



**CONSULTA PÚBLICA SOBRE A PRÉ-
SELECÇÃO DE OPERADOR**

NOVIS TELECOM, S.A.

26 de Março de 2004

RESPOSTA À CONSULTA PÚBLICA RELATIVA À SELECÇÃO E À PRÉ-SELECÇÃO DE OPERADOR EM PORTUGAL

O presente documento constitui a posição da Novis Telecom no que se refere aos assuntos discutidos no âmbito da Consulta Pública lançada pelo ICP-ANACOM sobre o serviço de pré-selecção.

Comentário geral

A abordagem, sobretudo técnica, que adiante se desenvolve tem como pano de fundo uma realidade preocupante que é o fracasso da pré-selecção em Portugal como instrumento de liberalização. Esse fracasso resulta do inaceitável atraso com que foi parcialmente introduzida a pré-selecção em Portugal, da própria incompletude da pré-selecção introduzida, da impunidade com que a PT Comunicações tem desenvolvido práticas ostensivamente ilegais de utilização de informação dos concorrentes para promover os seus produtos, muitas vezes através de vendas agressivas proibidas também pela Lei do Consumidor e, finalmente mas não menos importante, da manutenção do monopólio do serviço de assinatura, ele próprio instrumental à prática deste ilícitos.

A Consulta Pública objecto deste documento acontece para procurar resolver problemas que têm 4 anos de existência. É positiva – ou, sê-lo-á – se trouxer os resultados que se impõem, mas é inevitável dizer-se que os negócios, o mercado, a competitividade do sector continua a ser arrastada pelo ritmo da criação paulatina de condições regulamentares em que se possa desenvolver.

Nota metodológica

Dada a relação estreita entre muitas das questões apresentadas, e de forma a proporcionar uma resposta o mais completa possível, optou-se por responder, em muitos dos casos, de forma conjunta, nem sempre respeitando a ordem proposta na consulta. De forma a facilitar o acompanhamento das respostas, as questões são previamente identificadas.

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.

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.

O alargamento do tráfego elegível para a pré-selecção assume particular importância para o desenvolvimento de produtos que vão, de forma mais directa, ao encontro das reais necessidades dos clientes finais.

Ao aderir à oferta de um prestador de acesso indirecto, nomeadamente na modalidade de pré-selecção total do tráfego, a expectativa do cliente é, claramente, a de eliminar a componente de tráfego da sua factura de acesso directo. Na realidade, e no actual enquadramento regulamentar, tal não é possível já que existe um elevado número de chamadas que são excluídas do acesso indirecto.

Neste sentido, a Novis Telecom considera que o alargamento da pré-selecção à totalidade do tráfego gerado pelo cliente é um passo lógico e necessário ao desenvolvimento deste serviço. A única excepção a esta regra será o tráfego referente a números de emergência o qual, por razões técnicas, não pode ser transferido para a rede do Prestador Pré-Selecionado (PPS).

É importante salientar que já existem oito países na União Europeia – Bélgica, Dinamarca, Grécia, Espanha, Irlanda, Luxemburgo, Áustria e Reino Unido – que disponibilizam a pré-selecção para números não geográficos (incluindo os chamados *short numbers*¹), pelo que este alargamento não será mais do que a adopção em Portugal de práticas já utilizadas em outros países Europeus.

Este alargamento da elegibilidade do tráfego é especialmente relevante atendendo à próxima introdução da ORLA, a qual irá possibilitar a disponibilização da factura única para os clientes indirectos dos operadores alternativos. A maior abrangência da elegibilidade do tráfego na pré-selecção facilitará em grande medida a migração dos clientes de uma solução para a outra.

Por um lado, facilitará a implementação técnica da ORLA na medida em que a informação para facturação relativa ao tráfego elegível estará automaticamente ao dispor do operador que subscreva a ORLA, diminuindo assim os elementos da factura que não estão no controle desse operador. Por outro lado, aprofundará a relação que o cliente tem com o operador alternativo, criando as condições de confiança necessárias para o estabelecimento de uma relação mais completa com base na ORLA.

Para qualquer um dos serviços identificados, a importância da sua inclusão prende-se directamente com as necessidades do mercado relativamente a este produto. Um dos aspectos geradores de confusão na percepção do consumidor é a exclusão de determinado tipo de chamadas do tráfego que é cursado pelo PPS. Tal verifica-se, como referimos atrás, sem que haja qualquer obstáculo técnico (com a excepção das chamadas de emergência).

¹ Vide VIII Relatório da Comissão Europeia sobre a Implementação do Pacote Regulamentar das Telecomunicações.

