



*Resposta de Twilio à Consulta da ANACOM sobre o
Projecto de Regulamento sobre a sub-atribuição de
números E.164 do Plano Nacional de Numeração
(Aviso n.o 13245/2021, publicação n.o 14 de julho)*

31 de agosto de 2021



1. Sobre o Twilio

1.1A Twilio é um prestador líder global de CPaaS (Plataforma de Comunicação como um Serviço) e está registada como Prestador de Serviços de Comunicações Eletrónicas (ECS) em Portugal.

1.2O software doTwilio permite aos clientes comunicarem com os seus clientes através de todos os seus canais de comunicação, voz, SMS, mensagens ou e-mail graças à capacidade de comunicação que as empresas adicionaram a aplicações em várias indústrias, desde serviços financeiros e retalho a cuidados de saúde e organizações sem fins lucrativos.

1.4Outros clientes incluem marcas internacionais, mas deve ser notado que muitos dos clientes de Twilio são também pequenas e médias empresas e o braço sem fins lucrativos de Twilio, Twilio.org, apoia organizações de caridade para satisfazer as suas necessidades de comunicação.

1.5Como exemplo na Europa, Twilio serve vários clientes globais, bem como Organizações governamentais, com dois exemplos indicados abaixo:

- ING - a empresa global de serviços financeiros usa Twilio para os seus Centros de Contacto. Os clientes ING podem conversar em vídeo ao vivo com os agentes para obter aconselhamento sobre decisões financeiras críticas. Este serviço irá expandir-se para mais de 12 países europeus nos próximos meses
- Linha de Texto de Crise na Irlanda, um serviço gratuito de mensagens confidenciais 24 horas por dia, 7 dias por semana, para pessoas em crise, financiado pelo Executivo do Serviço de Saúde (Health Service Executive, HSE) que liga rapidamente adolescentes e adultos que lutam contra pensamentos suicidas, dependência e outras crises a conselheiros com formação para ajudar através de um Código Abreviado de Texto Livre

2. Observações gerais

2.1A Turlio agradece a oportunidade de fornecer feedback sobre a consulta da Autoridade Nacional de Comunicação (ANACOM) sobre o projeto de regulamento sobre a subatribuição de números E.164 do Plano Nacional de Numeração (Aviso n.o 13245/2021, publicação n.o 14 de julho). As alterações propostas para permitir a subatribuição de números E.164 que foram avançadas pela ANACOM são de relevância crítica para todos os fornecedores de CPaaS baseados na nuvem registados como ECS, como o Twilio.

2.2A Turlio apoia totalmente a iniciativa da ANACOM de modernizar o plano nacional de numeração para promover a inovação e incentivar a concorrência no fornecimento de ECS e rede de comunicações electrónicas (ECN) em Portugal, em última instância:



2

- a. fazendo ainda mais com que as disposições do n.º 6 do artigo 5.º da Lei das Comunicações Electrónicas garantam que qualquer empresa possa prestar serviços de comunicações electrónicas;
- b. garantir que o acesso e a regulação de recursos de numeração não se tornam um obstáculo artificial para a prestação de serviços de comunicações electrónicas.

2.3 Como a ANACOM observou no seu documento de consulta, a sub-atribuição de números é permitida em vários Estados-Membros da União Europeia. As alterações propostas irão proporcionar um alinhamento regulamentar adicional nesta matéria em toda a União Europeia. Para além disso, esperamos que a iniciativa da ANACOM facilite uma maior abertura e harmonização progressivas de regras sobre sub-atribuição em toda a União Europeia, para benefício da concorrência em todo o mercado único. A subatribuição irá, em última instância, beneficiar os utilizadores finais em Portugal, que terão acesso a mais opções para se adequarem às suas necessidades de comunicações electrónicas através de serviços, fornecedores e tecnologia novos e inovadores.

