

ANEXO

Comentários da ONITELECOM à
Consulta Pública promovida pela

ANACOM

sobre

“A Selecção e a Pré-selecção de Operador
em Portugal”



ÍNDICE

| | |
|------------------------|---|
| I. Introdução..... | 2 |
| II. Questionários..... | 3 |

I. Introdução

A presente consulta refere-se especificamente ao regime de selecção e pré-selecção de operador, associado à modalidade de acesso indirecto do Serviço Fixo de Telefone, mas tem de ser vista à luz igualmente da implementação da mensalidade de Wholesale (ORLA na designação seguida pela ANACOM), condição necessária para a consagração da factura única e cujo processo ainda não conheceu progressos significativos em Portugal depois da consulta pública lançada pela ANACOM há cerca de 8 meses.

Alguns aspectos, em particular os associados à elegibilidade do tráfego e que envolvem aliás uma análise revestida de alguma complexidade, assumem particular acuidade na implementação da ORLA, sendo que outros são essenciais em qualquer caso, nomeadamente para assegurar que a penetração da pré-selecção deixe de se situar entre as mais baixas da União Europeia (UE), onde o valor médio é de cerca de 15% e nalguns países atinge 25-30%.

Neste contexto chama-se a particular atenção para as respostas às questões 7 e 14, onde se identificam diversas medidas regulatórias que se afiguram necessárias e urgentes e a definição/alteração de procedimentos que se consideram relevantes para melhorar as condições em que se desenvolve a concorrência no Serviço Fixo de Telefone através da pré-selecção de operador.

II. Questionários

A) Tráfego Elegível

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.

R1. Como já foi referido pela ONITELECOM em documentos anteriores, considera-se fundamental adoptar, como princípio, o alargamento da elegibilidade das chamadas de acesso indirecto à generalidade das chamadas (nomeadamente, para números não geográficos, acesso a ISPs e serviços de Audiotexto) sobretudo no âmbito mais alargado da ORLA (Oferta de Realuguer da Linha de Assinante).

No entanto a ONITELECOM defende também que a **elegibilidade do novo tráfego só será viável num enquadramento regulamentar adequado, nomeadamente a nível dos regimes de interligação aplicáveis**, que permita reservar ao PPS alguma margem comercial positiva resultante dos novos serviços elegíveis. Efectivamente, só fará sentido o alargamento da elegibilidade do tráfego na condição de serem criados os mecanismos necessários e adequados, que permitam ao PPS adquirir esse novo tráfego numa óptica grossista, com revenda posterior aos clientes finais em condições não menos favoráveis que as oferecidas ao PAD pelos diversos prestadores dos serviços, sendo esta questão particularmente relevante no caso de serviços que são prestados pelo próprio PAD ou por terceiros.

A questão coloca-se com particular acuidade no caso dos serviços de acesso “dial up” à Internet em que a solução final estará dependente da evolução da Oferta de Referência suportada em acessos primários (PRAI), que por razões técnicas, comerciais e económicas terá de ser mantida por um prazo mais ou menos

dilatado em condições de que se não conhecem exactamente os contornos (ver ponto 5 da resposta da ONI ao projecto de deliberação sobre a PRI 2004 – carta 071/CA de 13 de Fevereiro de 2004).

Mais concretamente no que respeita à elegibilidade do tráfego, e sem prejuízo da indissociabilidade da sua definição das condições de interligação, como acima referido, admitimos desde já a possibilidade de existência de excepções e, por conseguinte, de chamadas que não deverão ser elegíveis para a selecção e/ou pré-selecção, no caso daquelas que sejam grátis para o chamador e em que se não justifica o encaminhamento das mesmas para a rede do operador seleccionado ou pré-seleccionado excepto, naturalmente, nos casos em que este é o detentor de tais números e/ou o proprietário do respectivo tráfego. São exemplo disso, as chamadas de emergência (112, 117) e os números gratuitos para o chamador (gama 800). Relativamente aos cartões virtuais (gama 882), só fará sentido que as respectivas chamadas sejam encaminhadas para o operador seleccionado ou pré-seleccionado no caso em que os respectivos serviços sejam suportados pela plataforma do próprio PPS.