Adicionalmente, e como também se referiu, a introdução a curto prazo da ORLA acentua a oportunidade de se alargar o tráfego elegível à totalidade das chamadas, de forma a possibilitar a criação de laços PPS-cliente mais fortes que de alguma forma constituam uma forma do cliente testar o PPS antes da passagem para a ORLA (onde este assume o papel de interface único com o cliente).

Assim, e respondendo de forma directa às questões 1 e 2, considera-se que todos os serviços dos níveis 6, 7 e 8 deverão ser abrangidos.

Nem os serviços de dados e acesso à Internet (mesmo incluindo a tarifa plana), nem os serviços de cartões virtuais (nem mesmo os serviços grátis para o chamador) têm qualquer particularidade que obste à pré-selecção desse tráfego. As questões relativas à entrega de chamada no destino deverão ser tratadas de forma coerente com o percurso da chamada nas redes. Verificar-se-á um fluxo financeiro adicional (comum, aliás, a todos os serviços destas gamas) que é de fácil implementação.

Neste contexto, cumpre referir a necessidade de se implementarem alguns fluxos adicionais de informação comercial e financeira que viabilizem a facturação de retalho dos serviços que passarão a estar incluídos na pré-selecção.

Para tal, e considerando:

- a necessidade de se simplificarem os fluxos de informação que suportarão o alargamento da elegibilidade do tráfego;
- o sentido provável de decisão sobre mercados relevantes e poder de mercado significativo onde o ICP-ANACOM considera que as empresas do Grupo PT que actuam no mercado grossista de originação de chamadas em redes telefónicas públicas num local fixo detêm PMS neste mercado e, por conseguinte, de acordo com o novo enquadramento regulamentar, serão aquelas susceptíveis de estar obrigadas a disponibilizar aos seus clientes directos o serviço de pré-selecção com possibilidade de anulação chamada a chamada;
- que a quase totalidade (99,..%) do parque de acessos pré-seleccionados pertence à rede da PT Comunicações;
- as obrigações de concessionária do serviço universal da PT Comunicações,

entende-se que a PT Comunicações deverá assumir o papel de centralização da informação tarifária relevante disponibilizando-a aos prestadores de acesso indirecto.

Como informação tarifária relevante entendem-se os preços de retalho de cada um dos serviços que passarão a estar abrangidos pela pré-selecção e que os prestadores de acesso indirecto deverão facturar aos seus clientes. Estes preços deverão ser actualizados junto dos prestadores de acesso indirecto sempre que a PT Comunicações seja para tal informada pelos proprietários dos serviços.

Paralelamente, e na medida em que:

- estes serviços passarão a cursar em trânsito a rede dos prestadores de acesso indirecto
- os PPS passarão a facturar e cobrar essas chamadas em substituição da PT Comunicações,

os proprietários destes serviços deverão passar a pagar aos PPS o custo de trânsito e de facturação e cobrança respectivo.

De forma a facilitar a sua implementação, e de forma similar à que já sucede no serviço de facturação em cascata, a PT Comunicações deverá, quando facturar a sua originação, proceder à facturação do serviço de trânsito e do de facturação e cobrança em favor dos prestadores de acesso indirecto (e entregar a receita respectiva).

Relativamente aos serviços de audiotexto, o único aspecto adicional que estes serviços trazem face aos demais é a existência de barramento por defeito a estes números. No entanto, essa funcionalidade está disponível nas redes dos PPS (ou nas redes dos operadores de rede que os suportam), pelo que não existirá qualquer problema técnico na activação do barramento uma vez que a pré-selecção esteja activa.

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.

Não existe qualquer impedimento técnico à inclusão dos serviços internos à rede (nível 12) no tráfego pré-seleccionável, pelo que a Novis Telecom considera que essas chamadas deverão ser elegíveis, aplicando-se-lhes as regras de propriedade de tráfego dos demais serviços das gamas 6, 7 e 8. Sublinhe-se que o objectivo do cliente quando escolhe a pré-selecção total é claramente o de transferir a totalidade do tráfego que origina para a factura do PPS (e a própria assinatura). Esta vontade do cliente só deverá ser coarctada na medida em que as restrições técnicas o imponham (como é o caso das chamadas de urgência).

A Novis Telecom entende que apenas o acesso a números de emergência poderá eventualmente ser legitimamente excluído e que nenhuns outros incluídos no nível 1 devem ser excluídos.

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.

O entendimento da Novis Telecom é o de que a propriedade do tráfego deverá ser idêntica à que sucede no acesso directo, isto é, o preço de retalho deverá ser definido pelo operador proprietário do serviço.

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.

