado.

A selecção chamada a chamada permite encaminhar cada chamada por um prestador determinado com o qual é estabelecida uma relação contratual, mediante a marcação de um código da forma 10xy.


Actualmente pode-se pré-seleccionar um prestador para os dois tipos de chamadas (nacionais e internacionais), ou só para um destes tipos, ou dois prestadores, um para as chamadas nacionais e outro para as internacionais.

No que concerne aos tipos de chamadas elegíveis, estabilizados desde 1 de Janeiro de 2001, estão definidos:

- Nacionais: chamadas locais, regionais, longa distância e fixo-móvel;
- Internacionais.

Para recolha de informação mais detalhada sobre este assunto, aconselha-se a consulta ao endereço [www.anacom.pt/template15.jsp?categoryId=2166](http://www.anacom.pt/template15.jsp?categoryId=2166).

### **3. Enquadramento**

A actual Especificação de pré-selecção suporta-se no Decreto-Lei nº 415/98, de 31 de Dezembro (artigo 32º), o qual disciplina a interligação entre redes públicas de telecomunicações. Esta especificação foi aprovada por deliberação do Conselho de Administração do ICP-ANACOM de 12 de Maio de 2000, e está disponível em  [Especificação de Pré-Seleção pelos prestadores de SFT](#).

Aí se previa (Nota Justificativa) a possibilidade de a referida Especificação ser actualizada logo que fosse viável melhorar ou alargar as funcionalidades do ponto de vista do utilizador, mediante avaliação do ICP-ANACOM, após auscultação aos principais interessados no mercado.

Assim, a presente consulta pretende, tendo presente a evolução do mercado de selecção e pré-selecção de chamadas, contribuir para a tomada de medidas que potenciem o crescimento desse mesmo mercado, providenciando nomeadamente maior simplicidade e diversidade de escolhas para o utilizador.

Entretanto, está prevista para breve a aplicação do novo quadro regulamentar saído da Revisão 99. Neste quadro, a alínea b), do nº 1, do artº 16º, da Directiva 2002/22/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 7 de Março (Directiva Serviço Universal), refere que os Estados membros devem manter todas as obrigações em matéria de selecção ou pré-selecção de operadores, nos termos da Directiva 97/33/CE relativa à interligação no sector das telecomunicações com o objectivo de assegurar o serviço universal e a interoperabilidade através da aplicação dos princípios da oferta de rede aberta (ORA), até se efectuar uma revisão e se tomar uma decisão em conformidade com o nº 3, do mesmo artigo. Este refere que as autoridades reguladoras nacionais devem efectuar, logo que possível após a entrada em vigor da Directiva, e a partir daí periodicamente, uma análise de mercado, em conformidade com o artº 16º da Directiva Quadro, com o fim de determinar se se devem manter, alterar ou suprimir as obrigações relativas aos mercados retalhistas.

O artº 19º da mesma Directiva, limita no seu nº 1 a obrigação de disponibilização de selecção e pré-selecção às empresas com PMS na oferta de ligação à rede telefónica

pública e utilização dessa rede num local fixo, remetendo no seu n.º 2 os pedidos dos utilizadores de instalação destes recursos noutras redes ou de outras formas para a avaliação de acordo com o procedimento de análise do mercado estabelecido no art.º 16.º da Directiva Quadro e a execução em conformidade com o art.º 12.º da Directiva Acesso.

A Directiva Serviço Universal (2002/22/CE), refere no seu considerando 29: *“As autoridades reguladoras nacionais podem também, em função da análise do mercado relevante, exigir que os operadores móveis com poder de mercado significativo ofereçam aos seus assinantes acesso aos serviços de qualquer prestador interligado de serviços telefónicos acessíveis ao público, em regime chamada a chamada ou através de pré-selecção.”*.

Assim, e até à entrada em vigor do novo quadro regulamentar, por um lado, e até à primeira análise de mercado por outro, manter-se-ão os direitos e obrigações previstos no actual quadro regulamentar, focando a presente consulta essencialmente os aspectos que permitam simplificar e melhorar a oferta das funcionalidades de pré-selecção e de selecção de chamada ao cliente final.

