



**Comentários da Portugal Telecom
à Consulta Pública sobre Implementação da
Posição Comum do Grupo de Reguladores
Europeu para o VoIP e Condições de utilização
de números geográficos, nómadas e móveis**

20 de Setembro de 2010



Comentários da Portugal Telecom

à Consulta Pública sobre Implementação da Posição Comum do Grupo de Reguladores Europeu para o VoIP e Condições de utilização de números geográficos, nómadas e móveis

I. Introdução

O presente documento representa a resposta das empresas do Grupo Portugal Telecom à consulta lançada pelo Grupo de Reguladores Europeu (ERG) sobre a implementação da posição comum para o serviço de voz sobre o protocolo Internet (VoIP) e condições de utilização de números geográficos, nómadas e móveis, constituindo, assim, a pronúncia das seguintes entidades consideradas individualmente:

- PT Comunicações, S.A.
- PT Prime – Soluções Empresariais de Telecomunicações e Sistemas, S.A.
- TMN – Telecomunicações Móveis Nacionais, S.A.

Importa, ainda, salientar que os presentes comentários e contributos tiveram em atenção a actual conjuntura do mercado e o quadro legal existente e não prejudicam a adopção de posições diferentes no futuro, caso se alterem as condições subjacentes à presente pronúncia.

II. Considerações Gerais

Percebe-se a relevância de iniciar uma abordagem às questões associadas ao acesso a serviços suportados em IP em diferentes localizações, ou seja, assumindo que o nomadismo é uma característica intrínseca às soluções all-IP.

Importa, no entanto, perceber que não estamos ainda nesse ambiente, pelo que não é possível responder de um modo consistente e definitivo a todas as questões colocadas, embora algumas delas possam merecer uma primeira reflexão, tendo em vista um futuro desenvolvimento desta matéria.

A Portugal Telecom considera desejável que, de uma forma organizada, esta discussão seja aprofundada, desde logo, ao nível do PNN, dos princípios que lhe estão associados e do impacto na relação operador-utilizador e operador-operador.

Dito isto, a questão central desta consulta sobre os serviços VoIP e as condições associadas à implementação é, como se sabe, o Plano Nacional de Numeração (PNN).

O PNN é um instrumento importante para garantir a interoperabilidade de serviços e a interligação de redes, permitindo garantir a necessária transparência junto dos utilizadores que podem associar os diferentes números aos diversos serviços existentes e respectivas condições de oferta.

A evolução tecnológica e a proliferação de soluções IP tornaram possível a disponibilização de soluções nomádicas, tendo para isso sido criada uma gama de numeração específica.

Constata-se que os consumidores estão cada vez mais interessados em não ficar restringidos a uma única forma de acesso. Nas soluções empresariais esta questão é ainda mais sensível.

Assim, de há muito que se verifica uma incapacidade de o actual PNN responder às necessidades do mercado, tornando-se difícil adequá-lo aos novos serviços. Tal é patente no âmbito do SMS (*Short Messaging Services*), em que a numeração é praticamente co-gerida pelos operadores.

Torna-se, por isso, necessário normalizar a utilização do PNN, adaptá-lo às novas circunstâncias, sem perder de vista a sua transparência e adequação não apenas na relação operador/cliente mas também, e não menos relevante, nas relações entre operadores.

Contudo, é fundamental que qualquer processo de avaliação de implementação de novas funcionalidades tenha em consideração não apenas o impacto nos utilizadores finais, mas também nos operadores. Qualquer exercício de aperfeiçoamento deverá ter em consideração o modelo vigente, bem como os seus intervenientes, sendo por isso desejável que exista, ao



invés de um movimento de rotura, uma base de ponderação que não pode deixar de considerar questões de natureza técnica, jurídica e de modelo de negócio.

Por isso, qualquer alteração do PNN deve ter como pontos prévios a relação entre operador e cliente (condições de oferta, portabilidade, pré-selecção, emergência) e entre operadores (interligação e interoperabilidade).

Importa ainda salientar que qualquer alteração no PNN não deve ser interpretada como uma alteração que se vá adequar para o longo prazo. As redes são cada vez mais IP-Based (convergentes), o que leva a analisar a evolução do PNN numa perspectiva dinâmica. Doutro modo, introduziremos confusão na gestão das redes e dos serviços.