Importa salientar que no caso de chamadas eventualmente não abrangidas pela elegibilidade **será imprescindível, no âmbito da implementação da ORLA, que o PAD envie periodicamente ao PPS a informação de facturação e cobrança (nomeadamente registo de chamadas – CDR's) que este necessitar para efectuar a facturação e cobrança ao cliente final.**

No plano estritamente técnico, podemos afirmar, pelo menos teoricamente, que não existem constrangimentos à extensão do tráfego elegível para pré-selecção (aos níveis 6, 7 e 8 do PNN ou qualquer outros). Contudo, há que salientar que, caso fossem excluídos do tráfego elegível só alguns prefixos daqueles níveis, tal obrigaria a uma sobrecarga adicional considerável das plataformas de comutação, decorrente da necessidade de análise de uma quantidade superior de dígitos, para avaliar a elegibilidade desse tráfego.

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.

R2. De forma coerente com a posição defendida na resposta anterior (R1), relativamente aos serviços dos níveis 6,7 e 8, a ONITELECOM considera que também os serviços do nível 1 do PNN (exceptuando obviamente os serviços de emergência 112/117 bem como todos os outros que forem gratuitos para o chamador) deverão passar em princípio a fazer parte do novo tráfego elegível, quer em regime de pré-selecção de operador quer em regime de ORLA/factura única, sem prejuízo de continuar a propriedade desse tráfego a pertencer aos respectivos operadores de acesso directo (PAD), isto é sem alteração do regime de propriedade do tráfego e de serem necessariamente definidos regimes de interligação adequados e que não penalizem os direitos do PPS e viabilizem a estes margens positivas na disponibilização do acesso aos serviços em causa.

Naturalmente, e constatando-se que o conceito de serviços internos às redes não se encontra definido e neste nível se concentram, por parte do operador incumbente, múltiplos serviços (nomeadamente de natureza informativa) de interesse geral para todos os utilizadores de serviço telefónico independentemente da sua rede de acesso, entende-se que esses serviços não só devem estar acessíveis a partir de outras redes como devem, à partida, integrar o conjunto de chamadas elegíveis, no pressuposto de que são fixadas condições razoáveis a nível do regime de interligação para acesso a estes serviços.

Recorde-se a este propósito que não são aceitáveis posições que pretendam impôr tarifas de acesso a partir de outras redes idênticas às praticadas a nível de retalho, quando o PAD tem significativas economias a nível de recolha de tráfego e de custos de facturação e cobrança e riscos de incobráveis.

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.

R3. À partida a solução mais simples e conceptualmente mais correcta aponta no sentido de manter inalterados os actuais critérios de propriedade do tráfego, que na prática implicam atribuir a mesma ao PPS (no caso da pré-selecção) ou aos prestadores dos diversos serviços (números não geográficos, ISP's, prestadores de serviços de dados "dial up") e que estão consagrados nos Acordos de Interligação entre os Operadores, evitando assim a introdução de alterações profundas com reflexos no regime de relacionamento contratual entre eles.

Assim, sempre que um cliente directo do PAD tenha pré-selecção activa com um PPS, todo o tráfego elegível para pré-selecção seria considerado para todos os efeitos como se as chamadas fossem originadas na rede do PPS (sem prejuízo deste remunerar o PAD pelo preço de uma originação).

Este conceito não retira naturalmente a posse do tráfego ao operador de destino nos casos de utilização de serviços que sejam propriedade deste, como acima referido, mas apenas força à aplicação do mesmo regime de originação entre esse operador e o PPS (em conformidade com o acordo de interligação entre eles existente) sem alterar as relações entre operadores já estabelecidas.

B) Modo e Tempo de Implementação

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.

R4. As opções A e B basicamente diferem na modalidade 1 correspondente à pré-selecção de chamadas nacionais, sendo que a opção A estabelece a inclusão do novo tráfego elegível na pré-selecção de chamadas nacionais, enquanto que a opção B mantém o regime actual de elegibilidade aplicável na pré-selecção de chamadas nacionais, mas obriga à criação de uma nova categoria de tráfego.

