

Pedro Coelho
Vice Presidente do Conselho de Administração
Vice Chairman

Exmo. Senhor
Presidente do Conselho de Administração do
ICP - Autoridade Nacional de Comunicações
Av. José Malhoa, 12
1099-017 Lisboa

Assunto: Projecto de decisão sobre a segurança e integridade das redes e serviços de comunicações electrónicas.

Senhor Presidente

No âmbito do procedimento geral de consulta referente ao assunto mencionado em epígrafe, vêm os CTT - Correios de Portugal, S.A. apresentar a V. Exas. os seus comentários nesta matéria.

Cumprе referir que foram dois os projectos de decisão aprovados pelo conselho de administração de V. Exas., um relativo às circunstâncias, formato e procedimentos aplicáveis às exigências de comunicação das violações de segurança ou das perdas de integridade com impacte significativo no funcionamento das redes e serviços pelas empresas que oferecem redes de comunicações públicas ou serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público (doravante “projecto de decisão A”) e outro relativo às condições em que o ICP-ANACOM considera existir um interesse público na divulgação ao público, por parte das empresas que oferecem redes de comunicações públicas ou serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público, das violações de segurança ou das redes e serviços, e conteúdo, meios e prazos relativos à referida divulgação (doravante “projecto de decisão B”).

Os comentários que de seguida apresentamos incidem, assim, sobre estes dois projectos de decisão.

I. Comentários Gerais

Os CTT, enquanto operador móvel virtual, prestam todos os seus serviços de comunicações electrónicas suportados da rede móvel da TMN, sendo este operador a entidade responsável pela segurança e integridade dos serviços prestados pelos CTT aos seus clientes.

Neste sentido, parece que muito embora as questões relativas à segurança e integridade de redes e serviços assumam grande importância na vida de qualquer operador, as mesmas são particularmente relevantes para os operadores detentores de uma rede de comunicações electrónicas, em virtude de serem estes os responsáveis pela implementação dos mecanismos operacionais de segurança necessários neste âmbito.

Não obstante, os Projectos de decisão ora em análise fazem recair sobre os prestadores como os CTT, operadores sem infra-estrutura de rede, as obrigações de segurança e integridade da rede onde são suportados os seus serviços. Assim, no âmbito do contrato celebrado com a TMN, terão de ser subcontratados novos serviços para dar cumprimento às obrigações agora estabelecidas.

Somos do entendimento que face à pequena dimensão dos CTT enquanto prestador de serviços de comunicações electrónicas, o cumprimento de obrigações em matéria de segurança de redes implicará um custo administrativo significativo na sua actividade, tendo um impacto directo nos consumidores finais, seus clientes.

Por este motivo, os CTT manifestam a sua profunda preocupação quanto ao impacto que estes dois projectos de decisão poderão vir a ter nos custos dos serviços que prestam, implicando o incumprimento das obrigações neles constantes a aplicação de uma coima que poderá ascender a um milhão de euros. Neste sentido, deverá o ICP-ANACOM estabelecer mecanismos que reflectam a realidade dos operadores não detentores de rede (que se verão confrontados com obrigações cujo cumprimento depende de serviços subcontratados a terceiros), fazendo recair apenas sobre os operadores detentores de rede as obrigações agora sujeitas a consulta, já que apenas estes terão os meios para detectar e identificar incidentes de segurança na sua rede.

II. Projecto de Decisão A

Tomando por base o referido no ponto I *supra*, apresentamos os seguintes comentários:

- Patamares constantes na alínea a), ponto I do Anexo A

Muito embora, conforme acima se referiu, não sejam os CTT a aferir o número de assinantes ou âmbito geográfico afectado por uma violação de segurança ou perda de integridade, parece-nos de difícil execução/percepção os patamares aqui referidos no que respeita ao âmbito geográfico. Como se conseguirá fazer a sua medição no âmbito das redes móveis?

- Entrega de chamadas para o 112 - alínea b), ponto I do Anexo A

A afectação da entrega de chamadas aos PASP apenas poderá ser aferida pelos operadores incumbidos de as reencaminhar para estes postos, pelo que apenas sobre estes poderá recair a obrigação de notificação ao ICP-ANACOM. Os CTT não serão, por este motivo, abrangidos pela obrigação constante nesta alínea.

- Violações de segurança e integridade verificadas em determinadas condições - alínea c), ponto I do Anexo A

Muitas das possíveis violações não se encontram tipificadas, deixando-se a sua avaliação/interpretação ao critério subjectivo dos operadores. Por este motivo, muitos dos tipos de violações elencados, por se tratarem de conceitos indeterminados, carecerão de aplicabilidade prática levando a distorções no mercado. Assim, os CTT gostariam que fosse esclarecido o que se entende por “empresa” quando se refere na alínea ii) que *“incidente de segurança em que a sua causa afecte mais do que uma empresa, e em que o impacto acumulado nas várias empresas atinja um dos patamares definidos na tabela a)”*. Se o conceito de empresa for o de empresa cliente, será muito difícil ao operador saber quantos empresas são atingidas por um incidente, a menos que todas comuniquem o incidente ao prestador de serviço respectivo.

Acresce que na alínea iii) também não se percebe o alcance da expressão *“data que, pela sua relevância, implique necessidade acrescida”*. O ICP-ANACOM deverá identificar todas

as situações que entende como relevantes para efeitos das medidas e obrigações impostas no âmbito desta decisão.

