

Consulta Pública do ICP- ANACOM sobre Implementação da Posição Comum do ERG sobre Serviços VoIP

Respostas da ONITELECOM

10/09/2010

I. Enquadramento

A ONITELECOM saúda a consulta pública promovida pelo ICP-ANACOM sobre a implementação da posição comum do ERG sobre serviços VoIP, uma vez que visa a adopção de um quadro regulatório harmonizado a nível europeu para estes serviços. Assinala-se positivamente o reconhecimento do carácter inerentemente nómada dos serviços VoIP, o qual não se pretende ver restringido, e a busca de soluções para lidar com diversas questões decorrentes desta característica, nomeadamente ao nível do acesso aos serviços de emergência e utilização da numeração geográfica.

De forma genérica, a posição defendida pela ONITELECOM relativamente ao conjunto de questões levantadas na consulta, é a seguinte:

- Qualquer número deverá sempre poder realizar e receber chamadas, independentemente do modo de funcionamento fixo, móvel ou nómada
- A numeração geográfica deverá manter a obrigação de associação do CLI a um local determinado mas deverá ser permitida a sua utilização em modo nómada e a portabilidade entre zonas geográficas distintas
- O prestador detentor da numeração geográfica deverá determinar se o CLI onde se origina uma chamada está a ser utilizado em modo nómada e deverá, nesse caso, marcar o CLI, nas chamadas de emergência, como “não localizável”
- A solução de marcação de CLIs geográficos como “não localizáveis” nas chamadas de emergência, bem como a respectiva calendarização de implementação, deve ser harmonizada via acordo entre operadores, fabricantes e Regulador, tendo em conta as soluções técnicas disponíveis e os esforços de normalização europeia. Os prestadores deverão ser livres de escolher o fabricante fornecedor da solução, pelo que esta deverá ser independente dos fabricantes.
- Qualquer prestador (fixo ou nómada) poderá solicitar a atribuição de numeração geográfica e/ou receber números geográficos em ported-in, podendo estes números realizar e receber chamadas, sendo o prestador obrigado a assegurar a correcta marcação das chamadas de emergência de CLIs geográficos em modo nómada como “não localizáveis”.
- As chamadas de emergência de clientes de qualquer prestador deverão ser sempre encaminhadas para os PASP, mesmo que não exista A-number e independentemente da rede de acesso.
- As medidas preconizadas só permitirão assegurar a neutralidade tecnológica completa quando existir equivalência das tarifas de interligação entre serviços fixos, nómadas e móveis
- Os clientes deverão receber informação completa e transparente sobre as condições de fornecimento dos serviços, nomeadamente em termos de limitações no acesso a serviços de emergência e ao nível da disponibilidade e qualidade de serviço.

Na secção seguinte apresentam-se as respostas da ONITELECOM às questões colocadas no documento de consulta.

II. Respostas às perguntas

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 ONITELECOM reconhece a necessidade e urgência de existir uma harmonização europeia dos aspectos indicados. Esta harmonização é particularmente relevante num contexto global em que actualmente nos encontramos. Não faz sentido, a título de exemplo, que uma solução empresarial multi-localizada de uma multinacional esteja condicionada por imperativos regulamentares nacionais divergentes. Não só esta falta de harmonização poderá levar a um encarecimento da solução, como até poderá impedir a sua implementação de acordo com os requisitos do cliente. É igualmente difícil explicar a um cliente multi-nacional a eventual pluralidade de contextos regulamentares nacionais a nível europeu. Assim, é de todo fundamental a harmonização dos aspectos referidos.

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

De momento, não.

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.*

A ONITELECOM concorda que os prestadores fixos ou móveis possam entregar as chamadas destinadas aos seus clientes independentemente do local ou tipo de rede de acesso onde estes se encontrem, sem encargos adicionais para o chamador. Actualmente já é possível o reencaminhamento de chamadas recebidas, para outro número fixo ou móvel (incluindo situações de roaming), sem que eventuais custos de reencaminhamento sejam suportados pelo originador da chamada. Assim, entendemos que esta prática deve ser mantida nas situações indicadas.