#### **4. Abreviaturas**

PAD – Prestador de Acesso Directo

PPS – Prestador Pré-Seleccionado

SFT - Serviço Fixo de Telefone

SMT – Serviço Móvel Terrestre

#### **5. Da consulta**

##### **A. Tráfego elegível**

O tráfego elegível traduz-se actualmente, no que ao tráfego nacional respeita, nas chamadas para o SFT (“2”) e o SMT (“91, 93 e 96”), e chamadas internacionais (“00”).

Sendo o acesso indirecto o principal meio, até ao momento, dos novos prestadores prestarem o SFT, poder-se-á considerar como uma melhoria a introduzir na especificação o alargamento do actual tráfego elegível, como um dos modos, entre outros, de fortalecer o acesso indirecto enquanto alternativa.

Haverá, no entanto, de ter presente a questão da propriedade do tráfego; nas condições actuais de elegibilidade, a propriedade do tráfego pertence ao PPS, salvo acordo em contrário, conforme deliberação ICP-ANACOM de 21 de Julho de 1999, disponível em [www.anacom.pt/template13.jsp?categoryId=2033](http://www.anacom.pt/template13.jsp?categoryId=2033).

Com efeito, de acordo com o n.º 3 do artigo 6.º do Decreto-Lei n.º 415/98, a propriedade do tráfego pertence à entidade que explora a rede pública de telecomunicações ou presta o serviço de telecomunicações de uso público onde é originado, salvo disposição ou acordo em contrário.

Com o alargamento do tráfego elegível a outros serviços de âmbito nacional, e de acordo com o mesmo princípio, parece claro que a propriedade do novo tráfego será, salvo acordo em contrário, do prestador que presta o serviço e não do PPS.

Equacionando-se o alargamento de chamadas elegíveis a números de serviços não-geográficos conforme constam nos níveis 6, 7 e 8 do Plano Nacional de Numeração (PNN), pretende-se saber:

**Q1. Quais dos serviços não-geográficos, inseridos nos níveis 6, 7 e 8 do PNN, considera que não devem ser elegíveis para selecção e pré-selecção? Que vantagens e constrangimentos antevê, em particular no que respeita a serviços grátis para o chamador, de cartão virtual de chamadas, de audiotexto e de acesso a serviços de dados e à Internet (incluindo em tarifa plana)? Justifique.**

**Numa perspectiva de articulação com o realuguer da linha de assinante, a Jazztel considera que todo o processo deve ter como objectivo a factura única ao cliente. Assim sendo, todos os serviços não gratuitos deverão ser incluídos no critério de elegibilidade.**

Por outro lado, existindo no nível 1 vários serviços de operador, poderá fazer sentido alargar também a este nível a possibilidade de selecção e pré-selecção. Assim:

**Q2. Excluindo do âmbito da selecção e da pré-selecção de chamadas o acesso a serviços de emergência 112/117 e a serviços internos às redes 12xyz, quais dos outros serviços incluídos no nível 1 considera ser de excluir? Justifique.**

**Apenas os serviços não facturados aos utilizadores devem ser excluídos tendo em conta o objectivo da factura única.**

**Q3. Considera existir algum tipo de tráfego a incluir no tráfego elegível para selecção e pré-selecção de chamadas em que o regime de propriedade do tráfego deva ser diferente do exposto? Justifique.**

**Tendo em conta que a definição do preço de retalho deverá continuar a ser feita pelo operador detentor da numeração não geográfica, o regime de propriedade que se aplica a este tipo de numeração continuará a ser de excepção face ao que se aplica ao restante tráfego elegível. As chamadas efectuadas a que se aplicar este regime de excepção devem ser devidamente identificadas na factura detalhada como sendo chamadas cujo PVP é definido pelo operador de destino.**

## **B.Tempo de implementação**

Como decorre do actual enquadramento, o PAD é obrigado a disponibilizar a prestadores que com ele se interliguem, e desde que por estes solicitado, as modalidades de (1) chamadas nacionais, (2) chamadas internacionais e (3) chamadas nacionais e internacionais, sendo opção do prestador interligado a modalidade ou modalidades a incluir na sua oferta comercial.

Havendo alargamento a outros tipos de chamadas, podem as mesmas ser incluídas nas chamadas nacionais, em agregação às já existentes.

