

Projecto de Regulamento da Selecção e Pré-selecção

Ao abrigo do disposto na alínea a) do artigo 9.º dos Estatutos do ICP - Autoridade Nacional de Comunicações (ICP-ANACOM), aprovados pelo Decreto-Lei n.º 309/2001, de 7 de Dezembro, do n.º 4 do artigo 84.º e do n.º 1 do artigo 125.º, ambos da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro, o Conselho de Administração do ICP-ANACOM, ouvidos -----
-----, aprovou o seguinte regulamento:

Capítulo I Disposições Gerais

Artigo 1.º Objecto e âmbito

1. O presente regulamento estabelece os princípios e regras aplicáveis à selecção e pré-selecção nas redes telefónicas públicas.
2. As disposições do presente regulamento são aplicáveis à pré-selecção e, na medida que a sua natureza o permita, igualmente à selecção de chamadas.
3. Estão obrigadas a cumprir o disposto no presente regulamento as seguintes empresas que sejam parte num processo de selecção ou pré-selecção:

- a) As empresas que, oferecendo ligação às redes telefónicas públicas e utilização dessas redes, permitam aos seus assinantes o acesso aos serviços de qualquer empresa que ofereça serviços telefónicos acessíveis ao público e que com elas esteja interligada;
- b) As empresas que ofereçam serviços telefónicos acessíveis ao público:
 - i. Em regime de chamada-a-chamada, através da marcação de um indicativo de selecção de empresa;
 - ii. Através de uma pré-selecção, com possibilidade de anulação, chamada-a-chamada, mediante a marcação de um indicativo de selecção de empresa.

Artigo 2.º

Definições e abreviaturas

1. Para efeitos do disposto no presente regulamento, entende-se por:

- a) Acesso de assinante: suporte físico ou electromagnético que liga o assinante à empresa, a que se encontra associada uma dada configuração de assinante;
- b) Dia útil: qualquer dia da semana, de segunda a sexta-feira, excepto os feriados nacionais, a terça-feira de Entrudo e a véspera de Natal;
- c) Empresa: entidade que oferece redes e/ou serviços telefónicos acessíveis ao público;
- d) Empresa seleccionada: empresa que oferece serviços telefónicos acessíveis ao público, mediante selecção e/ou pré-selecção;
- e) Prefixo: conjunto de dígitos que permitem a selecção de diferentes formatos de números, redes e/ou serviços no âmbito da recomendação E.164, mas que não são parte integrante do número, nomeadamente para efeitos de identificação de linha chamadora (CLI);
- f) Indicativo de empresa: prefixo que dá acesso à empresa que se pretende seleccionar, inserido logo antes do número que se pretende

chamar. Esse prefixo tem a forma "10xy", em que "xy" identifica a empresa de acesso indirecto, e é atribuído pelo regulador;

- g) Pré-selecção: modalidade de acesso indirecto que implica a pré-definição de uma empresa, o que conduz a que todas as chamadas abrangidas sejam automaticamente realizadas através dessa empresa sem ser necessária a marcação do indicativo de empresa;
- h) Regulador: o ICP - Autoridade Nacional de Comunicações (ICP-ANACOM);
- i) Selecção chamada-a-chamada: modalidade de acesso indirecto que implica a marcação de um indicativo de empresa para encaminhamento das chamadas.

2. Para efeitos do disposto no presente regulamento, são aplicáveis as seguintes abreviaturas:

- a) CCBS: *Completion of Calls to Busy Subscriber* (ETSI EN 300 356-18);
- b) CCNR: *Completion of Calls on No Reply* (ETSI EN 300 356-20);
- c) CD: *Call Deflection* (ETSI EN 300 356-15);
- d) CFB: *Call Forwarding on Busy* (ETSI EN 300 356-15);
- e) CFNR: *Call Forwarding on No Reply* (ETSI EN 300 356-15);
- f) CFU: *Call Forwarding Unconditional* (ETSI EN 300 356-15);
- g) CLI: *Calling Line Identification* (Identificação de Linha Chamadora) (ETSI EN 300 356-3 e ETSI EN 300 356-4);
- h) ECT: *Explicit Call Transfer* (ETSI EN 300 356-15);
- i) ETSI: *European Telecommunications Standards Institute*;
- j) ISUP: *ISDN User Part* (ETSI EN 300 356-1);
- k) PAD: Prestador de Acesso Directo;
- l) PPS: Prestador Pré-seleccionado;

- m) SS7: Sistema de Sinalização n.º 7 (Recomendações Q.7XX da UIT-T);
- n) UIT-T: União Internacional de Telecomunicações – Sector de Normalização.