Questão 4 – *Considera que os prestadores do serviço telefónico em local fixo ou móvel devem ser 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 Pontos de Atendimento da Segurança Pública (PASP) por forma a serem por estes inteligíveis sem desenvolvimentos técnicos significativos? Caso discorde de qualquer das opções, justifique e/ou apresente soluções alternativas.

A ONITELECOM advoga a adopção da opção 2, pois constitui aquela em que não se impõem restrições artificiais às características nativas de um serviço VoIP, favorecendo o desenvolvimento tecnológico, ao mesmo tempo que assegura a indicação, aos PASP, do grau de fiabilidade da informação de localização associada ao CLI.

Assim, será responsabilidade do prestador de serviço “marcar” o CLI sempre que se realize uma chamada para os serviços de emergência e o CLI não esteja a ser utilizado a partir do local a que se encontra associado (no caso dos números geográficos), pelo que o prestador deverá ter capacidade de determinar a associação entre CLI e localização (i.e.: o CLI geográfico está a ser usado no local a que está associado ou não). Advoga-se a adopção de um “marcador” comum por todos os prestadores nacionais, devendo estes ser livres de escolher a implementação tecnológica que cumpra os requisitos que vierem a ser definidos.

A solução técnica a adoptar deverá estar de acordo com a normalização que vier a ser adoptada a nível europeu. Neste âmbito, assinala-se o relatório técnico ETSI TR 102 476 V1.1.1 (2008-07), que sumariza as actividades de normalização em curso ao nível da informação de localização associada a chamadas de emergência efectuadas por serviços VoIP. A inexistência de um conjunto completo de modelos arquitecturais de rede e protocolos necessários ao suporte e disponibilização de informação de localização nas chamadas de emergência em todas as redes levou a que o ETSI fosse mandatado para proceder aos necessários trabalhos de normalização (ver *“Draft Standardisation Mandate to ETSI in Support of Location Enhanced Emergency Calling Services”*, de 7 de Maio de 2010)

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?*

Não existem ainda soluções técnicas normalizadas que permitam a determinação da informação de localização de clientes em nomadismo e entrega desta informação ao PASP (ver ECC REPORT 143 – *“PRACTICAL IMPROVEMENTS IN HANDLING 112 EMERGENCY CALLS: CALLER LOCATION INFORMATION”*, Abril de 2010), pelo que se aguarda que o ETSI venha a propor as normas necessárias.

No entanto, a ONITELECOM considera que deverá ser adoptada a opção 2, pois permite minimizar a utilização de numeração, garantindo a fiabilidade da informação de localização sempre que for realizada uma chamada para serviços de emergência. Do ponto de vista dos utilizadores, será também mais cómodo ter apenas um número associado a cada local, em vez de um número geográfico e um número nómada.

Em termos de implementação, deverá ser assegurada a existência de várias ofertas de diferentes fabricantes, de acordo com as normas europeias que vierem a ser publicadas, antes de se adoptar um calendário concreto.

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.*

A ONITELECOM advoga que se adoptem princípios de implementação que não estejam limitadas à oferta de um fabricante específico, devendo estes ser acordados em conjunto pelo ICP-ANACOM, prestadores e fabricantes, no respeito pelas normas europeias relevantes. Estando isto assegurado, concordamos que os prestadores informem o ICP-ANACOM dos detalhes específicos da solução individual que decidam adoptar em cumprimento daqueles princípios.

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.*

Em qualquer das opções o prestador deverá ser capaz de determinar se um CLI geográfico não está a ser utilizado a partir do local a que está associado, devendo, nessas situações, substituí-lo por um CLI nómada ou “marcá-lo” como estando em utilização nómada, em função da opção 1 ou 2, respectivamente. Estas obrigações deverão passar a ser incluídas nas condições de utilização de numeração geográfica.

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.*

Entendemos que as medidas discutidas são adequadas e proporcionadas no que diz respeito à alínea i). No caso da alínea ii) entende a ONITELECOM que a total neutralidade tecnológica entre os serviços fixos, nómadas e móveis só será garantida quando houver equivalência tarifária, ao nível dos preços de interligação, entre todos os serviços mencionados.