A Novis Telecom considera que, entre as duas opções apresentadas, a opção A é a mais adequada. Do ponto de vista técnico, a complexidade de implementação é bastante inferior (como adiante se refere em resposta à questão Q.6).

Por outro lado, a opção A encontra-se mais orientada para as necessidades reais dos clientes. Senão veja-se.

Do ponto de vista comercial, a criação de uma "classe" de tráfego distinta das duas já existentes (nacional e internacional) não se justifica, na medida em que a experiência comprova que um cliente não querará receber numa factura individual apenas o tráfego dos serviços dos níveis 1, 6, 7 e 8. Aliás, a percentagem de clientes que hoje escolhem apenas uma classe de tráfego (nacional ou internacional) é extremamente reduzida;

Não obstante a relevância comercial da escolha de um só tipo de tráfego ser bastante reduzida, e num cenário em que continue a ser obrigatória a disponibilização pelo PAD dos dois tipos de tráfego (nacional e internacional), o novo tipo de tráfego deverá ser associado ao tráfego nacional, dado que a complementaridade existente (tanto a nível de serviço *per se* como de relações entre operadores) é com esse tipo de tráfego.

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

Existe uma outra opção preferível mesmo à opção A, que é a de pré-selecção única, para a totalidade do tráfego. Isto, levando em consideração que a activação parcial (apenas um tipo de tráfego) não se tem vindo a assumir como relevante para o mercado.

A opção A poderá, contudo, ser consentânea com os interesses do mercado e, por isso, bem acolhida desde que a obrigatoriedade de disponibilização pelo PAD de pré-selecção nos dois tipos de tráfego em separado não

seja impeditiva da criação pelo PPS de ofertas comerciais que contemplem apenas a pré-selecção da totalidade do tráfego.

Assim, e procurando ir ao encontro das opções já pensadas pelo ICP-ANACOM, a Novis Telecom propõe que seja adoptada a opção A desde que seja expressamente referido nas especificações ou no regulamento a publicar que o PPS poderá apresentar ofertas que apenas contemplem a pré-selecção total do tráfego.

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

Estima-se um tempo de implementação de 3 semanas para a opção A e de 5 semanas para a opção B.

A opção adicional preconizada pela Novis Telecom não acarreta qualquer tempo de implementação adicional ao previsto para a opção A.

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

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.

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.

A experiência comercial dos últimos quase 4 anos com serviços de retalho baseados na pré-selecção tem vindo a revelar um conjunto de deficiências/lacunas da actual especificação que têm vindo a dificultar e, em alguns casos, a comprometer o serviço que os prestadores de acesso indirecto prestam aos seus clientes.

Estes aspectos estão relacionados com três dimensões distintas:

- a) Dimensão processual;
- b) Dimensão técnica;

- c) Dimensão financeira.

Dimensão processual

Como é do conhecimento do ICP-ANACOM, existem um conjunto de aspectos processuais que a Novis Telecom tem vindo a discutir com a PT Comunicações no sentido da sua alteração. Estes prendem-se com o processo de activação e de desactivação da pré-selecção.

Processo de activação

A - Desburocratização do processo de activação.

Actualmente, a PT Comunicações obriga os PPS ao envio sistemático dos documentos correspondentes ao pedido de activação da pré-selecção do cliente. Este processo foi inicialmente justificado com o risco elevado de fraudes que, na fase inicial de lançamento deste serviço, se verificou.

Hoje em dia, as situações de fraude encontram-se a um nível considerado "normal" para uma actividade desta natureza (em nenhuma actividade a fraude é nula, já que não existem mecanismos 100% infalíveis), sendo que durante 2003 a Novis Telecom, em conjunto com os demais prestadores de acesso indirecto, encetou negociações com a PT Comunicações no sentido de simplificar o processo de activação, garantindo a salvaguarda dos interesses do consumidor e dos PAD.

A proposta apresentada é a seguinte:

1. Possibilidade de activação da pré- selecção pelo PAD sem que o PPS envie, para cada pedido, o formulário de pré- selecção assinado pelo cliente.
2. Obrigação do PPS ter em seu poder o formulário devidamente assinado pelo cliente e visado pelo PPS, aquando do envio do pedido via ficheiro electrónico ao PAD;
3. Sempre que exista razão para tal (nomeadamente, queixa do cliente), o PAD terá o direito de exigir ao PPS o formulário de pré-selecção assinado pelo seu cliente, o qual deverá ser remetido no prazo de 5 dias úteis após o pedido do PAD.