Artigo 3.º

Âmbito da selecção e pré-selecção

1. Podem ser objecto de selecção ou pré-selecção, as seguintes chamadas:
 - a) Chamadas nacionais, ou seja, chamadas com origem e destino em redes telefónicas públicas nacionais, para números geográficos e não geográficos;
 - b) Chamadas internacionais.

2. Excluem-se do âmbito da selecção e pré-selecção as chamadas nacionais:
 - a) Para serviços de emergência e serviços internos à rede do próprio operador;
 - b) Para serviços de tarifação nula para o assinante chamador;
 - c) Para serviços de acesso à Internet;
 - d) Para utilizadores móveis em *roaming*, em Portugal;
 - e) Originadas em postos públicos ou em acessos temporários.

3. A selecção e a pré-selecção incidem sobre as chamadas em que foi invocado o reencaminhamento de chamada (CD, CFU, CFNR, CFB, ECT) ou a rechamada automática (CCBS, CCNR), desde que sejam elegíveis.

4. Podem ser disponibilizadas, pelo PAD ou pela empresa seleccionada, as seguintes opções:
 - a) Chamadas nacionais;
 - b) Chamadas internacionais;
 - c) Chamadas nacionais e chamadas internacionais.

5. As chamadas a incluir no número anterior dependem da oferta comercial do PAD, salvo o disposto no n.º 5 do artigo 7.º.

Capítulo II

Princípios e regras a observar pelas empresas

Artigo 4.º

Princípios gerais

1. As empresas devem cooperar entre si no sentido de facilitar e garantir a qualidade dos recursos objecto do presente regulamento, nomeadamente através dos acordos de interligação e no respeito pelo enquadramento vigente e pelo disposto no presente regulamento.
2. As relações contratuais entre o assinante e a empresa seleccionada são autónomas face às relações contratuais entre o assinante e o PAD, sem prejuízo dos acordos a estabelecer e das obrigações de interligação.
3. A empresa seleccionada tem o direito de facturar directamente os seus assinantes pela prestação do serviço, salvo quando não seja a proprietária do tráfego, caso em que apenas o pode fazer mediante acordo com o respectivo proprietário.
4. A falta de pagamento pelo assinante ao PAD, salvo nos casos em que envolva a interrupção do acesso directo, não determina a suspensão do serviço de acesso indirecto.

5. Verificando-se a transmissão da posição contratual do assinante do PAD, mantêm-se inalterados os contratos celebrados com a empresa seleccionada, salvo indicação em contrário do novo assinante.
6. A celebração de um contrato com um PPS tem necessariamente como pressuposto a vigência de um contrato com um PAD subscrito pelo mesmo titular, ou seja, apenas o assinante do contrato de acesso directo pode contratar a pré-selecção com a empresa de acesso indirecto.
7. Aos casos de fusão, aquisição ou mudança de denominação social de pessoas colectivas não é aplicável o disposto no número anterior, considerando-se que o contrato com o PPS é celebrado com o mesmo titular.

Artigo 5.º

Obrigações das empresas

Constituem obrigações das empresas disponibilizar ao regulador toda a informação que este solicite para o acompanhamento da selecção e pré-selecção, nomeadamente no tocante à recuperação de clientes (*winback*).