A ONITELECOM considera à partida que a opção A poderá ser a mais adequada, quer para o PAD, quer para o PPS e até mesmo para o Cliente. Para o PAD, a opção A simplifica bastante a filtragem/selecção de chamadas não elegíveis, uma vez que o tráfego elegível passa a ser mais alargado e para o PPS constitui a evolução natural da pré-selecção de chamadas, possibilitando o enriquecimento da sua oferta que fica assim mais abrangente e completa.

Por outro lado, e agora numa óptica mais técnica, a lógica de pré-selecção implementada pelos PAD nas respectivas plataformas de comutação baseia-se no tipo de tráfego a pré-seleccionar, permitindo a pré-selecção para o tráfego Nacional, pelo Operador A e para o Internacional pelo Operador B.

A opção de pré-selecção simultânea do tráfego Nacional e Internacional, não corresponde na prática a uma categoria distinta, e a respectiva implementação consiste em considerar que o tráfego Nacional é pré-seleccionado pelo PPS A sendo o tráfego Internacional de igual modo pré-seleccionado para o mesmo operador.

A opção B, cujo interesse comercial terá de ser em qualquer caso mais aprofundadamente avaliada, obriga portanto a uma alteração da lógica de implementação já que se traduz na definição de uma terceira classe de tráfego, cuja

viabilidade teria de ser detalhadamente discutida com os fornecedores e que, caso se confirme, obrigará certamente a um período de implementação bastante alargado e a custos significativos, nomeadamente se tal opção não for utilizada noutros países europeus.

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

R5. A consideração de outras opções está necessariamente condicionada pelos constrangimentos de natureza técnica acima referidos e pela necessidade de exame de cada uma delas com os fornecedores.

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

R6. A análise do tempo de implementação de qualquer das opções referidas exige que sejam convenientemente ponderados os múltiplos aspectos envolvidos, nomeadamente:

a) De carácter Técnico:

Estima-se que a implementação da opção A não deverá exceder 3 dias úteis considerando-se incluídos nesse período as componentes de projecto, implementação e testes de serviço.

Actualmente, a classificação do tráfego resulta da análise do primeiro ou dos dois primeiros dígitos, sendo classificado como tráfego Nacional o associado aos dígitos 2, 91, 93 e 96 e como Internacional o iniciado pela combinação 00. Integrar simplesmente os prefixos não geográficos 6, 7 ou 8 no conjunto de números Nacionais e portanto elegíveis pode ser considerado um processo simples ao nível da implementação. No entanto, se se pretender tornar elegível (ou não) apenas um ou alguns números específicos dentro das gamas não geográficas (por exemplo para

excluir a gama 800) a complexidade da tarefa de discriminação aumenta significativamente, e é tanto mais quanto maior for o número de dígitos a analisar para avaliar da respectiva elegibilidade.

A definição do prazo necessário para a respectiva implementação depende principalmente das regras que forem definidas, sendo expectável uma dilatação significativa nos períodos necessários para projecto e testes e portanto um período de concretização significativamente superior.

Quanto à opção B recorda-se o referido a propósito da questão 4.

b) De carácter Comercial e Processual:

- Reformulação das ofertas comerciais ao mercado, contemplando o novo tráfego elegível;
- Adaptação dos tarifários à nova situação;
- Informação aos clientes actuais que beneficiam da selecção ou pré-selecção de operador;
- Adaptação dos processos internos (incluindo aspectos de revisão contratual) dos operadores às novas condições da oferta nomeadamente no caso de virem a ser implementados novos serviços de apoio do tipo “web-services”;

Considera-se que será necessário um período superior a três meses para concluir este conjunto de etapas.

C) Outras Questões

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

R7. Considera a ONITELECOM que alguns dos procedimentos associados à Pré-selecção de Operador carecem de clarificação ou até revisão da actual especificação, nomeadamente:

a) Processos de activação da Pré-selecção.