**Opção A:**

- 1 - Chamadas nacionais (incluindo novo tráfego elegível)
- 2 - Chamadas internacionais
- 3 - Chamadas nacionais (incluindo novo tráfego elegível) e internacionais

Nesta opção o cliente pode pré-seleccionar um prestador para os dois tipos de chamadas (nacionais e internacionais), ou só para um destes tipos, ou dois prestadores, um para as chamadas nacionais e outro para as internacionais.

Outra possibilidade que consideramos como alternativa à anterior será:

**Opção B:**

- 1 – Chamadas nacionais (conforme tráfego actual)
- 2 – Chamadas internacionais
- 3 – Todas as chamadas (incluindo 1, 2 e novo tráfego)

Nesta opção o cliente pode pré-seleccionar um prestador para todas as chamadas, ou só para um dos dois tipos (nacionais ou internacionais), ou dois prestadores, um para as chamadas nacionais e outro para as internacionais.

**Q4. Das opções A e B apresentadas para implementar a incorporação de novo tráfego elegível para selecção e pré-selecção de chamadas, qual considera a melhor opção? Justifique identificando vantagens e inconvenientes.**

**Claramente opção A pois é a única possível de explicar ao cliente que não faz ideia do que é um número geográfico ou não geográfico mas sabe o que é um número nacional e internacional.**

**Q5. Considera existir outra opção melhor que as descritas? Descreva-a apontando vantagens relativamente às anteriores.**

**Sim. Considerando o objectivo de melhoramento de processos, por defeito, o cliente deveria pedir pré-selecção total. Caso não o desejasse, teria então duas opções à escolha:**

**A-Não pretende pré-seleccionar as chamadas internacionais;**

**B- Não pretende pré-seleccionar as chamadas nacionais (em que se incluíam as relativas a numeração não geográfica).**

Quanto ao tempo necessário para implementar a decisão que resultar da presente consulta, mediante deliberação da ANACOM, desejavelmente curto, pretende-se saber:

**Q6. Quanto tempo considera necessário à implementação, quer da opção A, quer da Opção B? Identifique eventuais constrangimentos que justifiquem os prazos referidos.**

**A Jazztel considera que os prazos deverão coincidir com os da ORLA uma vez que o grande objectivo é, como foi dito, a factura única. Sem isso, não vemos grande vantagem em avançar para o alargamento da elegibilidade.**

## **C.Outras Questões**

### **Procedimentos inter-prestadores**

Face a algumas diferentes interpretações relativas aos procedimentos inter-prestadores, têm chegado à ANACOM algumas solicitações para a clarificação e simplificação dos mesmos. Assim:

**Q7. Que procedimentos gostaria de ver clarificados na especificação? Justifique.**

#### **Factura única**

Esta questão já foi colocada por vários prestadores ao ICP-ANACOM, no sentido de ser possível disponibilizarem aos seus clientes uma única factura, nomeadamente incorporando o aluguer da linha de assinante.

Estando em curso o processo relacionado com a Oferta de Realuguer da Linha de Assinante (ORLA), tendo já decorrido a respectiva consulta pública disponível em [www.anacom.pt/template15.jsp?categoryId=72272](http://www.anacom.pt/template15.jsp?categoryId=72272), será esta questão analisada naquela sede, não deixando de ter em conta as especificidades da pré-selecção que deverão ser consideradas naquela análise.

#### **Alteração no acesso**

**Q8. Havendo lugar a alteração por parte do cliente na sua relação com o PAD das características associadas ao acesso, como a morada, a tecnologia (analógico vs digital), número, etc, como vê o impacto dessas alterações na funcionalidade de pré-selecção e em particular nos contratos estabelecidos? Que medidas preconiza no relacionamento inter-prestadores e destes com os clientes, resultantes desse impacto? Justifique.**

**É inadmissível a situação presente em que por alteração do tipo de acesso, morada ou tecnologia o PAD anule a pré-selecção. A anulação da pré-selecção só deverá ser possível por indicação expressa do cliente e qualquer pedido de alteração efectivado pelo cliente deveria ser copiado pelo PAD ao PPS para que houvesse uma igualdade em termos de condições de concorrência e o PAD não aproveitasse a posição dominante perante o cliente resultante da necessidade de alteração técnica para o desviar comercialmente.**

#### **Confirmação do PPS**

Por vezes, nomeadamente até receber a 1ª factura, o cliente não sabe qual o prestador que lhe está a encaminhar o tráfego. Uma forma de o saber, à semelhança do que se faz noutros países, será através dum número de teste.