Artigo 6.º

Obrigações do PAD

1. Constituem obrigações do PAD:
 - a) Activar a pré-selecção na base do acesso de assinante, salvo indicação deste em contrário e desde que tecnicamente implementável;

- b) Assegurar que a validação da elegibilidade das chamadas seja feita o mais próximo possível da sua originação, a menos que de outro modo tenha sido explicitamente definido pelo regulador ou acordado entre as empresas;
 - c) Distinguir numa chamada com selecção a situação de tráfego não elegível e assegurar a informação apropriada de forma clara, audível e gratuita por anúncio “*on line*” ao utilizador chamador;
 - d) Implementar os procedimentos de suporte à pré-selecção, não podendo contrariar o enquadramento vigente e o disposto no presente regulamento.
2. O PAD não pode rejeitar pedidos de pré-selecção com fundamentos decorrentes das suas relações contratuais ou comerciais com o assinante, excepto se o fundamento alegado for a suspensão justificada do próprio acesso directo.
3. O PAD deve enviar à empresa seleccionada, via SS7 (ISUP):
- a) O CLI, bem como a correspondente informação sobre a restrição da sua informação;
 - b) O indicativo da empresa seleccionada, o qual deve ser incluído no “*Called Party Number*” (10xy + “*Destination Address Number*”);
 - c) A categoria do número que activou o acesso indirecto (“*Calling Party’s Category*”).
4. O PAD deve enviar ao PPS, via SS7 (ISUP), sempre que um reencaminhamento tenha lugar, o número chamador, o número onde foi invocado o reencaminhamento e o número de destino (contendo o indicativo de selecção de empresa 10xy).

Artigo 7.º

Obrigações específicas do PAD com poder de mercado significativo (PMS)

1. Encontram-se obrigadas ao disposto no presente artigo as empresas com PMS que tenham de oferecer aos seus assinantes o acesso aos serviços de qualquer empresa que ofereça serviços telefónicos acessíveis ao público que com ela esteja interligada, nos termos do nº1 do artº 84º da Lei nº5/2004, de 10 de Fevereiro ou nos termos das obrigações sobre estas impostas pelo ICP-ANACOM:
2. O PAD com PMS está obrigado a respeitar um período de guarda que terminará 6 meses após a activação da pré-selecção, durante o qual se encontra impedido de dar início a quaisquer acções, designadamente através de contactos individualizados, destinadas a recuperar o assinante.
3. O PAD com PMS deve respeitar a confidencialidade da informação disponibilizada no âmbito da pré-selecção e não pode transmiti-la às empresas subsidiárias nem aos seus próprios serviços, nomeadamente os comerciais, pelo que tais dados não podem ser por aqueles acedidos, de nenhuma forma, nomeadamente através de bases de dados.
4. Para efeitos do número anterior, devem ser eliminados dos sistemas de informação das empresas, quaisquer dados que permitam aos seus serviços comerciais, empresas subsidiárias ou associadas relacionar os seus assinantes com os dados de pré-selecção.
5. O PAD com PMS encontra-se obrigado a:
 - a) Discriminar a sua oferta de acordo com todas as opções previstas no n.º 4 do artigo 3.º, nomeadamente através de dois PPS distintos;
 - b) Incluir como elegível todo o tráfego como previsto no artigo 3.º.

Artigo 8.º

Obrigações das empresas seleccionadas

1. Cabe à empresa seleccionada acordar com os seus assinantes o prazo de instalação do respectivo serviço, responsabilizando-se pelo seu cumprimento.
2. É responsabilidade da empresa seleccionada notificar os seus assinantes com a antecedência mínima de um mês sobre as alterações na elegibilidade do tráfego, ainda que as mesmas decorram de motivos que lhes sejam alheios.
3. É responsabilidade da empresa seleccionada a implementação do barramento selectivo de chamadas, em conformidade com o pedido do seu assinante e com a sua oferta comercial.

Artigo 9.º

Activação da pré-selecção

1. O processo de pré-selecção inicia-se com a apresentação de pedido do PPS ao PAD por via electrónica, com base em manifestação de vontade expressa pelo assinante por qualquer meio, da qual constem informações suficientes para a sua identificação enquanto assinante do PAD, incluindo o seu nome e número de telefone, em respeito pela legislação da protecção de dados pessoais e da privacidade.
2. O PAD é obrigado a disponibilizar a pré-selecção no prazo máximo de 5 dias úteis contado da data da apresentação do pedido electrónico feito pelo PPS nos termos do número anterior.