Por último, verifica-se ainda a necessidade de um processo de harmonização quanto às regras a aplicar aos prestadores das ofertas VoIP onde estas requerem interoperabilidade com os serviços da PSTN (*Public Switched Telephone Network*), mas também, por exemplo, relativamente a Qualidade de Serviço, no modelo de remuneração entre operadores, na intercepção legal de chamadas, em particular ao nível da interligação internacional) e no acesso ao Número Europeu de Emergência – 112.

III. Respostas às questões do ERG

Caracterização de serviços VoIP

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?

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

Q1: Consideramos que existe necessidade em criar uma harmonização europeia quanto às regras a aplicar aos prestadores das ofertas VoIP, em particular na interoperabilidade com os serviços da PSTN, uma vez que um assinante de um serviço VoIP vai ter a possibilidade de se deslocar e estabelecer ou receber chamadas para/da PSTN.

Tem-se verificado um aumento do número de chamadas VoIP realizadas por utilizadores, assim como um aumento do número de prestadores deste tipo de ofertas que, garantindo um preço baixo pelas chamadas, apenas oferecem aos consumidores uma identificação da linha chamadora.

A expressão que este tipo de serviços começa a adquirir vem reforçar a necessidade de harmonização, tornando-se necessário criar regras comuns que permitam ultrapassar as diferenças em relação aos seus planos de numeração, acesso a serviços de emergência, evolução das redes dos próprios operadores e utilização dos serviços VoIP pelos consumidores. Por outro lado, atendendo ao facto de os utilizadores não terem qualquer percepção das diferenças técnicas entre os serviços em causa (VoIP e serviços sobre PSTN), a harmonização permitirá, ainda, que eventuais expectativas dos consumidores relacionadas com o serviço – v.g. portabilidade, acesso aos serviços de emergência – não sejam defraudadas.

Q2: Existem algumas áreas em que consideramos haver necessidade de harmonização, nomeadamente, na Qualidade de Serviço, no modelo de remuneração entre operadores, na Intercepção Legal de Chamada, em particular nas comunicações internacionais.

Relativamente à qualidade de serviço, é desejável que exista harmonização, a nível internacional, respeitante à definição de classes de qualidade de serviço disponibilizadas aos clientes, devido ao nomadismo associado a este tipo de clientes.

Outro aspecto que merece ser alvo de um processo de harmonização é o modelo de remuneração entre operadores, uma vez que consistiria num processo extremamente complexo implementar a interligação de serviços num ambiente de regimes diversos, em que cada operador gerisse um modelo distinto de repartição das remunerações não só entre operadores mas também entre clientes originador e destinatário.

A Intercepção Legal de Chamadas constitui um requisito para a segurança do Estado e dos cidadãos, pelo que a sua viabilidade e implementação deveria estar harmonizada em todo o tipo de rede e serviços.

Por fim, considera-se também premente um processo de harmonização ao nível de interligação internacional, de modo a evitar qualquer tipo de manipulação dos CLIs (*Calling Line Identification*) quando são utilizados *carriers* VoIP.

Numeração

Chamadas de entrada

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.

Q3: Esta questão tem implícita uma mudança significativa na utilização da numeração geográfica que, no caso do PSTN, teria uma utilização circunscrita a uma determinada zona geográfica e, no caso do VoIP (com numeração geográfica), não necessitaria de estar circunscrita a uma zona delimitada.

A implementação de uma solução como esta apresenta complexidade acrescida nas soluções a adoptar na rede, podendo reflectir-se na percepção dos utilizadores.

O impacto estende-se naturalmente nas soluções de segurança a implementar ao nível da rede.

Em bom rigor, estamos ainda numa fase de consolidação das soluções com recurso ao IP, com zonas cinzentas e várias indefinições na sua relação com os serviços de voz “tradicionais” (fixos ou móveis).



A PT considera que, nas actuais circunstâncias, devem ser mantidas as actuais restrições do PNN para os números geográficos¹.

Uma vez que existem serviços nómadas, devidamente acomodados no PNN, a possibilidade de utilização nomádica de números geográficos deve ter em conta as condições atrás referidas e também o estudo do interesse dos utilizadores de serviços VoIP (fixos) em disporem de acesso fora da zona geográfica de numeração.