B – Níveis de serviço

Com a revisão da actual especificação, deverá também ser revisto o actual prazo de activação de pré-selecção. Estando actualmente definido nos 5 dias úteis, a desburocratização do processo deverá permitir uma maior rapidez de activação dos pedidos, devendo o prazo ser reduzido para os 2 dias úteis (para 96 % das ocorrências e 5 dias úteis para 100%).

Adicionalmente, deverão ser contempladas penalizações por incumprimento, como aliás é prática comum nas demais ofertas reguladas da PT Comunicações.

C – Conflito de serviços de acesso directo com a pré-selecção

A actual especificação da pré-selecção prevê a autonomia das relações contratuais entre o cliente e o PPS vs relações entre o cliente e o PAD (ponto 4, dos Princípios Gerais).

Na prática, veio a verificar-se que estes princípios não são aplicados uniformemente ao longo do processo de activação ou desactivação de um cliente. Efectivamente, existe um conjunto de ofertas tarifárias do Grupo PT que obrigam à desactivação prévia da pré-selecção por parte do cliente.

No regulamento a aprovar, a Novis Telecom considera que os princípios acima deverão ser mantidos e reforçados, devendo estar explicitamente previsto que nenhuma oferta dos operador(es) notificado(s) deverá ser impeditiva da activação da pré-selecção por um qualquer PPS.

A não adopção deste princípio consubstancia-se na invalidação do período de guarda, na medida em que força o cliente a um contacto com o PAD (operador notificado), criando-se uma situação ideal para acções de retenção por parte desse operador. Adicionalmente, é de notar que a implementação da pré-selecção não invalida que o cliente utilize os serviços contratados ao PAD via chamada a chamada, o que reforça a injustificação deste tipo de comportamento e o seu carácter anti-competitivo.

D – Alteração de titular no acesso directo

O anterior Regulamento de Exploração de Serviço Fixo de Telefone previa expressamente a possibilidade de alteração de titular de SFT, sendo que a especificação de pré-selecção faz referência explícita a esta situação nos seguintes moldes: "Verificando-se a transmissão da posição contratual do cliente do PAD, nos termos em que é admitida no RESFT, mantêm-se inalterados os contratos celebrados com o PPS, salvo indicação expressa em contrário do novo cliente."

Tal como em outros casos, a interpretação da PT Comunicações tem vindo a ser no sentido de que, salvo nas situações de alteração de denominação social ou alteração de titular entre cônjuges, a pré-selecção é sempre cancelada.

A Novis Telecom considera este entendimento contrário ao disposto na especificação e contrário aos interesses dos clientes finais. Efectivamente, o processo de cancelamento automático da pré-selecção nestas situações não decorre de qualquer impedimento técnico mas sim de uma opção da PT Comunicações com o objectivo de, sem qualquer acção comercial directa, recuperar clientes sem que estes tenham consciência do sucedido.

Neste sentido, o regulamento a adoptar deverá manter o princípio² acima referido mas explicitar que o mesmo é aplicável em todas as situações de alteração de titularidade e não apenas naquelas (como tem sido entendimento da PT Comunicações) em que as obrigações para com o PAD até à data da alteração de titularidade são transferidas para o novo titular (novamente, esta regra do RESFT é apenas relevante para o serviço de acesso directo não tendo, pelo ponto 4 dos Princípios Gerais da especificação, qualquer impacto no serviço de pré-selecção).

Paralelamente, o PAD deverá remeter por ficheiro os dados relevantes do novo titular (nome e NIF).

Processo de Desactivação

A – Independência das relações contratuais existentes entre o cliente e o PPS face à relação cliente-PAD

Aquando da definição pela ANACOM do texto final da actual especificação de pré-selecção, foi entendido que não seria necessário detalhar as regras relativas à desactivação da pré-selecção. Assim, a especificação limita-se a referir que os mesmos procedimentos da activação de pré-selecção deverão ser aplicados à desactivação "...com as necessárias adaptações...".

Ora, a prática do mercado revela que este texto não é suficiente, na medida em que existem entendimentos divergentes sobre as "necessárias adaptações". Actualmente, a PT Comunicações tem vindo a interpretar a especificação como lhe dando o direito de proceder à desactivação da pré-selecção sempre que o cliente do PPS lhe faça directamente esse pedido.

Por via do procedimento acima referido, a PT Comunicações tem vindo a cancelar pré-selecções de clientes de acesso indirecto da Novis Telecom, dando conhecimento da desactivação como um facto consumado. Ou seja, não existe qualquer possibilidade de validação por parte do PPS dos pedidos de desactivação dos seus

² Naturalmente, e na medida em que a nova Lei das Comunicações Electrónicas não tem um artigo específico sobre esta situação, será necessário adaptar a redacção à nova lei.

serviços, ao contrário do que sucede aquando da activação da pré-selecção, onde o PAD pode validar a informação identificativa do cliente antes da activação do serviço.

