

**Consulta Pública da ANACOM sobre  
Implementação da Posição Comum do Grupo de Reguladores Europeus (ERG)  
para o Voz sobre o protocolo Internet (VoIP) e Condições de utilização de  
Números geográficos, nómadas e móveis**

**Comentários da Direcção Geral do Consumidor**

A presente Consulta Pública, resultado de diversas iniciativas e deliberações promovidas pelo regulador, no sentido dos trabalhos e recomendações aprovados pelo ERG, parece importante e oportuna face aos objectivos a que se propõe - fomentar uma maior harmonização com vista a possibilitar a implementação de um quadro regulatório comum Europeu.

A diversificação da oferta de novos serviços, possibilitada pelo avanço das tecnologias, tem-se traduzido numa evolução propiciada pela cada vez maior interoperabilidade dos sistemas de suporte – nomeadamente através do VoIP. O desenvolvimento do mercado e a utilização das novas possibilidades do lado da procura torna incontornável a harmonização regulatória a nível Europeu (e desejavelmente mais alargada).

A Direcção-Geral do Consumidor sublinha a relevância desta matéria para os utilizadores/consumidores e salienta as questões de princípio que devem continuar consignadas no futuro modelo de regulação: garantias contratuais, níveis de qualidade, transparência da informação, sobretudo relativa a preços, segurança. Neste âmbito, para além da referência específica à Lei das Comunicações Electrónicas – Lei n.º 5/2004 de 10 de Fevereiro -, deverá igualmente referir-se a Lei dos Serviços Públicos Essenciais (Lei n.º 23/96, de 26 de Julho, na redacção dada pela Lei n.º 12/2008, de 26 de Fevereiro, e Lei n.º 24/2008, de 2 de Julho), que constitui um acervo de princípios, direitos e deveres a que estão submetidos os serviços em causa.

**Questão 1 – Reconhece a necessidade e urgência de existir uma harmonização europeia quanto às regras a aplicar aos prestadores das ofertas VoIP onde estas requerem interoperabilidade com os serviços da PSTN no que respeita aos aspectos de numeração, portabilidade, acesso aos serviços de emergência e direitos dos consumidores?**

A harmonização regulatória, pelo menos a nível Europeu, parece ser um facto incontornável, pois o desenvolvimento da oferta aos consumidores estará comprometido – ou muito limitado – sem esta iniciativa.

**Questão 2 – Identifica outras áreas a requererem harmonização? Quais? Porquê?**

A questão da qualidade de serviço deveria, em nossa opinião, ser sujeita a uma harmonização.

**Questão 3 – Concorda que os prestadores de serviço telefónico em local fixo ou móvel possam entregar aos seus clientes as chamadas destinadas aos respectivos números, independentemente do local (no caso dos geográficos) ou tipo de rede de acesso (fixa ou móvel, suportada ou não em tecnologia IP) onde se encontrem e sem encargos adicionais para o originador? Caso discorde, justifique.**

Os exemplos e justificações apresentadas indicam esta possibilidade no estágio actual da tecnologia – como, por exemplo, no *roaming* – pelo que esta facilidade merece concordância, do ponto de vista do originador.

**Questão 4 – Considera que os prestadores do serviço telefónico em local fixo ou móvel devem ser simplesmente impedidos de efectuar chamadas originadas pelos seus assinantes através dos respectivos números – geográficos ou móveis –, quando não controlam o acesso desses assinantes nas suas redes, ou controlando, não corresponda o CLI e/ou a informação de localização àquela que efectivamente permite localizar o originador da chamada – opção 1? Ou considera que tal restrição não deve ser imposta, mas que devem os prestadores do serviço telefónico em local fixo ou móvel “marcar”, de modo adequado, as chamadas que se destinam ao 112, apenas quando o assinante está em situação de nomadismo, com vista a informar os PASP de que o CLI não traduz a efectiva localização do originador da comunicação – opção 2? Que formas de “marcar” o número antevê que sejam susceptíveis de envio na chamada para os PASP por forma a serem por estes inteligíveis sem desenvolvimentos técnicos significativos? Caso discorde de qualquer das opções, justifique e/ou apresente soluções alternativas.**

**Questão 5 – Vê algum impedimento, operacional ou de outra natureza que impeça a implementação das opções propostas? Que opções técnicas identifica para garantir o controlo de que os números geográficos e móveis são correctamente usados e de que serão os mesmos: (i) automaticamente substituídos no CLI por números nómadas, na originação de chamadas para qualquer destino – opção 1 –, ou (ii) “marcados” como não fidedignos exclusivamente nas chamadas para o 112 – opção 2 –,**

**quando não for possível assegurar a informação de localização que é própria àqueles números? Quando considera viável a implementação de cada uma das opções? Justifique ou apresente soluções alternativas.**

As opções apresentadas têm um carácter eminentemente técnico, e a solução será encontrada certamente entre as possibilidades técnicas dos diferentes operadores, o regulador e o atendimento da Segurança Pública responsável pela linha 112. Não obstante, concorda-se com o entendimento do regulador em garantir a máxima segurança no acesso a serviços de emergência sem pôr em causa a qualidade do serviço que possa comprometer a eficiência do respectivo socorro. Igualmente parece sensato que a solução a privilegiar tenha o respectivo tempo de implementação, com o horizonte de entrada em vigor em 2011. Para o utilizador/consumidor é importante saber que, independentemente do suporte a utilizar, tem acesso incondicional aos números de emergência.

