



## 5 pontos de atenção na contratação de um PABX em nuvem

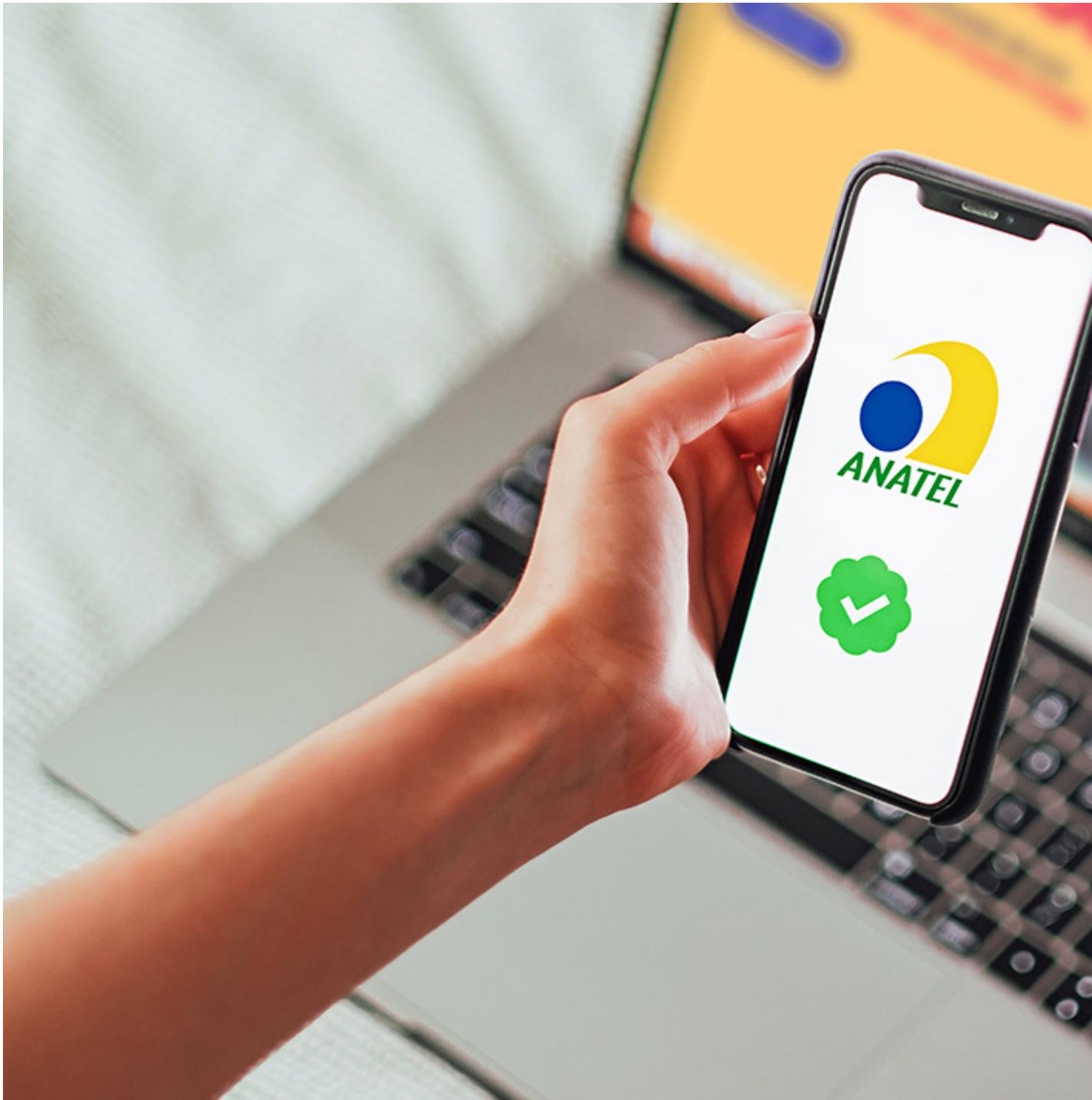
Neste momento que o mundo está vivendo, muitas empresas que ainda não tinham tomado a decisão de mudar seu sistema de telefonia convencional para a tecnologia IP ou VOIP, fez com que se iniciassem buscas na Internet por serviços desse tipo para flexibilizarem suas operações e viabilizarem o trabalho remoto ou *home office*, o que é uma das grandes características desse tipo de tecnologia. Se você entrar na Internet e digitar PABX VIRTUAL, PABX EM NUVEM ou PABX CLOUD, será inundado com páginas e páginas com diversos fornecedores de serviço.

Em meio a tantas opções, quais os principais pontos de atenção para a tomada de decisão e escolha do nosso fornecedor? Listamos abaixo os principais pontos que são de extrema importância para essa escolha:

### 1. Licença na Anatel para PABX

Quando falamos de PABX VIRTUAL, ou um PABX não presencial, esse estará não mais fisicamente dentro da empresa e sim no núcleo do prestador de serviços, logo todas as suas linhas telefônicas estarão lá. O que queremos dizer é que não será possível separar o serviço de PABX da operadora, o que fará com que seu futuro fornecedor tenha obrigatoriedade de ter licença na Anatel, pois telefonia no Brasil é um setor regulado.

?