Ora, tal procedimento é contrário à especificação na medida em que o PAD não pode interferir em nenhum aspecto da relação do PPS com o seu cliente (*vide* ponto B.1. da especificação, transcrito abaixo).

Na realidade, o serviço de pré-selecção é prestado ao cliente pelo PPS, sendo que o PAD tem apenas um papel de fornecedor do PPS, com quem o cliente de acesso indirecto não tem nenhuma relação no que se refere ao serviço de pré-selecção. É de sublinhar ainda, que a activação da pré-selecção não desactiva os serviços de acesso directo do PAD, na medida em que esses podem ser sempre acedidos pelo cliente via selecção chamada a chamada.

Este entendimento é o que resulta dos pontos 4 dos Princípios Gerais e B.1. da especificação de pré-selecção, que visam a eliminação dos contactos entre o PAD e o cliente de acesso indirecto, no que a este serviço se refere:

Ponto 4 dos Princípios Gerais: "As relações contratuais entre o cliente e o prestador pré-seleccionado (PPS) são autónomas face às relações contratuais entre o cliente e o prestador de acesso directo (PAD), sem prejuízo dos acordos a estabelecer e das obrigações de interligação." [sublinhado nosso]

E

Ponto B.1.: "Compete ao PPS, nos termos do RESFT, informar os seus clientes sobre as condições de oferta do respectivo serviço, o que exclui a intervenção do PAD em qualquer questão relativa à prestação do mesmo." [sublinhado nosso]

Adicionalmente, e como já foi referido, a aplicação do ponto A.6. ["Aplicam-se à desistência da pré-selecção e à alteração do PPS, com as necessárias adaptações, os mesmos procedimentos aplicáveis à implementação."] impõe que o processo de desactivação siga o mesmo fluxo que o processo de activação.

Ora, de acordo com o ponto A.1., o PAD espoleta o processo de implementação da pré-selecção mediante "...solicitação do PPS habilitada em documento por este visado...". Ora, de acordo com A.6. o mesmo deveria acontecer para a desactivação, i.e., o PAD espoletará o processo de cancelamento da pré-selecção mediante "...solicitação do PPS habilitada em documento por este visado..."³.

³ Por maioria de razão, a proposta de eliminação do envio sistemático de documentos atrás apresentada aplicar-se-á às desactivações.

Assim, e atendendo ao acima exposto as especificações ou o regulamento da pré-selecção a aprovar, deverão prever explicitamente que o processo de desactivação da pré-selecção só poderá ser desencadeado após entrega do cliente, ao PPS, do documento de desistência do serviço.

A finalizar este ponto, é pertinente referir que o processo acima descrito é o que sucede em serviços similares que também são suportados no Serviço Fixo de Telefone. É o caso do ADSL. Nesse serviço, verifica-se que o cliente do ISP não pode solicitar directamente à PT Comunicações o cancelamento do serviço de ADSL, tendo de contactar primeiro o prestador a quem contratou o serviço para proceder à sua desistência (este processo em vigor na oferta Rede ADSL foi proposto pela própria PT Comunicações).

Dimensão técnica

Em termos técnicos, a Novis Telecom considera que a actual especificação é incompleta, devendo o novo regulamento (ou as novas especificações) ser mais detalhado no que se refere às regras que o código de conduta veio a impor para o tratamento de pedidos de pré-selecção.

Neste particular cumpre detalhar:

- Erros possíveis de emitir pelo PAD e identificação daqueles que implicam obrigação de reposição de pré-selecção
- Intervenções que não deverão interromper ou cancelar o serviço de pré-selecção

Erros susceptíveis de ser emitidos pelo PAD e identificação daqueles que implicam obrigação de reposição de pré-selecção

O código de conduta prevê um conjunto de erros (ver tabela 1), os quais são claramente insuficientes, na medida em que não permitem uma adequada tipificação das situações e, conseqüentemente, impossibilitam o PPS de informar o cliente de forma conseqüente dos problemas que o estão a impedir de ver a sua pré-selecção activada.

Paralelamente, existem erros transitórios que deverão dar lugar a uma activação após a sua resolução pelo PAD. Neste sentido, é fulcral a definição de um nível de serviço que elimine situações em que os erros demoram largos meses a ser ultrapassados, para prejuízo do cliente (e da Novis Telecom) que se vê desta forma impedido de ter o serviço solicitado, sem que haja qualquer pressão para a sua célere resolução.