Segundo a actual especificação, o pedido de activação da Pré-selecção exige a exibição de um documento próprio assinado pelo cliente e visado pelo PPS (formulário), porém não determina que o original desse documento tenha obrigatoriamente que ficar na posse do PAD. Desta forma o processo de pedido de activação é burocratizado e desnecessariamente sobrecarregado (e muitas vezes retardado) com a necessidade de uma transacção física de um impresso entre o PPS e o PAD.

Sugere a ONITELECOM que este processo, se o envio sistemático do documento continuar a ser exigido, seja agilizado de maneira a permitir que o formulário assinado pelo cliente e visado pelo PPS possa passar a ser enviado ao PAD apenas através de comunicação electrónica, conservando o PPS na sua posse o respectivo original (em papel). Ficaria contudo o PPS com a obrigação adicional de exhibir esse original ao PAD ou às Autoridades competentes, sempre que tal fosse exigido devido a requisitos legais, ou sempre que fosse posta em causa pelo cliente a legitimidade da activação da Pré-selecção.

b) Processos de Interrupção/Suspensão da Pré-selecção. Alterações ao contrato com o PAD, temporárias ou definitivas, com reflexos na Pré-selecção.

Conforme já foi referido neste documento, o cliente final muitas vezes não tem a percepção das consequências para a Pré-selecção decorrentes de alterações solicitadas ao nível do acesso local; nessas condições considera a ONITELECOM

que seria razoável que o PAD notificasse o PPS, com antecedência, da ocorrência de alterações ao nível do acesso com implicações na Pré-selecção.

Por exemplo, a prática actual (à luz do Código de Conduta) prevê que, na sequência de um pedido interno ao PAD, a pré-selecção não é removida apenas quando as alterações ao nível do acesso não implicarem a mudança do número, porém a ONITELECOM tem constatado que muitas vezes, é solicitada pelo cliente a alteração do número ou a migração de Serviço analógico para RDIS, sem contudo desejar que lhe seja removida a pré-selecção. Nestes casos, o PPS deve ser informado atempadamente, para poder tomar as devidas precauções no sentido de evitar ou reduzir ao mínimo a interrupção do serviço ao cliente, em consequência das alterações solicitadas.

- c) O futuro Regulamento deverá caracterizar detalhadamente os aspectos relacionados com a suspensão e/ou remoção da Pré-selecção, nomeadamente:
- i) Suspensão da Pré-selecção pelo PAD;
 - ii) Suspensão da Pré-selecção pelo PPS;
 - iii) Remoção por mudança de Prestador Pré-seleccionado;
 - iv) Remoção solicitada pelo cliente ao PAD (Se se mantiver, apesar do proposto na alínea k) de R.14);
 - v) Remoção solicitada pelo cliente ao PPS;
 - vi) Remoção solicitada pelo PPS ao PAD;
 - vii) Remoção automática pelo PAD (extinção do contrato com o PAD, alteração da titularidade do contrato com o PAD, etc.);
- d) Processos relacionados com os serviços de Apoio à Pré-selecção de Operador, suportados num Serviço de Informações do tipo “web-services” a criar para o efeito, nomeadamente:
- i) Suporte pré-activação (estado dos processos de activação em curso; esclarecimento de recusas, etc.);

- ii) Suporte pós-activação (participação de avarias, confirmação de remoções, etc.)

- e) Processos de controlo dos Níveis de Serviço acordados com o PAD, gerando automaticamente os indicadores mensais pertinentes e servindo de “input” para o cálculo das compensações por incumprimento que o PAD deverá pagar ao PPS.

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.