**Questão 6 – Considera adequado que previamente à introdução das soluções previstas na questão anterior o prestador envie obrigatoriamente ao ICP-ANACOM a informação relevante sobre as mesmas? Caso discorde, justifique.**

Parece coerente que o regulador tenha em seu poder uma informação de qualidade sobre a prestação do serviço prévia à adopção de soluções.

**Questão 7 – Identifica alguma dificuldade ou constrangimento em relação com a discriminação das condições de utilização dos números: (i) em função do sentido da comunicação – opção 1 –, (ii) nas chamadas originadas em nomadismo para o 112 – opção 2? Em caso afirmativo, de que modo pode ser ultrapassada/o? Do ponto de vista formal identifica alguma medida que convenha ser tomada pelo regulador nesta matéria? Justifique.**

**Questão 8 – Considera que as medidas suscitadas nas questões 3 a 6 são adequadas e proporcionadas no quadro da implementação da Recomendação da Posição Comum do ERG, nomeadamente no que respeita a: (i) autorização de uso nómada de números geográficos atribuídos a assinantes, (ii) neutralidade tecnológica dos planos de numeração? Justifique.**

Estas questões terão de ser equacionadas no âmbito de possível alteração do PNN. Pelas justificações apresentadas, poderá ser necessária uma nova classificação mais abrangente dos números geográficos. Neste momento existe nos utilizadores/consumidores uma percepção dos números identificadores de cada tipo de serviço, pelo que, a existirem alterações, deverão ser precedidas de uma competente campanha informativa.

**Questão 9 – Concorda com a utilização dos números geográficos do serviço telefónico acessível ao público em local fixo, no âmbito de um serviço VoIP nómada, apenas num contexto de portabilidade (números *ported in* pelos prestadores de serviços VoIP nómada)? Ou considera que é legítimo que os prestadores dos serviços VoIP nómada também tenham, por direito próprio, a possibilidade de obter por atribuição directa do ICP-ANACOM o direito de utilização dos números geográficos, nas mesmas condições, isto é, só para recepção de chamadas – opção 1 –, para recepção e estabelecimento de chamadas ( estas “marcadas” como apresentando informação de localização não confiável) – opção 2? Antecipa alguma dificuldade, nomeadamente quanto à aplicação do Regulamento da Portabilidade, numa ou noutra situação? Justifique.**

**Questão 10 – Concorda com a exigência, no contexto da questão anterior, da obrigatoriedade de associar, em qualquer caso, a atribuição de um número geográfico à obrigação de residência do cliente na área em causa? Que alternativas identifica? Justifique.**

A atribuição de número geográfico deverá estar associada à residência do consumidor, embora a área geográfica possa ser expandida, como referido nas justificações. A questão da portabilidade associada aos serviços VoIP nómadas deve ser adoptada seguindo sempre um princípio de possibilidade de identificação (ou marcação de localização não confiável) pelo destinatário.

**Questão 11 – Identifica algum constrangimento na disponibilização do acesso ao 112 pelos prestadores de serviços VoIP sem direitos de utilização de números atribuídos? Em caso afirmativo, de que modo pode ser ultrapassado?**

**Questão 12 – Que progresso observou na oferta pelos fabricantes de produtos ou equipamentos e/ou desenvolveu na sua rede, nestes últimos quatro anos, no tocante a soluções de localização e encaminhamento, ou métodos para priorização e melhoria da qualidade e disponibilidade do serviço, em chamadas de emergência originadas em clientes de serviços VoIP nómadas? Que solução conhece e pode implementar, nomeadamente em termos de negociações de atributos de QoS entre terminais e com a rede e da definição de prioridade máxima no estabelecimento da chamada?**

Estas matérias são sobretudo do foro técnico, e a solução adoptar terá de atender aos direitos dos utilizadores/consumidores sempre que for possível um avanço tecnológico.

**Questão 13 – Concorda com as obrigações de localização, adequado encaminhamento, priorização e qualidade das chamadas de emergência, bem como de disponibilidade permanente no acesso ao serviço, aplicáveis aos prestadores de serviços VoIP nómadas, apenas condicionadas à existência de soluções tecnicamente viáveis? Caso discorde, justifique.**

Entende-se que serão apenas as restrições técnicas que justificam as limitações, quando superadas apenas as relativas aos direitos dos utilizadores/consumidores poderão justificar limitações.

**Questão 14 – Concorda com a extensão dos direitos referidos acima ((i) contrato com elementos mínimos, (ii) transparência de condições de serviço, (iii) serviço de listas, e (iv) disponibilidade das redes e dos serviços em situações de emergência ou de força maior e acesso ininterrupto aos serviços de emergência) aos utilizadores VoIP de uso nómada? Caso discorde, justifique, para cada um dos direitos mencionados, apresentando eventuais constrangimentos técnicos ou de outra natureza e modo de serem ultrapassados?**

Os direitos referidos parecem adequados ao novo ambiente de mercado, pelo que se concorda com a sua extensão aos utilizadores/consumidores VoIP de uso nómada.

Direcção-Geral do Consumidor, 20 de Setembro de 2010