3. Sem prejuízo do disposto no n.º 1, o PPS deve exigir manifestação de vontade do assinante através de documento assinado por este, devendo o PPS enviar mensalmente ao PAD, nos termos a acordar entre ambos, todos os documentos relativos às activações de pré-selecção ocorridas nos 30 dias anteriores.
4. Sem prejuízo do direito a indemnização nos termos gerais, o PPS é responsável perante os assinantes e o PAD pelas activações de pré-selecção efectuadas que não correspondam à vontade dos assinantes, nos seguintes termos:
 - a) O PPS não pode exigir ao assinante o pagamento das chamadas efectuadas através da pré-selecção indevidamente activada;
 - b) O PPS deve indemnizar o PAD por todos os custos por este suportados com a activação indevida da pré-selecção.
5. No caso de pedidos simultâneos de pré-selecção para a mesma opção de tráfego ou opções que sendo distintas têm sobreposição de tráfego, o PAD não deve satisfazer qualquer deles, remetendo aos PPS a resolução do conflito com os seus potenciais assinantes.
6. Perante pedidos de dois ou mais PPS apresentados ao PAD em momentos separados por menos de 5 dias úteis, para a mesma opção de tráfego ou opções que sendo distintas têm sobreposição de tráfego, o PAD deve satisfazer a solicitação do PPS que o assinante contactou em primeiro lugar.
7. A selecção e a pré-selecção devem prevalecer sobre o barramento de chamadas, devendo, para o efeito, constar da declaração do assinante, a

vontade expressa de anulação ou manutenção de eventuais barramentos no âmbito daqueles recursos.

Artigo 10.º

Desactivação da pré-selecção

1. A desactivação da pré-selecção ocorre mediante denúncia do respectivo contrato junto do PPS, a qual deve ser transmitida ao PAD no prazo de 2 dias úteis.
2. A substituição de um PPS por outro para a mesma opção de tráfego ou opções que sendo distintas têm sobreposição de tráfego, ocorre mediante celebração de contrato de pré-selecção entre o assinante e um novo PPS, juntamente com a entrega da denúncia dirigida ao anterior PPS e que a este deve ser remetida pelo novo PPS no prazo de 2 dias úteis.
8. Nos casos referidos no número anterior, o novo processo de pré-selecção segue o disposto no artigo 9.º.
9. O PAD está obrigado a desactivar a pré-selecção no prazo máximo de 5 dias úteis a contar da data da apresentação do pedido de desactivação feito pelo PPS ou do pedido de implementação de pré-selecção feito pelo novo PPS, consoante os casos.
10. A alteração contratual relativa a mudanças nas características do acesso de assinante não implica a desactivação da pré-selecção, a qual tem que continuar a ser disponibilizada de forma contínua pelo PAD, desde que as mudanças respeitem exclusivamente ao acesso seleccionado e às seguintes opções:
 - a) Número(s);
 - b) Tecnologia de suporte;

c) Outras que venham a ser definidas pelo regulador.

11. Nos casos de alterações contratuais não previstas no número anterior, deve o PAD:

- a) Solicitar ao assinante, em simultâneo com o pedido, manifestação inequívoca do seu conhecimento quanto à desactivação da pré-selecção que o seu pedido origina;
- b) Notificar o PPS, no prazo máximo de dois dias úteis após a recepção do pedido, do fim da oferta do recurso.

Capítulo III

Fiscalização, regime sancionatório e normas transitórias

Artigo 11.º

Fiscalização

Compete ao regulador a fiscalização do cumprimento do disposto no presente regulamento.

Artigo 12.º

Regime sancionatório

As infracções ao disposto no presente regulamento são puníveis nos termos da alínea bbb) do artigo 113.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro.

Artigo 13.º

Normas transitórias

1. As empresas às quais, nos termos do artigo 84º da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro, seja imposta a obrigação de disponibilizar os recursos de selecção e pré-selecção após a entrada em vigor do presente regulamento devem executar essa obrigação em conformidade com o mesmo no prazo máximo de 3 meses após a imposição da obrigação.

2. As empresas que, nos termos do artigo 84º da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro, não estejam obrigadas a disponibilizar, enquanto PAD, os recursos de selecção e pré-selecção e os disponibilizavam antes da entrada em vigor desta lei devem, no prazo de três meses a contar da entrada em vigor do presente regulamento:
 - a) No caso de continuarem a disponibilizar estes recursos, adaptar os seus acordos de interligação em conformidade com o disposto no presente regulamento;
 - b) No caso de cessarem a disponibilização destes recursos, notificar as empresas respectivas da cessação da sua oferta.