R8. Em princípio não será razoável admitir que o cliente final tenha por si só a percepção do impacto que as alterações/modificações introduzidas no seu acesso directo podem ter na selecção ou pré-selecção de chamadas. Por isso não será natural que o cliente ao solicitar ao seu PAD uma modificação do seu acesso directo, tenha a preocupação de salvaguardar eventuais consequências negativas, em termos de outros serviços ou facilidades associados ao seu acesso directo. Nessas condições, defende a ONITELECOM que, em protecção do cliente e com o objectivo de evitar interrupções desnecessárias dos serviços ao consumidor final, e considerando também que a selecção e/ou pré-selecção de chamadas configura de alguma forma um serviço prestado pelo PAD ao PPS, é imprescindível que o PAD, na qualidade de fornecedor do acesso, notifique o PPS e o seu cliente directo das eventuais consequências para o serviço de selecção ou pré-selecção de chamadas em vigor, decorrentes de solicitações do cliente em matéria de alterações no acesso.

Desta forma seriam evitáveis situações conflituosas no triângulo “cliente final – PAD – PPS”, sempre que ocorrem alterações no acesso por solicitação do cliente, até mesmo quando essas alterações se limitam a simples mudanças de tecnologia, que atendendo ao princípio da independência tecnológica, não deveriam ter qualquer impacto na selecção e pré-selecção de operador.

Além disso, em situações de conflito entre o pedido interno ao PAD (por iniciativa do Cliente) e a pré-selecção, o PAD deverá, além de informar o cliente sobre a incompatibilidade detectada, dar prioridade à concretização da pré-selecção.

Em relação aos contratos estabelecidos respectivamente entre o cliente e o PAD e entre o cliente e o PPS, poderiam ser posteriormente modificados bilateralmente e em conformidade com as alterações produzidas, respectivamente ao nível do acesso e ao nível da selecção ou pré-selecção de chamadas.

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.

R9. A ONITELECOM sempre considerou necessário e importante dar ao cliente a oportunidade de poder confirmar em qualquer momento e de forma automática, autónoma e segura, a data a partir da qual foi activada ou desactivada a respectiva pré-selecção, não só para efeitos de controlo de facturação e da responsabilidade pela qualidade do serviço, mas também para análise da conformidade do serviço prestado com as exigências contratuais em vigor ou relativamente a eventuais alterações que tenham sido solicitadas pelo cliente (por ex^o. mudança de pré-selecção nacional para nacional e internacional ou vice-versa).

Nesse contexto, ONITELECOM já dispõe actualmente de um mecanismo que permite aos seus clientes indirectos avaliar do estado de activação (ou não) da respectiva pré-selecção, para o tráfego nacional.

Este mecanismo baseia-se na marcação de um número específico da sua gama de numeração, definido para o efeito, recebendo o cliente mensagens distintas conforme a pré-selecção estiver activa (ou não).

Dada a utilidade comprovada deste tipo de procedimentos de confirmação a ONITELECOM considera relevante a implementação de um mecanismo idêntico, baseado contudo num número comum para todos os PPS (e em todos eles residente) e elegível para pré-selecção, estando disponível para discutir com a ANACOM os detalhes da sua implementação.

No caso de linhas não pré-seleccionadas o próprio PAD termina a chamada com um anúncio informando o cliente desse facto; no caso da linha ter pré-selecção activa a chamada é automaticamente encaminhada para o PPS que reconhece, através do prefixo 10XY e/ou rota, que se trata de linha pré-seleccionada e dá a informação em conformidade. A implementação seria assim relativamente rápida.

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

R10. A restrição técnica a que se refere esta questão nº 10 (*"A activação da pré-selecção deve ser feita na base do acesso do cliente, salvo indicação deste em contrário e desde que tecnicamente implementável."*) parece aceitável à ONITELECOM implicando tecnicamente, a activação de toda a gama de numeração associada ao respectivo acesso.

Se o cliente pretender anular a pré-selecção para um subconjunto de números do mesmo acesso, poderá sempre recorrer à facilidade de "override", programando convenientemente o respectivo PPCA para o efeito. Em última análise restam soluções mais complexas, que poderiam até passar pela necessidade de contratação de acessos adicionais, com o objectivo de pré-seleccionar diferentes acessos por diferentes PPS, mas admitimos que casos desse tipo deverão ser raros.

Considera-se que cenários de activação de pré-selecção em extensões isoladas de um PBX possuem um nível de complexidade de implementação elevado pelo que, dever-se-á continuar a manter a obrigatoriedade de pré-selecção ao nível do acesso.