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.*

A ONITELECOM opõe-se a que qualquer número seja utilizado com funcionalidade limitada, ou seja, sem que possa ser utilizado para recepção e realização de chamadas. Por outro lado,

entende que deve ser preservada a associação entre um número geográfico e um local determinado, mesmo que se permita a portabilidade de um número geográfico entre regiões geográficas (ex: portabilidade geográfica de um nº com prefixo 21 para o Porto). Neste enquadramento, em coerência com as nossas respostas às questões 4, 5 e 7, qualquer prestador que solicite numeração geográfica deverá ter a capacidade de determinar, para cada chamada originada de um CLI geográfico, se este está a ser utilizado ou não no local a que está associado, marcando-o adequadamente nas chamadas de emergência quando em modo nómada. Nestas condições, a ONITELECOM aceita que um prestador de VoIP nómada solicite a atribuição directa de numeração geográfica e que receba CLIs geográficos portados para realização e recepção de chamadas.

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.*

Como referido na resposta anterior, a ONITELECOM concorda que o conceito de número geográfico obrigue a que o número esteja associado a uma morada concreta. Entendemos, por outro lado, que poderá permitir-se a portabilidade geográfica destes números entre as actuais áreas de rede, desde que um CLI geográfico tenha sempre associado uma morada concreta, devidamente comunicada aos serviços de emergência.

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?*

A ONITELECOM não identifica nenhum constrangimento. Nas chamadas de emergência realizadas pelos clientes destes prestadores os serviços de emergência não recebem A-number, pelo que ficam informados que não é possível localizar a origem da chamada. De qualquer forma, terão a possibilidade de confirmar verbalmente a localização com o chamador e poderão encaminhar adequadamente a situação de emergência.

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?*

Na vertente tecnológica pura podemos realçar os seguintes desenvolvimentos recentes em termos de IP/PBX e relacionados com localização:

- Numeração de origem baseada em localização (Device Mobility e Local Route Groups).
- Transformação de numeração (Calling/Called Party Transformations)

Por outro lado, a ONITELECOM tem conhecimento de uma solução de um fabricante específico que permite implementar a funcionalidade de localização de um cliente, identificando se este se encontra ou não no local associado ao seu CLI. Se o CLI estiver em modo nómada é possível marcá-lo ou substituí-lo por outro CLI. Esta solução será testada dentro de alguns

meses na rede corporativa da ONITELECOM. Desconhecemos o estado de desenvolvimento de soluções semelhantes noutros fabricantes.

No entanto, como já referido, a ONITELECOM defende a adopção de soluções técnicas normalizadas, pelo que advoga que se aguarde pela conclusão dos trabalhos em curso a nível do ETSI.

Do ponto de vista da qualidade de serviço é de assinalar que os mecanismos existentes que permitem assegurar níveis de qualidade determinados só funcionam quando ambos os extremos de uma comunicação se encontram na mesma rede ou em redes entre as quais se assegura o cumprimento dos mecanismos de priorização de tráfego. Isto não pode ser assegurado quando a comunicação é transportada através da internet, já que os mecanismos de priorização de tráfego são ignorados naquela rede.

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.*

Concordamos. Assinale-se, no entanto, que nas situações de acesso via internet os mecanismos de garantia de qualidade de serviço não são necessariamente assegurados. Mesmo assim, entendemos que as chamadas de emergência deverão ser sempre encaminhadas para os PASP.

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?*

A ONITELECOM concorda, genericamente, com a extensão dos direitos referidos aos utilizadores de VoIP nómada. Assinale-se que as condições contratuais deverão assegurar que o utilizador fica ciente das limitações associadas ao serviço nómada, nomeadamente:

- O acesso ininterrupto aos serviços de emergência pode depender do prestador de acesso e não do prestador de serviço nómada
- O serviço pode não ser utilizável em caso de falhas de energia se o cliente não adoptar soluções de alimentação socorrida

Os prestadores não deverão ser responsabilizados em caso de falha de comunicações, nas situações referidas, desde que garantam a adequada informação ao cliente por via contratual.

Questão 15 – *Identifica algum outro aspecto ou questão que pretenda apresentar ou desenvolver, no âmbito da implementação da Posição Comum do ERG? Justifique.*

De momento, não