

## **Consulta Pública sobre notificação de violações de segurança e perdas de integridade nas redes e serviços de comunicações eletrónicas e respetiva divulgação pública**

### **Comentários da Direção-Geral do Consumidor**

A presente Consulta tem como objetivos a criação de procedimentos relativos à segurança das redes de comunicações e serviços através delas prestados ao público e os casos em que as ocorrências registadas configuram um caráter de interesse público que justifica a sua divulgação. Para o efeito, são propostos dois projetos de decisão, correspondendo o primeiro (Anexo A) à regulamentação das circunstâncias, formato e procedimentos respetivos, e a segunda (Anexo B) às regras de divulgação pública – conteúdo, meios e prazos. Em ambos os casos são definidos por meio de quadros a duração, número de assinantes/acessos e área geográfica afetada.

A Direção-Geral do Consumidor (DGC) considera esta iniciativa muito importante para os consumidores, não apenas por exigir um esforço qualitativo aos operadores no investimento em segurança e gestão de riscos, mas igualmente na medida em que cria condições para maior visibilidade das situações de rutura da qualidade do serviço, permitindo assim um novo indicador comparativo: a fiabilidade do prestador do serviço. Os procedimentos a implementar parecem, na generalidade, adequados aos objetivos elencados e de acordo com a legislação referida (nomeadamente a Lei das Comunicações Eletrónicas) e assim, a DGC entende que os projetos de decisão devem ser adotados.

Algumas questões, no entanto, merecem ser equacionadas, desde logo se o prazo proposto para a implementação do sistema – trinta dias úteis a contar da data de notificação da decisão – será real e conforme as possibilidades do universo dos prestadores dos serviços, sabendo-se na prática a diversidade de meios que os diferenciam.

Ainda se terá sido ponderado o efeito que os custos de implementação e de gestão dos sistemas poderão ter no aumento dos preços dos serviços. Por outro lado, os diferentes meios e ambientes tecnológicos (adsl, fibra, cobre, por exemplo) refletem capacidades diferenciadas na atuação e tempo de resolução de problemas, o que não está previsto nos projetos de decisão, nem se encontra referenciado no texto.

A DGC pensa, igualmente, que aperfeiçoaria o conteúdo dos projetos de decisão uma mais explícita referência normativa sobre a proveniência da ocorrência, ou seja, embora esteja prevista a necessária colaboração entre operadores, seria vantajoso identificar se é externa ao operador e mesmo se não é nacional.

Em conclusão, a DGC entende que estes projetos de decisão são importantes para a segurança das comunicações e para um funcionamento mais transparente do mercado, sendo as considerações expostas um contributo para que estes objetivos possam ser realizados de uma forma mais sustentada.

Direção-Geral do Consumidor, em 27 de Janeiro de 2012.