A informação de que dispomos mostra que o interesse é ainda limitado, bastando a numeração nomádica para o efeito.

Como tal, a utilização de numeração geográfica no âmbito de um serviço VoIP deverá, nas actuais circunstâncias, estar adstrita a um dado local/acesso e o nomadismo deve ser apenas permitido num espaço de numeração próprio e apenas para os clientes com essa necessidade.

Por outro lado, uma decisão sobre esta matéria deverá ter em conta, não apenas na relação entre operador e cliente, mas também, e com igual relevância, entre operadores.

Actualmente existem níveis de remuneração distintos consoante o local (Ponto Geográfico de Interligação – PGI) e tipo de rede de acesso (fixa/móvel), onde o cliente está ligado. Na eventualidade de o cliente mudar de local/tipo de rede de acesso, esta alteração poderá implicar uma mudança nos custos de rede associados ao encaminhamento de tráfego para esse cliente e, como tal, a necessidade de adequação do nível de remuneração. Caso contrário, o operador de origem poderia estar, por exemplo, a pagar uma terminação local fixa e o de destino teria um custo de rede superior.

Trata-se, portanto, de uma questão que está condicionada a uma análise e revisão dos actuais modelos de interligação, que assentam impreterivelmente no tipo de PGI, tendo, por isso, de ser devidamente ponderada.

Chamadas de saída

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?

¹ Nas soluções empresariais é possível encontrar soluções específicas com utilização de várias formas de acesso, combinando a utilização de números geográficos e não geográficos.

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.

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.

Q4: Os prestadores de serviço telefónico fixo ou móvel não devem restringir a possibilidade de os assinantes efectuarem chamadas destinadas a serviços de emergência, mesmo quando não controlam o acesso desses assinantes nas respectivas redes, ou controlando, quando o CLI e/ou a informação de localização não corresponda àquela que, efectivamente, permite localizar o originador da chamada.

No entanto, importa realçar o seguinte:

- i) O encaminhamento para o PASP da área geográfica correcta deverá ser prestado, dentro dos limites permitidos pela tecnologia, desde que a informação de localização do originador seja correcta e fidedigna;
- ii) Quando o prestador de serviço não dispõe da informação que permita efectivamente localizar o originador da chamada, o encaminhamento para um PASP nacional deverá ser prestado e, dentro dos limites permitidos pela tecnologia, o PASP deverá ser informado que a localização do originador da chamada não é fidedigna nem exacta. A forma de “marcar” estas situações deve ser igual para todos os prestadores

de serviço VoIP e deverá ser objecto de análise de viabilidade e definição da solução técnica.

Tecnicamente, a opção 2 é a solução que se prevê ter menor impacto nos sistemas de informação e na rede. A marcação de uma chamada como sendo proveniente de uma localização não fidedigna não é uma solução de simples implementação e carece de melhor enquadramento e harmonização.

A PT considera que a observação das restrições do PNN deve ser mantida, de acordo com a resposta à questão 3 supra. Logo, a questão deverá centrar-se na possibilidade de um cliente poder registar (num contexto VoIP) um número geográfico num local diferente do seu acesso físico, o que necessita de uma avaliação mais aprofundada. Não cremos que este seja um tema premetente, atenta a pouca expressão que esta questão representa para os consumidores residenciais).

De qualquer modo, consideramos que o acesso ao 112 deve ser sempre garantido e que deve ser conferida ao prestador a opção de veicular informação ao PASP, por forma a não confundir a informação de localização *default* atribuída a um dado número, caso exista.

Q5: Consideramos que a questão não reside apenas na possível implementação das opções apresentadas, mas também se a sua aplicação se coaduna com as normas de acesso aos serviços de emergência e normas de segurança.

Relativamente à opção 1, não é possível garantir que os números sejam automaticamente substituídos. Importa referir que a sua implementação implica um desvio às normas quando o destino é o 112.

A opção 2 é preferível à opção 1, porquanto trata-se de uma solução com maior facilidade de implementação, permitindo evitar o possível aumento de utilização de numeração resultante da opção 1, dado que o cliente iria necessitar, no mínimo, de um número nómada e um número geográfico ou móvel. Contudo, importa salientar que a implementação da opção 2 requer uma análise específica, detalhada e coordenada entre os diferentes *players* do mercado.