2.4A Tewilio aprecia particularmente a abordagem adotada pela ANACOM na subatribuição que garante que um prestador de serviços da ECS se depara com um aviso de rescisão do acordo de subatribuição que lhe permite prestar serviços para:

- ou usar o processo de abertura de números e transferir os números para si mesmos; ou
- migrar os números, utilizando o processo de transferência de números para outro fornecedor ao abrigo de um novo contrato de subatribuição que celebrou em resposta à rescisão do contrato com um fornecedor existente do serviço.

2.5 Uma área que acreditamos que requer algumas reconsiderações por parte da ANACOM é a proposta para proibir sub-designações subsequentes. Saliemos que, ao abrigo do novo projeto de regulamento:

"... no que diz respeito à subatribuição, este projeto de regulamento regula que os números podem ser subatribuídos e as condições para o fazer, estipulando também que os beneficiários da subatribuição apenas podem prosseguir com a atribuição secundária dos números subatribuídos, e que a subatribuição subsequente é proibida".

Por conseguinte, um fornecedor ECS que tenha sido subatribuído a números pelo titular do direito de atribuição primário só pode atribuir esses números a um utilizador final. Esta restrição destina-se a garantir

- "uma utilização eficaz e eficiente dos recursos de numeração, tanto pelo cessionário principal como pelo secundário; e



- assegurar a continuidade dos serviços aos utilizadores finais no término da oferta grossista de números, facilitando um esquema de migração de números através da portabilidade. ...”

2.6O Twilio acredita que as subatribuições subsequentes devem ser permitidas e podem ser realizadas de uma forma que cumpra ainda os principais motivos para a proibição acima descrita por
COM ANACOM.

2.7Na nossa opinião, permitir subatribuições subsequentes será a melhor forma de garantir que o objetivo da ANACOM de assegurar que a regulamentação de numeração não se torne um obstáculo artificial à inovação e que a concorrência possa ser completamente cumprida. É fundamental, na nossa opinião, que a regulamentação de numeração seja futura e escalável para não ter um impacto negativo nos avanços tecnológicos, ao mesmo tempo que cumpre os objectivos e preocupações da ANACOM. Limitar artificialmente o número de subdestacamentos subsequentes limita a inovação e os casos de utilização que os desenvolvimentos tecnológicos podem apoiar e que estão a ser desenvolvidos. Tendo em conta as tendências de mercado e os mercados no limite da expansão da IoT, as limitações de subatribuição subsequentes já estão desatualizadas ou serão rapidamente desatualizadas.

2.8Também notamos em particular que, no caso de prestação de serviços ECS a centros de contacto de clientes empresariais, as noções rigorosas de “utilizador final” e “beneficiário final” utilizadas pela ANACOM na definição de restrições para a subseqüente subatribuição, podem restringir artificialmente a capacidade de outros fornecedores de ECS em cooperar e competir com os operadores mais estabelecidos e fazer uma utilização totalmente eficiente dos recursos de numeração. A restrição também pode afetar negativamente a inovação do centro de contacto no lado do utilizador final, dividindo artificialmente e limitando a estrutura da cadeia de fornecimento e a concorrência disponível para os utilizadores finais de fornecedores de serviços inovadores.

3. Comentários detalhados sobre artigos específicos do projeto de regulamento.

3.1Notamos que, nos termos do Artigo 1.1 e 1.2 do projeto de regulamento de subatribuição para a maioria dos tipos de números, parece ser permitido. Twilio apoia muito este facto e acolhe a natureza abrangente das propostas de sub-assignment da ANACOM.

3.2O Artigo 1.3, contudo, exclui “números não geométricos que sustentam o serviço fora do território português” e não temos a certeza a que tipo de números a ANACOM se refere neste caso. Será necessária clareza para que possamos compreender que implicações a proposta pode ter para o mercado e fornecer os nossos comentários.