O mesmo se refira ao “*impacte geográfico, nomeadamente...*” (alínea iv) ou “*outras entidades relevantes*”, também deverão aqui ser elencados os impactes geográficos e as entidades tidos por relevantes para efeitos de imposição de obrigações específicas no âmbito da matéria de segurança e integridade de redes.

- Formato e Procedimentos – Ponto II

No que respeita ao número de notificações que devem ser submetidas pelo operador ao ICP-ANACOM, entendem os CTT que o seu número é excessivo, sendo o prazo em que as mesmas devem ser expedidas de muito difícil ou mesmo de impossível execução. Notificações intercalares apenas deverão ter lugar se o operador assim o entender dada a relevância do incidente de segurança em causa.

Como o regulador bem refere “*numa escala de prioridades considera-se que as empresas devem no primeiro momento desenvolver todos os esforços de modo a mitigar e a resolver o incidente de segurança*”. Ora, o prazo máximo de duas horas a contar da detecção do incidente a notificar, estabelecido pelo ICP-ANACOM, parece-nos claramente diminuto, pois será muito difícil após a detecção de uma violação de rede conseguir identificar as causas, delinear e implementar medidas para mitigar o impacto, dar informação a operadores virtuais como os CTT (que dependerão da disponibilidade e da destreza, tal como o regulador, do operador de rede) e ainda notificar o ICP-ANACOM.

Acresce que a identificação da causa raiz é de perigosa aplicação. Qual será o operador que em consciência consiga em menos de duas horas identificar a causa do incidente com certeza e provas? Quererá o ICP-ANACOM a identificação leviana de uma causa raiz, que poderá alarmar sem intenção os consumidores? Este ónus é manifestamente desproporcional face ao objectivo que se quer alcançar. Qual o objectivo de informar com uma antecedência excessiva o regulador?

Entendemos que se a informação necessária ao cumprimento das notificações ao ICP-ANACOM não for atempadamente prestada pelo operador de rede aos CTT, não poderão estes ser penalizados por tal facto facto.

Consideramos que esta matéria deverá ser alvo de análise e revisão por parte do ICP-ANACOM, no sentido de se evitar sujeitar os operadores e prestadores de serviços a obrigações desproporcionais face ao objectivo a alcançar.

Acresce ainda que, no que respeita à informação estatística, os CTT não disponibilizam ao ICP-ANACOM qualquer informação relativa à rede. Neste sentido, e conforme acima se referiu, parece-nos uma vez mais que as obrigações aqui impostas deveriam apenas abranger os operadores detentores de rede.

- Entrada em vigor

O prazo de implementação das medidas necessárias ao cumprimento do disposto no Projecto de Decisão ora em análise parece-nos bastante diminuto. Os processos a implementar e os mecanismos operacionais de cooperação a estabelecer com o operador de rede para fazer face a todas as exigências e obrigações que constam neste Projecto de Decisão não se compadecem com um prazo de 30 dias. Deverá ser estabelecido o prazo mínimo de seis meses.

III. Projecto de Decisão B

- Condições

Antes de mais cumpre notar que os CTT, tal como qualquer outro operador certamente, tem já um serviço de apoio ao cliente implementado onde é prestado a todo aquele que recorra ao mesmo toda a informação sobre o serviço prestado, nomeadamente sobre a ocorrência de qualquer anomalia na rede, incluindo motivos e prazos para a sua resolução. O serviço de apoio ao cliente serve para, sem grande alarmismo, se transmitir apenas a informação necessária aos clientes afectados (e não a todos os clientes ou ao público em geral).

Como é do conhecimento geral, o funcionamento das redes móveis em Portugal sempre se pautou pela máxima qualidade, não existindo histórico de problemas graves do ponto de vista da segurança ou integridade de rede com impacto no utilizador final.

Assim, os CTT entendem que a divulgação para um público alargado e passivo (no sentido de que não requereram nem procuraram qualquer informação) poderá dar azo a um certo

“alarmismo” junto dos clientes, pelo facto de muitos deles não terem sido efectivamente afectados.

É de toda a relevância uma análise cuidada desta matéria no sentido de aferir a necessidade e a utilidade da imposição de procedimentos específicos de notificação proactiva de incidentes, que poderão ter um efeito contrário ao que se pretende.

O ICP-ANACOM deveria, em nossa opinião, seguir a prática internacional, no sentido de determinar, caso a caso, que incidentes merecem divulgação ao público, dado o respectivo impacto e interesse público.

- Conteúdos, meios e prazos

Quanto ao conteúdo das notificações ao público, deverá ser referido que o prazo expectável de resolução apenas poderá ser dado caso o mesmo seja possível estabelecer, devendo-se salvaguardar os casos em que o operador, como é o caso dos CTT, não detém rede e está sujeito à prestação de informações de terceiros.

No que respeita aos meios e forma de divulgação, deverá esta obrigação ser revista no sentido de apenas se publicitar um contacto específico para o cliente ter acesso à informação.

Também a manutenção da informação sobre incidentes pelo prazo de 6 meses nos parece excessiva, entendendo que um mês seria o prazo razoável para este efeito.

Relativamente ao prazo de divulgação ao público - de 1 hora, afigura-se-nos o mesmo irrealista e desproporcional face aos procedimentos internos e de cooperação que terão de ser observados com o operador de rede.

- Entrada em vigor e disposição transitória

Uma vez mais o prazo consagrado para a entrada em vigor destas alterações nos parece inexecutável, devendo estar em conformidade com o referido no Projecto de Decisão A.

Com os nossos melhores cumprimentos, *e a distinção pessoal*

Pedro Coelho
PEDRO COELHO
Vice Presidente