Relativamente ao prazo para implementação de cada uma das opções, estimamos que qualquer uma das opções carece de um período de implementação próximo dos 12 meses, depois de definidas as soluções técnicas.

Q6: A PT concorda que, de forma a uniformizar a informação prestada aos serviços de emergência e aos clientes, a solução a adoptar deverá resultar de um processo coordenado pelo Regulador com vista à uniformização das soluções dos diversos prestadores de serviços.

Condições de utilização de direitos para os números geográficos

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.

Q7: Importa, antes de mais, referir que qualquer uma das soluções adoptadas deverá resultar de um processo coordenado pelo Regulador.

Relativamente às opções referidas, identificam-se constrangimentos na sua possível adopção:

- Para o caso da opção 1, seria necessário introduzir um novo elemento no fluxo de chamada.
- Quanto à opção 2, esta está dependente da solução técnica que venha a ser definida para fazer a marcação da localização não fidedigna nas chamadas de emergência.

Recomendação da Posição Comum

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.

Q8: Consideramos que as medidas apresentadas nas questões 3 a 6 não são adequadas no que diz respeito à autorização de uso nómada de números geográficos atribuídos a assinantes, em particular a assinantes residenciais, dado que, actualmente existe, do ponto de vista deste tipo de assinantes, uma clara distinção entre cada tipo de serviço. Ao permitir a clientes, que contratam serviços associados a numeração geográfica, o uso nómada do número obrigará a uma redefinição do próprio Plano Nacional de Numeração e dos seus princípios enquadradores. Também a estrutura de interligação teria de ser reformulada.

Relativamente à neutralidade tecnológica dos planos de numeração, as medidas consideram-se adequadas, verificando-se actualmente a existência de neutralidade tecnológica em

números geográficos (serviço com características semelhantes na PSTN e na rede IP). No entanto, admitir o nomadismo como característica intrínseca das comunicações fixas e móveis, deixa de fazer sentido um número ser caracterizado como geográfico ou não-geográfico, com todas as implicações a nível do encaminhamento de tráfego, tarifação e percepção pelo cliente do tipo de chamada em causa que tal terá.

Por estas razões, consideramos que não é este o momento para permitir o nomadismo para os números geográficos para fora da zona a que estão circunscritos.

Portabilidade e direitos de atribuição

Questão 9: Concorde 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: Concorde 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.

Q9: Consideramos que dificilmente se terá transparência no serviço prestado ao cliente com a aplicação, em simultâneo, da neutralidade tecnológica dos planos de numeração e da utilização por parte de prestadores de serviço de VoIP nómada dos números geográficos do serviço telefónico acessível ao público em local fixo. O STF, seja através da rede PSTN, rede móvel ou rede IP (neutralidade tecnológica), tem associado um conjunto de obrigações que impendem sobre os prestadores de serviços, com vista à defesa dos direitos dos assinantes. A utilização nómada deste tipo de numeração, em que o fornecedor deixa de ter controlo do acesso, inviabiliza a implementação de algumas obrigações regulamentares actualmente em vigor.

Relativamente a questões da portabilidade de números, consideramos que a portabilidade de um número geográfico atribuído no âmbito de um serviço telefónico em local fixo para um

serviço VoIP nómada corresponde à Portabilidade de Serviço² e não à Portabilidade de Operador, não sendo a primeira permitida ao abrigo do actual quadro regulamentar.

Assim, abrir a numeração geográfica a utilizações nómadas implicaria redefinir o serviço PATS e as obrigações regulamentares associadas, com possíveis impactos ao nível de investimento nas redes.

Caso não sejam devidamente salvaguardadas as regras do PNN neste processo, pode vir a suceder que o cliente possa exigir, após a primeira portabilidade (e subsequentes) e posterior regresso ao PD, a reinstalação do número com STF em grupo de redes distinto do original (por, e.g., entretanto ter mudado de residência). Esta situação poderia acarretar grandes complicações não só ao nível do PNN, mas também no que respeita à gestão de recursos de rede e SI associados.

Neste contexto, não concordamos, de uma forma geral, com a autorização de nomadismo para os números geográficos.