- 3.3 Se a intenção da ANACOM for, por exemplo, restringir a subalocação no caso de Números Internacionais de Telefones Gratuitos (International Freephone Numbers, ITCN), Twilio pediria à ANACOM que reconsiderasse respeitosamente esta situação, uma vez que essa restrição de subatribuição afectará artificialmente a concorrência na prestação de serviços a clientes empresariais com requisitos em múltiplas jurisdições. Os ITFNs podem ser vistos como tendo valor limitado para os utilizadores finais portugueses, mas são de valor elevado para empresas portuguesas que prestam serviços internacionais. Limitar a subatribuição para estes tipos de números limitaria desnecessariamente a inovação e os benefícios disponíveis através do aumento da concorrência.
- 3.4 No âmbito do artigo 3.o, o cessionário principal dos números e o beneficiário de uma subatribuição “devem cooperar entre si para garantir a conformidade com as condições anexadas aos direitos de utilização de números”. Embora, na nossa opinião, o objectivo da ANACOM seja garantir o cumprimento do número de direitos e obrigações de portabilidade, acreditamos que:
- seria importante para a ANACOM indicar todas as condições relevantes que têm de ser cumpridas; e
 - Colocar a sub-atribuição ao abrigo de um requisito simples para que as partes cooperem para garantir a conformidade com todas as condições relevantes irá colocar o cessionário principal dos números numa posição competitiva injusta e vantajosa. Isto pode ter um impacto muito negativo na concorrência e inovação, que são os impulsionadores das propostas da ANACOM.
- 3.5 Apreciamos o motivo pelo qual a ANACOM coloca ênfase na cooperação entre as partes é porque a sub-atribuição de números por um cessionário principal não é obrigatória. Isto, como já notámos acima, coloca muito poder nas mãos do cessionário principal dos números que se espera que tenham consequências para os prestadores de ECS que possam necessitar de sub-assistência para entrar no mercado e operar.
- 3.6 A posição desequilibrada em que o cessionário principal se encontra é então ainda mais realçada pelas disposições do artigo 15 sobre os direitos de rescisão de um cessionário principal da sua oferta comercial de numeração grossista. A oferta pode ser terminada com um aviso muito curto de 15 dias. De modo a garantir que a posição entre as partes permanece equilibrada, gostaríamos de receber a aplicação de um período de aviso de rescisão mais longo, mas, em qualquer caso, deixá-lo para as partes chegarem a acordo sobre os termos do aviso de rescisão contratual aplicável.
- 3.7 Notamos que, em resposta a isto, o parágrafo b) do artigo 15.o permite a um beneficiário que seja afetado pela cessação de uma oferta por atacado de subatribuição de atribuição, para



migrar os números para si mesmo ou para outra empresa que forneça serviços grossistas, aproveitando o processo de número de portabilidade. Acreditamos que esta é uma disposição bastante crítica da regulamentação e é altamente favorável, em particular porque também permite a utilização do processo de portabilidade para uma migração para um novo prestador ou para o “eu”. No entanto, devemos salientar que a obtenção de um novo acordo com outro fornecedor para migrar os números subatribuídos, a fim de garantir a continuidade do serviço, terá prazos longos de mais de 6 meses, o que justifica a necessidade desse período de aviso de rescisão mais longo, que acreditamos que seria necessário acordar entre as partes.

3.8 No âmbito do artigo 4.1, o titular do número parece ser obrigado a notificar a ANACOM do início de um serviço grossista que envolve a sub-atribuição de números.

Acreditamos que isto é aceitável desde que não resulte em atrasos desnecessários no cumprimento de tais ofertas comerciais, permitindo ao mercado desenvolver-se e quaisquer problemas que possam estar associados às ofertas grossistas a serem resolvidas à medida que estas surgem.