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.

R11. Tal como já foi atrás referido foram identificados basicamente dois tipos de constrangimentos técnicos, nomeadamente:

- a) Aumento da complexidade e dos recursos a utilizar, decorrente da eventual necessidade de discriminação adicional de dígitos nos números marcados, no caso das regras de elegibilidade do tráfego exigirem a diferenciação de serviços não só por nível de numeração do PNN, mas dentro de cada nível obrigar a uma discriminação por prefixo ou ainda mais detalhada;
- b) Escolha de diferentes opções de Pré-selecção, que se afastem da base de diferenciação entre tráfego nacional e internacional. Os recursos técnicos actualmente disponíveis (sem necessidade de recurso a desenvolvimentos e/ou equipamentos adicionais) permitem discriminar através da sinalização o tráfego internacional do tráfego nacional. Daí que as actuais opções de pré-selecção sejam de fácil implementação (PS nacional, internacional ou ambas). Compreende-se também a facilidade de implementação da opção A proposta no documento pela ANACOM, uma vez que se traduz apenas pela adição de mais tráfego nacional ao já existente (o novo tráfego elegível enquadra-se na categoria de tráfego nacional). A opção de pré-selecção completa de tráfego nacional e internacional, na verdade não se traduz numa terceira opção, mas corresponde na prática a pré-seleccionar o tráfego nacional (tal como ele é actualmente) pela Operador "X" e simultaneamente pré-seleccionar o tráfego internacional pelo mesmo operador "X".

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.

R12. À partida não se identificam constrangimentos suplementares face ao alargamento da elegibilidade do tráfego, sem prejuízo naturalmente de terem de se especificar para o efeito, mais categorias de barramento.

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.

R13. Sim, por exemplo o PAD deverá disponibilizar ao PPS com a devida antecedência, as datas efectivas de activação e/ou desactivação da pré-selecção, com o objectivo de determinar em conjunto com as datas dos respectivos pedidos, os prazos médios e máximos de activação/desactivação e a percentagem de activações efectuadas fora do prazo estabelecido. A ONITELECOM sugere até que este tipo de informação seja fornecido pelo PAD logo na mesma altura em que é comunicada a efectivação da activação.

Será também útil poder confrontar os dados estatísticos do PAD com os do PPS, nomeadamente no que respeita à quantidade de rejeições, organizadas por causa de recusa e quantidade de remoções, com o objectivo de validação cruzada dados e maior rigor nos elementos transmitidos à ANACOM.

Nesse sentido, sugeria a ONITELECOM que fosse periodicamente trocado este tipo de informação entre o PAD e o PPS para aferir os respectivos dados.

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.

R14. Tem-se constatado que existem vários aspectos ligados à selecção e pré-selecção de Operador que exigem uma revisão profunda com o objectivo não só de agilizar os processos com eles relacionados, mas também de permitir tornar este tipo de serviços mais atraentes para os clientes finais. Muitas das questões suscitadas estão há muito ultrapassadas noutros países, nomeadamente na vizinha Espanha (ver por exemplo circular CMT-1/2001 e as que subsequentemente a alteraram).

Elencam-se seguidamente diversas questões que devem merecer a particular atenção da ANACOM, algumas das quais já abordadas nas respostas a outras questões (nomeadamente a Q.7):

- a) Necessidade de entrega ao PAD dos originais dos formulários em papel, assinados pelos clientes e visados pelo PPS. Deveria ser considerada a supressão desta exigência ou pelo menos ser possível a exibição do documento através de comunicação electrónica, sem prejuízo da possibilidade de consulta ou exibição física posterior para fins legais durante um período razoável após a activação da pré-selecção (6 meses) e num prazo adequado (15 dias úteis), pondo-se assim termo a um processo burocrático, desnecessário e dispendioso;
- b) Eliminação da perda de benefícios sociais para os clientes que adiram à Selecção e/ou Pré-selecção de Operador (ver observação da ONITELECOM em diversas comunicações relativas à PRI, a mais recente na carta 071/CA de 13.02.04, onde se recorda que os Serviços da ANACOM já consideraram tal situação contrária ao novo quadro regulamentar);
- c) Manutenção da deliberação da ANACOM de 17.07.2003 sobre prevenção de actividades de “winback” por um período mínimo de 6 meses, contados a partir da data do pedido de activação da pré-selecção;