---

**[www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br)**

Mas que licença a operadora deve ter? STFC (Serviço de Telefonia Fixa Comutada) é a licença correta para operar serviços de telefonia fixa dentro do território nacional e isso inclui prover ligações telefônicas para fixo e móvel, fornecer numeração de telefone e poder operar a portabilidade numérica.

Existem muitas empresas que operam sem licença e outras que operam com a licença de SCM (Serviço de Comunicação Multimídia), que foi feita para provedores de Internet. Nos dois casos o fornecedor está operando de maneira ilegal para a oferta, pois a característica do serviço PABX VIRTUAL requer a licença de telefonia fixa, o STFC.

O ponto de atenção aqui é: exija do novo fornecedor o link da Anatel com a autorização expedida pela agência reguladora, independente dos benefícios do serviço que esteja procurando e veja se o CNPJ desse link é o mesmo que se encontra no contrato de prestação de serviços.

## 2. Portabilidade numérica

A [portabilidade numérica](#) foi criada para que o número de telefone fosse propriedade do usuário ou empresa, dessa maneira preste bem atenção no termo que assinará com a futura operadora, leia o documento e veja se assinará um termo de “PORTABILIDADE” ou termo de “CESSÃO”. No primeiro caso você está apenas autorizando que o seu número seja transferido da operadora atual para a nova operadora, mantendo posse do mesmo, no segundo caso você estará cedendo ou abrindo mão da posse do seu número para o novo fornecedor, o que é extremamente arriscado.

## 3. Bina nas ligações telefônicas

A tecnologia de VOIP ou de telefonia IP trouxe uma série de benefícios, pois possibilita que as novas operadoras, principalmente as de PABX VIRTUAL, tenham a capacidade de expandir as suas operações sem depender de infraestrutura física para chegar no assinante e assim concorrerem com as grandes concessionárias. Ao mesmo tempo que esse benefício existe, também possibilita que as ligações sejam roteadas pela Internet e sejam realizadas de qualquer localidade do mundo apenas por uma conexão virtual, de IP para IP.

Quem nunca recebeu uma ligação onde na bina do aparelho ou do celular mostrava ser um número internacional (Ex. 005511xxxx-xxxx) e quando atendeu percebeu que era alguém aqui mesmo do Brasil?

?



?

**Quem nunca recebeu uma ligação com bina desconhecida?**

?



?

Quem nunca recebeu uma ligação com bina celular de um código de área diferente daquele onde estava e quando perguntou para a pessoa que ligou ela estava na mesma cidade que você?

Num mundo onde as pessoas dão preferência por aplicativos de mensagens instantâneas (Whatsapp, Telegram, Skype, Email e até SMS), cada vez mais perde-se o costume de atender telefonemas e dá-se preferência para atender apenas números conhecidos. Agora, imagina você mudar a sua

---

tecnologia para PABX VIRTUAL e em cada ligação telefônica que fizer aparecer uma bina diferente para quem você faz contato? É quase certeza que poucas pessoas atenderão as suas ligações, acrescente a esse transtorno o fato dessas ligações viajarem pela Internet até o exterior e serem efetuadas de lá pra cá, logo, atraso na voz e má qualidade da ligação, frustrarão sua tomada de decisão.

Faça testes e exija que em 100% das suas ligações o seu número portado seja repassado e que essa BINA apareça corretamente.

## 4. Fatura de serviços e tributos para PABX

Um dos pontos importantes desse tipo de prestação de serviços de PABX VIRTUAL são os tributos destacados na fatura, o ponto de atenção é exigir que na nota os dois serviços prestados estejam claramente apartados:

### **PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE PABX VIRTUAL, NUVEM OU CLOUD:**

Tributação ISS (imposto sobre serviços)

### **PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXA:**

Tributação de ICMS (imposto de circulação de mercadorias e serviços)

Imposto obrigatório em serviços de telecomunicações

?



?

Exija uma cópia da fatura e das notas fiscais para verificar se as tributações estão corretas, não se deixe levar por nenhum outro tipo de argumentação, verifique sua conta de telefone com as concessionárias fixas e móveis e note que, em 100% dos casos o serviço de telefonia incide ICMS.

Entenda que, licenciamento de plataforma de PABX VIRTUAL é uma coisa, prover número e ligações telefônicas é outra.

[Link de referência.](#)

## 5. Telefones IPs

Se você tomou a iniciativa de migrar seu sistema atual e local para um serviço de PABX VIRTUAL, então entendeu que telefonia é investimento e que já é possível assinar tudo isso com uma operadora. A pergunta que fica é: Terei que comprar os telefones IPs com o novo fornecedor ou isso já está incluído nessa nova proposta?



?

Leia com atenção a proposta comercial do novo fornecedor e veja se os telefones IPs já fazem parte da proposta e se já estão incluídos na assinatura do serviço. Num mundo onde buscamos usufruir e não investir não faz o menor sentido imobilizar capital num ativo que deprecia muito rápido e que pode ser renovado numa atualização de contrato.

Essas são as nossas dicas voltadas mais à atenção que você deve ter na tomada de decisão para

contratar uma nova operadora, pois muitas delas têm inter-relação com o item 1 (**Licença na Anatel**). Não são dicas técnicas e nem de facilidades de serviço, são questões que podem livrar a sua empresa de grandes problemas pós assinatura do contrato.

Espero que tenha gostado!

Somos IUNGO!