3.9 Nos termos do artigo 4.3, é proibido ao beneficiário da subatribuição subatribuir números a outras empresas ou aos utilizadores finais dos serviços de retalho de outras empresas. Como vimos nas nossas observações iniciais, acreditamos que a restrição terá um impacto adverso no objetivo de permitir a concorrência, com a regulamentação de numeração a ainda potencialmente ditar artificialmente e restringir o número de fornecedores ECS disponíveis e a estrutura do mercado. Convidamos a ANACOM a considerar formas de relaxar ainda mais a sua abordagem à subsequente sub-atribuição, ao mesmo tempo que encontramos formas de proteger os direitos do utilizador final.

Como exemplo de uma possível solução para apoiar a subatribuição subsequente seria exigir que:

- subseqüentes sub-assistências serão notificadas à ANACOM;
- os contratos entre sub-destinatários e um sub-destinatário subsequente incluem disposições semelhantes que exigem cooperação no cumprimento pelo sub-destinatário subsequente;
- disposições contratuais similares às recomendadas para apoiar a migração de números e utilizadores finais são também implementadas para qualquer sub-assistência subsequente. Como um exemplo de uma possível solução para apoiar múltiplas sub-destacções subseqüentes seria a sobreposição do projeto de regulamento que poderia permitir isso, exigindo que:



3.10 Nos termos do Artigo 4.2 c) declara-se que a subatribuição adicional pode ser realizada quando, num dado intervalo, o beneficiário atribuiu, em segundo lugar, 60% dos números. Acreditamos que esta disposição reflète a restrição de corrente paralela aplicada às atribuições primárias concedidas pela ANACOM, que normalmente exigiriam igualmente que “pelo menos 60% dos números de atendimento atribuídos a clientes finais de ativo, antes de solicitar uma atribuição de novos direitos de utilização de números de um serviço de respetivo serviço”. Não temos a certeza de como isto pode funcionar nos casos em que um fornecedor de ECS celebrou vários acordos de subassistência num determinado intervalo e, por isso, algumas orientações e maior clareza nesta área serão bem-vindas. Também seria importante, na nossa opinião, garantir que o limite acima de 60% não é tido em conta quando um fornecedor de ECS está a migrar os seus números subatribuídos do seu fornecedor grossista atual para outro operador sob um novo contrato de subatribuição grossista.

3.11 Compreendemos que, ao abrigo do Artigo 6.6, a portabilidade de números será realizada pela empresa que foi subatribuída aos números utilizando o código dos titulares dos números. Isto envolve que o sub-destinatário se torne parte do processo de Porção de Número em Portugal. Existem desafios operacionais óbvios a esta disposição, especialmente para os pequenos fornecedores de ECS, pelo que convidamos a ANACOM a considerar também a opção de ter a Number Portability externamente para o titular principal dos números como parte dos seus acordos contratuais com um sub-destacado.

3.12 Sob as disposições incluídas no Anexo I e Anexo II, será necessária a comunicação mensal alargada à ANACOM sobre números subatribuídos. A obrigação de comunicação que acreditamos ser demasiado frequente, e particularmente para fornecedores mais pequenos. Acreditamos que a comunicação deve ser feita primeiro com menos frequência, talvez duas vezes por ano.

4. Observações finais

4.1 O Plano Nacional de Numeração e os regulamentos que determinam as regras de utilização e aplicações para números de telefone são também muito importantes para apoiar a inovação em Portugal e promover os seus planos para as capacidades digitais e economia digital, uma vez que são fundamentais para o crescimento sustentado no futuro.

4.2 Twilio dá as boas-vindas às alterações propostas pela ANACOM em Portugal às regras e regulamentos existentes, uma vez que terão um impacto positivo na velocidade da inovação e da concorrência, tornando o mercado ainda mais atractivo para os investidores estrangeiros e ajudando a aumentar o fluxo de IDE em Portugal.



4.3 Não hesite em colocar quaisquer questões ou observações que possam surgir como resultado dos nossos comentários a:

em Twilio Ireland Limited

Ao cuidado de: Assuntos Regulamentares Globais de Twilio

Endereço: 1o cais da parede norte 25-28, Dublin, Irlanda

Envie um e-mail para: regulatory-notices@twilio.com