- d) Redução do preço associado à activação da pré-selecção no sentido da sua aproximação às melhores práticas europeias (cerca de 1/3 do valor actual conforme relatório da ANACOM anexo ao projecto de deliberação sobre alterações a introduzir na PRI 2004);
- e) Aplicação rigorosa do princípio da não discriminação dos clientes pré-seleccionados por parte dos PAD, nomeadamente no que respeita ao fornecimento de serviços suplementares, assistência técnica e acesso a ofertas comerciais, incluindo planos tarifários e de descontos;
- f) Fim da alternativa de pedido de remoção da pré-selecção junto do PAD (no quadro do entendimento já expresso nesse sentido pela ANACOM no ponto 13 do relatório anexo à deliberação de 21.03.2003 relativa a alterações a introduzir na PRI 2003);
- g) Definição exaustiva das condições que podem conduzir à recusa, interrupção ou suspensão da Pré-selecção, e das obrigações e responsabilidades do PAD e/ou PPS quando ocorrem tais condições (ex. quem deverá informar/prevenir o cliente final de consequências para a pré-selecção resultantes de pedidos de alteração dirigidos pelo cliente ao PAD, que são desconhecidas pelo PPS, nomeadamente consequências dos “pedidos internos ao PAD”?), sendo que deva ser considerada inaceitável qualquer razão (inclusivamente de ordem técnica) que não tenha sido validada pela ANACOM e consagrada no Regulamento;
- h) Definição clara dos procedimentos inerentes às diferentes modalidades de remoção da Pré-selecção, nomeadamente por iniciativa do cliente junto do PAD e/ou do PPS, por iniciativa do PPS, por mudança de PPS, por alterações ao contrato do cliente com o PAD, etc.;
- i) Consagração clara e inequívoca da obrigatoriedade de envio da informação/confirmação de activação das pré-selecções no dia seguinte ao da ocorrência, através da transmissão de um ficheiro com indicação de todas as activações na véspera (só assim se podem controlar os prazos de execução);
- j) Criação num prazo bem definido (3 a 6 meses) de um serviço expedito e específico de informações e apoio à pré-selecção, pré e pós activação da

mesma (eventualmente através de mais um “*web-service*”) que permita dar suporte aos PPS, permitindo que estes possam tomar conhecimento “on line” do estado actual de cada activação/remoção solicitada, tipo de pré-selecção activado (nacional/internacional), participação de avarias, etc. Naturalmente tal sistema destinar-se-á a uso restrito dos PPS para consulta de processos relativos aos seus clientes (e só a esses);

- k) Definição clara, rigorosa e detalhada do Nível de Serviço Garantido pelo PAD (SLA) bem como do respectivo modelo de penalizações do PAD e compensações e indemnizações aos PPS, que lhe esteja associado em consequência de incorrecções ou desvios relativamente ao Nível de Serviço Acordado, que sejam da responsabilidade do PAD (ex. activações/remoções incorrectas ou fora de prazo, falsas recusas ou demoras na activação ou remoção);
- l) Previsão da figura da “pré-selecção virtual” em que o PPS adquire o direito de facturar o cliente a partir da data limite para a activação, mesmo que por responsabilidade do PAD esta se não tenha realizado;
- m) Estabelecimento de um Sistema de Informação para gestão de Avarias, para assegurar correctamente a respectiva comunicação e seguimento por parte do PPS;
- n) Identificação correcta pelo PAD das chamadas não elegíveis constantes da respectiva factura (por exemplo, não é aceitável que chamadas para números 808 continuem a ser identificadas como locais, criando confusão nos utilizadores);
- o) Definição de procedimentos expeditos e de responsabilidades (nomeadamente em matéria de facturação) em casos de erros na activação e na remoção da pré-selecção (evitando-se reenvio dos respectivos pedidos com novos atrasos);
- p) Introdução da obrigatoriedade de informação prévia do PAD ao cliente e ao PPS de alterações que implicam a remoção da pré-selecção (ex^o: alteração de número, titularidade, etc.);
- q) Supressão, ou no mínimo sujeição a prazos máximos de resolução, de situações específicas que se arrastam no tempo, referenciadas frequentemente