Tabela 1- Erros de pré-selecção previstos no código de conduta

Código	Descrição de erro	Responsabilidade de	Observações
--------	-------------------	---------------------	-------------

erro		resolução	
101	Cliente não existe (Nº Contribuinte/ Nº BI/ Nome)	PPS	--
102	Linha não existe (Nº Telefone)	PPS	--
103	Cliente não é titular do acesso	PPS	--
104	Cliente com Serviço incompatível	PPS	Actualmente é dado pela PT Comunicações ao PPS quando o cliente já tem pré- selecção desse mesmo operador
105	Incompatibilidade com pedido interno ao PAD	PAD	Actualmente é dado pela PT Comunicações quando o cliente solicitou uma intervenção (<i>upgrade</i> do PABX, p.ex.) que impede a activação da pré- selecção
106	Incompatibilidade ao nível do tipo de serviço	PPS	Refere-se a casos em que o número se refere a um posto público
107	Acesso não pertencente ao PAD	PPS	--
108	Telefone é temporário	PPS	Telefone é temporário
109	Pré-Seleção não activa (aplicável a pedidos de remoção)	PPS	Quando foi pedida desactivação para um acesso que não tem pré- selecção activa do PPS que enviou o pedido
110	Outras com recurso a intervenção manual	PAD	É dado pela PT Comunicações quando existe um trabalho interno (alteração de um <i>switch</i> , p.ex.) que impede a activação da pré- selecção
111	Pedidos sobrepostos	PPS	Pedido que chega no período de carência de um anterior
112	Pedidos de Pré-Seleção sem formulário válido	PPS	Este erro é remetido pela PT Comunicações em situações de: inexistência de formulário; formulário ilegível; atrasos no processamento de pedidos (o erro é gerado automaticamente para fechar processos de activação que estejam activos há mais de 14 dias); impossibilidade técnica de activação da pré-selecção

Dos erros acima, é especialmente relevante introduzir alterações nos seguintes:

- **Erro 105:** este erro é atribuído nos casos em que a PT Comunicações está a desenvolver trabalhos a pedido do cliente e que impedem a activação da pré-selecção. Neste particular, deverá ser introduzida uma breve descrição da acção em curso de forma a permitir ao PPS informar o cliente da acção por ele solicitada que está a impedir a activação da pré-selecção.

É importante salientar que, quando o cliente faz esses pedidos, não tem conhecimento da sua incompatibilidade com pedidos de pré-selecção pelo que, na maior parte das vezes, quando a Novis

Telecom informa da razão do atraso na activação da pré-selecção, o cliente não compreende dizendo que não tem pedidos junto da PT Comunicações.

Adicionalmente, é de referir que, sem a identificação da acção, é impossível controlar o momento a partir do qual a PT Comunicações está em falta com a activação da pré-selecção. Em consequência, estes processos tendem a arrastar-se no tempo de forma inaceitável, tendo mesmo já havido situações de atrasos superiores a 6 meses!

Erro 110: Tal como sucede com o erro 105, o erro 110 refere-se à impossibilidade de activação da pré-selecção, mas por acções desencadeadas pelo PAD. Neste caso, a acuidade de se saber a natureza dessas acções é maior, sendo que a tipificação atrás referida e a definição de um SLA de resolução é de extrema relevância.

De notar que, neste erro também se inclui o caso de impossibilidade técnica de pré-selecção, sendo que a Novis Telecom considera fundamental que a PT Comunicações apresente uma lista exaustiva das situações em que tal suceda. Essa lista deverá ser alvo de discussão num grupo de trabalho a formar no âmbito da ANACOM com o objectivo de se definirem acções que permitam a eliminação desses impedimentos técnicos.

- **Erro 112:** Como se pode verificar da tabela 1, o erro 112 compreende um conjunto excessivamente alargado de situações que, dependendo da que efectivamente ocorre, implica acções totalmente distintas do PPS. Assim, é necessário distinguir (ou por criação de novos erros ou por inserção de um campo de observações) as situações de formulário ilegível, atraso de activação pelo PAD e inexistência de formulário. Apenas esta distinção permitirá ao PPS desencadear as acções necessárias para fornecer o serviço solicitado pelo cliente.

Finalmente, e como comentário transversal a estas situações, os níveis de serviço deverão contemplar penalizações por incumprimento, de forma a garantir o seu cumprimento no terreno.

Intervenções que não deverão interromper ou cancelar o serviço de pré-selecção

Actualmente, existe um conjunto de intervenções do PAD que implicam a desmontagem da pré-selecção sem que esta seja reactivada. Sempre que tal ocorre o PPS é notificado via ficheiro electrónico, onde é identificado a linha do cliente (via número de telefone), sendo um dos campos do ficheiro (*Request_ID*) preenchido a 9's.