**Q9. Considera necessária a existência de um número através do qual o cliente possa confirmar, automática e autonomamente qual o seu PPS? Elabore, nomeadamente quanto ao tempo necessário para disponibilizar este serviço, se o número de acesso deve ser único para todos os prestadores e qual o tipo de número que deve ser utilizado.**

**Cada operador poderá ter um número de teste elegível com uma mensagem que lhe permita concluir se a pré-selecção está ou não a funcionar. A Jazztel já dispõe deste tipo de serviço. Não vemos necessidade de que seja um único número para todos os prestadores.**

### **Condicionalismos técnicos**

No ponto B.5 da presente Especificação, refere-se que *"A activação da pré-selecção deve ser feita na base do acesso do cliente, salvo indicação deste em contrário e desde que tecnicamente implementável"*.

Adicionalmente, a responsabilidade de eventual implementação do barramento de chamadas, resultante da vontade expressa pelo cliente em anular ou manter eventuais barramentos, está cometida ao prestador seleccionado, seja por selecção ou por pré-selecção de chamada. Nestas condições, pretende-se saber:

**Q10. Há alguma razão para a manutenção da restrição técnica invocada no ponto B.5 da presente Especificação? Justifique.**

**Q11. Que constrangimentos técnicos identifica, sejam devidos a características das redes ou dos equipamentos terminais, relativamente às condições actuais de elegibilidade do tráfego para selecção e pré-selecção de chamadas, bem como relativamente ao eventual alargamento dessa elegibilidade? Justifique.**

**Não identificamos à partida quaisquer constrangimentos.**

**Q12. Haverá algum constrangimento, face ao eventual alargamento do tráfego elegível, na manutenção da responsabilidade da implementação de barramento de chamadas no prestador seleccionado? Justifique.**

**Não identificamos à partida quaisquer constrangimentos.**

### **Elementos estatísticos**

Tendo presente o trabalho que tem vindo a ser desenvolvido relativamente ao estabelecimento dos indicadores de qualidade de serviço do SFT, nomeadamente a proposta relativa àqueles indicadores submetida ao ex-Conselho Consultivo que preconizava que a contabilização e apresentação dos indicadores competiria, no caso de chamadas de acesso indirecto, ao prestador cujo código de acesso fosse seleccionado, poderá ser relevante definir alguns procedimentos e prazos relativos a esta matéria.



Q13. Prevê a necessidade de estabelecimento pelo ICP-ANACOM de prazos e, eventualmente, procedimentos para o fornecimento, pelo PAD ao PPS, e/ou vice-versa, dos elementos relevantes para envio, em tempo útil, ao regulador da informação estatística já estabelecida ou a estabelecer (ex: informação estatística do SFT, indicadores de qualidade do SFT, etc)? Em caso afirmativo, especifique, justificando, quais os prazos e procedimentos que, em sua opinião, conviria estabelecer.

Outras

Q14. Que outros aspectos ligados à selecção e pré-selecção pensa que devem ser analisados para melhoria daquelas funcionalidades? Discrimine-os e explique o porquê das suas propostas.

-Dever-se-á acabar com o envio físico de documentação entre os operadores nos processos de pré-selecção;

- os preços da PS deveriam baixar;

- Os prazos de implementação devem ser optimizados;

- período de guarda deve passar a 12 meses;

-Deverá ser efectuado um controlo mais rigoroso às respostas negativas ou aos processos pendentes no PAD e deverá ser estabelecido um SLA mais apertado – função da aprendizagem após 3 anos de PS – com coimas relevantes para dissuadir incumprimento;

Q15. Como vê a elaboração duma especificação (ou futuro Regulamento) de selecção e pré-selecção de chamadas mais detalhada, à semelhança do que aconteceu com a portabilidade de operador? Como vê a constituição dum grupo de trabalho para esse fim? Quais os aspectos que considera pertinentes constarem dos termos de referência do mesmo?

Tendo em conta que as questões mais complicadas (alargamento da elegibilidade a outro tipo de chamadas) serão tratadas no grupo de trabalho relativo à ORLA, a jazztel não vê necessidade na criação de mais um grupo para a selecção e pré-selecção de chamadas.