como de “incompatibilidade com pedido interno ao PAD” (nomeadamente casos de alteração de casos pendentes de alteração de titularidade) ou “outras causas com recurso a intervenção manual”;

- r) Compatibilização, se e enquanto se mantiver o envio dos pedidos em papel, entre os códigos de erro assinalados nos protocolos de devolução e os mencionados em ficheiro electrónico, que se apresentam desalinados (com 25 referências no 1º caso e apenas 11 no segundo);
- s) Identificação clara e rigorosa das causas de recusa da activação nos ficheiros electrónicos por referência às situações identificadas e aceites pela ANACOM, com adição se necessário de esclarecimentos complementares em casos ambíguos em que o mesmo motivo/código possa ser usado eventualmente para mais do que uma situação distinta;

Naturalmente se aguarda ainda um avanço determinado no sentido da criação do regime de Fatura Única para o cliente, com definição clara e rigorosa das obrigações do PAD e PPS nestas condições, do tráfego elegível e do novo regime de facturação que entrará em vigor (tarifas, prazos e data de início);

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?

R15. A ONITELECOM considera que a elaboração de uma especificação mais detalhada sobre selecção e pré-selecção de chamadas, já teria sido fundamental na altura em que este tipo de serviços/facilidades foram introduzidos no mercado, evitando muitos atrasos e problemas na respectiva implementação prática.

Como é sabido, recorreu-se na altura, e por falta de um Regulamento sobre a matéria, à elaboração de um Código de Conduta que traduziu nessa altura uma plataforma mínima de entendimento entre os Prestadores, que permitiu então o arranque do serviço, e que ainda hoje é respeitado pelos prestadores, em consequência do consenso reunido quando foi criado, mas nunca foi formalizado.

Embora o Código de Conduta tenha permitido ultrapassar um conjunto de dificuldades isso não dispensa a necessidade de um futuro Regulamento detalhado e específico sobre selecção e pré-selecção de Operador, que poderá e deverá ser muito mais completo do que o actual Código de Conduta, contemplando agora múltiplos aspectos que foram surgindo durante a fase de exploração dos serviços mas que não chegaram a ser nele incluídos.

A ONITELECOM tem alguns receios quanto à eficácia da criação de um grupo de trabalho destinado à elaboração do futuro Regulamento da Selecção e Pré-selecção de Operador. Dita a experiência anterior, relativa a outras matérias da liberalização como no caso da OLL, que muitas vezes os grupos de trabalho não contribuem para a necessária celeridade do desenvolvimento dos processos e perpetuam discussões em matérias que requerem essencialmente a arbitragem ou decisão da ANACOM.

No lugar dos grupos de trabalho, a ONITELECOM sugeria uma metodologia ligeiramente diferente, em que a ANACOM elaboraria um primeiro esboço de Regulamento, que poderia até incluir muito do que consta actualmente no Código de Conduta e das propostas avançadas nesta consulta pública, e que seria submetido posteriormente à análise dos Operadores. Estes por sua vez e na sequência disso enviariam à ANACOM os seus comentários e sugestões de melhoramento. O processo poderia evoluir com mais uma ou duas iterações entre Prestadores e ANACOM, para terminar com uma ou duas sessões plenárias, em que os Operadores interessados deveriam participar em conjunto com a ANACOM para debater as questões polémicas, tendo posteriormente a ANACOM a última palavra no documento final a aprovar.

Em qualquer caso a ONITELECOM estará sempre disponível para contribuir de modo positivo para o desenvolvimento do processo nos termos que a ANACOM venha a definir.