Nestas situações incluem-se:

- Alterações de titularidade;

- Alteração do tipo de acesso (POTS para RDIS ou vice versa, com e sem alteração do número de telefone);
- Desmontagem do SFT (ou seja, deixa de haver linha de telefone que suporte a pré-selecção);
- Suspensão do acesso telefónico (independentemente da razão – falta de pagamento, pedido de suspensão do cliente, etc.);
- Alterações de morada do cliente que impliquem alteração do número de telefone.

Todas estas situações têm um impacto imediato no serviço prestado pelo PPS na medida em que a pré-selecção é desactivada. No entanto, não existe qualquer indicação da razão concreta, o que impede o PPS de esclarecer o cliente sobre a razão porque este volta a ter tráfego elegível na factura da PT Comunicações. Ora, na maior parte das vezes, o cliente de pré-selecção não tem consciência de que o pedido que efectuou à PT Comunicações implicava a perda da pré-selecção, pelo que assume que se trata de uma situação de erro do PPS. Neste contexto, quando se queixa ao PPS e não existe uma resposta satisfatória à sua reclamação, cria-se uma situação de dano da imagem do PPS que este não dispõe dos meios (informação) para minimizar.

Neste contexto, é especialmente pertinente definir quais das situações acima referidas é que justificam o cancelamento da pré-selecção (mesmo que temporário) e, apenas para essas, assegurar que a comunicação da desactivação é efectuada de forma a garantir que o PPS tem a informação necessária para: (i) responder às questões que o seu cliente lhe faça e (ii) lhe permita controlar o tempo de reposição do serviço.

A tabela abaixo resume a proposta da Novis Telecom neste domínio:

	Impacto na pré-selecção
Alterações de titularidade	Nulo. A pré-selecção deverá manter-se, com envio pelo PAD ao PPS dos dados do novo cliente (nome e NIF)

<p>Alteração do tipo de acesso (POTS para RDIS e vice-versa, com ou sem alteração de número de telefone)</p>	<p>Nulo. Independentemente da alteração do número, não deverá existir qualquer alteração à pré-selecção. Actualmente, a PT Comunicações só a mantém nas situações em que o cliente não muda de número. Ora, o procedimento de desactivar a pré-selecção apenas porque a numeração do acesso foi alterada é claramente abusivo. Não existe qualquer razão para assumir que o cliente deixa de querer a pré-selecção apenas porque mudou o número de telefone. De notar que no serviço Rede ADSL, a alteração de número de telefone não tem qualquer impacto na prestação do serviço ADSL. Assim, e para a PS, será necessário apenas que o PAD, previamente à migração (2 dia úteis) remeta ao PPS o novo número de telefone, de forma a permitir a abertura da nova numeração na rede do PPS.</p> <p>Nos casos em que a migração de acesso não implica a alteração de número de telefone, o processo actual que implica a desactivação posterior activação da pré-selecção deverá ser alterado de forma a garantir:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Criação de um código específico que identifique de forma unívoca esta situação; 2. A reactivação da pré-selecção deverá ser simultânea à reactivação do acesso. <p>Estes dois pontos são fundamentais de forma a assegurar o controle pelo PPs de que o serviço de pré-selecção apenas se manteve inactivo no período em que o acesso este desligado para a operação de migração. Hoje em dia, tal controlo não é possível (nem sequer é possível, hoje, distinguir uma situação deste tipo das demais atrás referidas).</p>
<p>Desmontagem de SFT</p>	<p>Nestes casos, dado que o acesso deixa de existir, deverá ser emitido uma mensagem que identifique, de forma unívoca, esta situação.</p>
<p>Suspensão de SFT</p>	<p>Deverá ser criada uma mensagem que identifique esta situação de forma unívoca.</p>
<p>Alteração de morada do cliente</p>	<p>Actualmente, e tal como nos casos de alteração do tipo de acesso, esta situação só implica desactivação da pré-selecção nos casos em que exista alteração do número de telefone. Aplica-se o exposto para a situação de alteração do tipo de acesso.</p>

[INÍCIO DE INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL

FIM DE INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL]

Dimensão financeira

Neste contexto, reitera-se em absoluto a posição veiculada pela Novis Telecom aquando dos comentários à PRI2004. Como então foi referido, os custos de pré-selecção deverão ser reduzidos e a sua estrutura alterada de modo a impedir que constituam mais um instrumento do PAD para inviabilizar a sustentabilidade financeira das ofertas comerciais dos PPS, já por si debilitadas com o elevado *churn* de clientes fruto das situações já atrás referidas (*vide* comentários relativos à dimensão processual e técnica).