A implementação da sugestão apresentada poderá introduzir complexidade desnecessária no mercado.

Q10: Sem prejuízo do que atrás foi referido, a correspondência entre morada e o Grupo de Redes (GR) da sua área geográfica não deve ser obrigatória. Esta correspondência deixou de ser necessária a partir do momento em que cessou a diferença da taxação das chamadas locais e nacionais para os clientes residenciais.

Assim sendo, a manutenção desta correspondência parece não ser muito relevante, porquanto:

1. a delimitação das áreas geográficas dos Grupos de Rede não segue a divisão administrativa do país;
2. os clientes empresariais utilizam cada vez mais, por via das suas redes privadas, numeração de GR diferente da sua localização efectiva;
3. a utilização do prefixo do GR para localização é dificultada pelo facto de haver GRs muito extensos.

Concordamos que a um número geográfico deve estar associado apenas um local físico/acesso (pode não ser necessariamente a residência do cliente). O encaminhamento e as chamadas de saída para/de um dado número geográfico são, portanto, definidos em termos

² Artigo 3º do Regulamento de Portabilidade (Regulamento n.º 58/2005)

do acesso físico associado a uma morada. Nesse sentido, devem ser observadas as regras do PNN.

Acesso 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?

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?

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.

Q11: Sem prejuízo do que atrás se referiu, não são identificados quaisquer tipos de constrangimentos, desde que sejam acautelados meios para evitar situações fraudulentas e abusivas que possam afectar o desempenho dos PASPs.

Q12: A oferta pelos fornecedores de soluções de Voz sobre IP que seguem a arquitectura IMS normalizada pelo 3GPP representa progressos significativos no acesso a serviços de emergência. A implementação deste tipo de soluções permite estabelecer chamadas para serviços de emergência, mesmo que o originador não esteja registado na rede (desde que o terminal tenha essa funcionalidade), definir prioridade máxima e encaminhar as chamadas para PASPs específicos com base na localização do originador (quando disponível).

No caso dos clientes de VoIP Nómada, os atributos de QoS das chamadas de emergência (restritos às capacidades do terminal) podem ser afectados pela qualidade da rede de acesso, muitas vezes a funcionar em modo de *best effort* para este tipo de oferta.

Q13: Tratam-se, acima de tudo, de mecanismos que permitem a protecção dos clientes e dos cidadãos. Deste modo, o Grupo PT concorda que, quando tecnicamente viáveis, as obrigações

de localização, adequado encaminhamento, priorização e qualidade das chamadas de emergência, bem como de disponibilidade permanente no acesso ao serviço, devem ser progressivamente aplicadas ao serviço de VoIP nómada e, quando adoptadas, estas sejam comuns a todos os prestadores deste serviço.

Direitos dos utilizadores

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?

Q14: A extensão ao serviço VoIP Nómada dos elementos mínimos que o art. 48º da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro, impõe para contratos de adesão a serviços telefónicos acessíveis ao público merece o nosso acordo, por contribuir para o reforço das garantias e os direitos dos consumidores no âmbito da contratação de serviços de voz, independentemente da sua natureza fixa, móvel ou nómada.

Consideramos, contudo, que a extensão deste regime legal não deve impedir os prestadores de serviços de inserirem cláusulas nos respectivos contratos de adesão que regulem matérias que são exclusivas do serviço VoIP Nómada, nomeadamente, aquelas que se prendem com o facto deste serviço estar suportado numa Rede IP que, sendo uma rede aberta, pode ser objecto de ataques de segurança ou atrasos, não controlados, pelo prestador de serviço VoIP. Mais concretamente, relativamente ao ponto iv), considerando que o fornecedor de serviço VoIP poderá não ter controlo sobre a rede de acesso, poderá não ser possível garantir aos utilizadores VoIP de uso nómada o acesso ininterrupto aos serviços de emergência por razões técnicas.

Outras questões suscitadas pela implementação da Posição Comum do ERG

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



Q15: No âmbito da implementação da Posição Comum do ERG, não identificamos, nesta consulta, a análise ou abordagem de cenários de VoIP em redes de acesso móvel, bem como os impactos sobre prestação destes serviços por MVNOs.

Seria desejável uma melhor clarificação desta questão no âmbito da posição comum do ERG.