

Exmo. Senhor  
Presidente do Conselho de Administração  
do ICP-ANACOM  
**Dr. Álvaro Dâmaso**  
Av. José Malhoa, 12  
1099-017 Lisboa

**Assunto: Consulta Pública sobre “A selecção e a Pré-selecção de Operador em Portugal”**

**1. Objecto da Consulta:** Actualização da Especificação de Pré-selecção, de modo a melhorar ou alargar as suas funcionalidades para o mercado em geral e para o utilizador em particular, com reflexos, onde aplicável, na selecção de chamadas.

**2. Questões Essenciais:**

- a) Inclusão de certos tipos de chamadas actualmente excluídos
- b) O tempo e o modo de implementação de um eventual alargamento
- c) Melhoramentos a introduzir na especificação

**3. Enquadramento Legal e Regulamentar:**

- . Lei n.º 5/2004 de 10 de Fevereiro (nomeadamente Artigos 47º a 54º e 84º a 88º);
- . Decreto-Lei 415/98 de Dezembro – Art.º 32º - “ex-vi” alínea c) do Art.º 122º da Lei 5/2004 de 10 de Fevereiro;
- . Deliberação do CA do ICP-ANACOM de 12 de Maio de 2000 – especificação de Pré-selecção;
- . Deliberação do CA do ICP-ANACOM de 13 de Dezembro de 2000, 7 de Fevereiro de 2002, 17 de Julho de 2003.

**4. Considerandos**

- 4.1. Os procedimentos de pré-selecção, no mínimo deverão:

- Obter o consentimento ou autorização do utilizador / cliente para a alteração de fornecedor de serviços;
- Identificar o cliente sem margem para dúvidas;
- Implementar o pedido de transferência tão rápido e eficientemente quanto possível;
- Minimizar os riscos de transferência de fornecedor.

Haverá sempre que tomar em consideração, para além dos referidos procedimentos que, estes, não sejam por si uma barreira à escolha pelo cliente do operador alternativo – o que acontece em várias ocasiões.

Na análise efectuada em vários Países a pedido da TELE2, foram identificados alguns aspectos que tem um impacte particular no comportamento e escolha dos utilizadores:

- 1) O processo de transferência não pode / deve ser nem complexo, nem redundante, pelo que deve ser simples;
- 2) O envolvimento do cliente no processo, deverá ser o menor possível;
- 3) O tempo de espera do cliente para poder utilizar os serviços do novo operador, deve ser o mínimo possível – não mais do que alguns (poucos) dias;
- 4) O Cliente deverá sentir-se seguro e protegido quanto às situações em que a mudança é feita contra a sua vontade ou mesmo conhecimento.

Assim, quanto ao 1º aspecto diremos que, a simplicidade concretiza-se com as seguintes medidas:

- O cliente só deve ter um ponto de contacto;
- Aliviar a carga burocrática, baseada em papel, ainda persistente – devendo por isso bastar um pedido verbal, ou via e-mail, devidamente salvaguardado com uma gravação. Assim, os procedimentos traduzir-se-iam na gravação da chamada do cliente pedindo a pré-selecção ao que se seguiria um e-mail incluindo o número a pré-seleccionar (com origem e base na gravação) a ser enviado ao operador incumbente –

PT Comunicações, no caso vertente. Se e quando requerido pelo operador incumbente seria enviada a respectiva gravação.

Em alternativa ou complementarmente, os formulários poderiam ser enviados em ficheiro zipado após terem sido digitalizados (sendo cada digitalização identificada com o número de referência do documento do pedido). No imediato, estes operacionais não teriam de introduzir os valores manualmente.

Os formulários, poderiam ser enviados a pedido da PT, para eventuais efeitos de esclarecimentos e verificações. Tal procedimento melhoraria consideravelmente em termos de implementação e tempo de resposta, para além de evitar os erros operacionais, relacionados com a introdução de dados.

Quanto ao 2º aspecto, considerando que quanto maior for o envolvimento do cliente no processo, menos os clientes mudam de fornecedor, a vontade por si expressa, deverá implicar uma só acção / ponto de contacto, desmaterializando quanto possível o processo que implica actualmente:

- a) Pedir o requerimento de alteração;
- b) Preencher o requerimento;
- c) Devolvê-lo assinado.

Quanto ao 3º aspecto, análises de mercado efectuadas justificam que o processo de transferência tem como limite temporal de tolerância pelo cliente, entre 3 a 4 dias.

Quanto ao 4º aspecto, que é entendido como “slamming”, (salvaguardado que esteja o período de mudança de ideias do cliente), dir-se-ia que constitui um falso problema, pois os operadores não arriscam a, abusivamente, transferir um cliente, sem sua expressa vontade, sob pena de, comercialmente, constituir uma prática contraproducente, com contornos próximos de ilegalidade. Assim, garantido que seja um período de carência de 5 dias,

concedido pelo novo operador, esta vertente poderá ser salvaguardada por meio regulamentar.

Dito isto, a **TELE2** considera também que:

- O modo e única forma de melhorar a oferta do acesso indirecto é alargar o actual tráfego e legível a todos os níveis, em especial ao 8º, 6º e 7º;
- Relativamente ao nível 6, em particular o 67 – Serviço de Acesso de Dados, ao ser elegível, a sua entrega deverá poder ser feita (caso seja essa a opção dos operadores – no caso vertente seria certamente a opção da TELE2) nos circuitos já existentes para voz;
- Consubstanciar as medidas regulatórias propostas no sentido de retirar a obrigatoriedade de fornecer a confirmação do pedido de pré-selecção por escrito, bastando o pedido verbal (em caso de dúvida seriam guardadas as gravações dos pedidos por um período não superior a 30 dias), haver um só ponto de contacto para o cliente e diminuir substancialmente o tempo de efectivação e implementação;
- Reiterar os aspectos já referidos na nossa “posição sobre a Proposta de Referência de Interligação para 2004” nomeadamente quanto aos preços de activação (vide Anexo I).
- Avançar o mais rápido possível para a factura única devendo o operador seleccionado pagar a taxa de activação (enquanto existir e no caso vertente à PT) recebendo o cliente uma factura única com todos os montantes discriminados.

Por forma a reforçar a nossa posição sobre a matéria, permitimo-nos juntar (Anexo II) o estudo encomendado pela TELE2 à OVUM.

Com os nossos melhores cumprimentos,

A Administração da Telemilénio (TELE2)