Assim, para além da diminuição do valor absoluto (para os 3,30 euros), dever ser efectuada uma alteração na estrutura de preços da pré-selecção, de forma similar ao modelo espanhol.

Isto é, independentemente do custo médio (das activações) do total do parque de acessos pré-seleccionados dever ser de 3,30 euros por acesso, dever-se-á alterar a forma de imputação dos custos de forma a que a activação de acessos analógicos, onde o ARPU é menor, não seja tão penalizada. Para demonstrar o pretendido, tome-se o exemplo de um parque de 10 acessos: dois primários e oito analógicos.

De acordo com a actual estrutura de preços, o custo de activação desse parque de 10 acessos seria de 33 euros (aplicando, o valor preconizado pela Novis Telecom para 2004). O mesmo valor seria obtido se os acessos analógicos fossem facturados a 1,5 euro e os primários a 5,5 euros. No entanto, a nível de impacto na rentabilidade das ofertas, nomeadamente no que se refere aos tempos de recuperação do custo de aquisição, a melhoria seria dramática. Nos casos de menor ARPU (linhas analógicas) a redução é extremamente benéfica, sendo que o aumento necessário aplicar aos acessos primários não tem impacto significativo no negócio, na medida em que o ARPU associado é significativamente superior.

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.

A Novis Telecom considera esta solução desnecessária. Nomeadamente, se forem adoptadas medidas que assegurem um cumprimento dos níveis de serviço definidos, bem como outras (como as propostas atrás) que permitam uma redução efectiva do tempo de activação da pré-selecção, esta necessidade é ainda mais minimizada.

A Novis Telecom considera que deverá ser dada prioridade a uma maior exigência no que se refere aos processos de activação e desactivação de pré-selecção, pois a incerteza dos clientes sobre se têm, ou não, a pré-selecção activa prende-se com a demora na activação dos serviços e, por conseguinte, com o incumprimento dos níveis de serviço já definidos. Desde que estes níveis de serviço sejam assegurados e reduzidos, por via da simplificação dos processos de activação e desactivação, a questão em apreço perde significado.

Finalmente, é ainda de referir que a implementação de uma solução como a acima proposta, implicará custos adicionais de desenvolvimento que prejudicarão de forma significativa a rentabilidade das ofertas de acesso indirecto, já de si bastante abalada por via do elevado *churn* e das margens reduzidas a elas subjacentes.

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

Tecnicamente, não é possível a configuração de pré-selecções distintas em diferentes DDIs num mesmo acesso. Todos os DDIs de cada acesso têm forçosamente de ser activos com a mesma configuração.

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.

Actualmente, o cliente perde todos os barramentos sendo a reactivação dos mesmos da responsabilidade do PPS. Com o alargamento da pré-selecção aos serviços de audiotexto, e na medida em que estes têm um barramento obrigatório, deverá ser contemplado no formulário de pré-selecção uma opção em que o cliente opta pelo desbarramento desses serviços (replicação do que sucede nos contratos de acesso directo). Do ponto de vista técnico, e como já foi referido anteriormente, não existe qualquer restrição.

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.

Sobre este aspecto, a Novis Telecom chama a atenção para os comentários remetidos ao ICP-ANACOM aquando da consulta sobre os indicadores estatísticos a implementar no âmbito da pré-selecção. Desses comentários, aproveita-se apenas para salientar a necessidade do PAD, aquando da resposta aos pedidos de activação de pré-selecção do PPS, dar informação sobre o detalhe dos números activados em cada acesso (i.e. respostas a 9 dígitos) ou, em alternativa, o envio mensal a cada PPS da listagem detalhada (a nove dígitos) de todos os CLIs activos relativos aos seus clientes.

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?

A Novis Telecom considera necessária a elaboração de um Regulamento específico para a pré-selecção, tal como o ICP-ANACOM propôs recentemente para a portabilidade, o qual deverá ser sujeito a consulta pública. A criação de um novo grupo de trabalho para discussão desse regulamento deverá ser avaliado aquando da consulta sobre esse documento.

Conduto, em caso algum, e pelas razões que inicialmente se referiram, a eliminação das deficiências das actuais Especificações (*maxime*, no que respeita à aplicação do tráfego elegível e aos processos e custos de activação, bem como de desactivação) poderão dependentes da conclusão desse processo, até porque estas modificações já são sustentadas pela presente Especificação. Deste modo, a sustentabilidade do mercado do acesso indirecto não se compadece com quaisquer delongas, muito menos com as demoras acrescidas que o processo de consulta inerente à aprovação do novo Regulamento sempre acarreta.