

**RESPOSTA DA ZON À CONSULTA PÚBLICA DO ICP-ANACOM SOBRE A  
IMPLEMENTAÇÃO DA POSIÇÃO COMUM DO GRUPO DE REGULADORES EUROPEUS  
(ERG) SOBRE O SERVIÇO DE VOZ SOBRE O PROTOCOLO INTERNET (VOIP) E SOBRE  
AS CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO DE NÚMEROS GEOGRÁFICOS, NÓMADAS E MÓVEIS**

**NOTAS PRÉVIAS**

Na sequência da consulta lançada pelo ICP-ANACOM, por deliberação do seu Conselho de Administração de 30 de Julho de 2010, referente à aprovação do documento de consulta pública sobre a implementação da Posição Comum do Grupo de Reguladores Europeus (ERG) sobre o serviço de voz sobre o protocolo Internet (VoIP) e sobre as condições de utilização de números geográficos, nómadas e móveis, vem a ZON TV Cabo Portugal, S.A., em seu nome e das suas participadas (doravante conjuntamente designadas como “ZON”), apresentar as suas respostas sobre estas matérias.

Neste âmbito, é, em primeira instância, pertinente salientar a importância que o VoIP assume em algumas das redes actuais e, principalmente, no contexto das Redes de Nova Geração (RNG). Assim, a ZON considera a adopção de uma posição comum pelo ERG, e a presente consulta pública realizada pelo ICP-ANACOM, iniciativas extremamente positivas, na medida em que o enquadramento regulatório vigente revela-se, na nossa opinião, algo desajustado face à presente situação do mercado, bem como da sua evolução expectável.

A este propósito, não podemos deixar de considerar que a actual situação de desajuste resulta, em larga medida, de uma concepção restritiva do serviço VoIP, condicionada pela atribuição de recursos de numeração geográfica, os quais acabam por pretender diferenciar determinadas características do serviço, podendo estas existir ou não.

Neste contexto, é de referir o caso da ZON TV Cabo, Empresa que no período anterior ao *Spin-Off* do Grupo PT obteve a autorização de prestação Serviços VoIP de utilização nómada, sendo que aos mesmos foram atribuídos recursos de numeração da gama “30”. Em momento posterior ao *Spin-Off* e, tendo em conta as características do serviço que a ZON TV Cabo vinha a prestar, veio requerer a essa Autoridade a atribuição de recursos de numeração da gama “2”, destinados à prestação do Serviço Telefónico em Local Fixo (STF).

Ora, o serviço prestado pela ZON TV Cabo é, e foi-o sempre, Serviço Telefónico prestado em Local Fixo, ou seja, todos os serviços dos clientes desta Empresa têm uma morada atribuída, o local onde são disponibilizados os serviços ZON, nomeadamente o Serviço de Televisão por Subscrição, o “serviço base” da ZON.

Saliente-se, que a utilização de recursos de numeração da gama “30” resultou apenas de uma decisão adoptada no contexto da estratégia regulatória do Grupo PT.

Acrescente-se, ainda, que as características associadas à prestação do serviço de voz assente em recursos de numeração “30” ou “2”, no caso da ZON, em nada diferem, pois a ZON controla a rede de acesso nos casos do cabo coaxial e da fibra óptica (FTTH), sendo atribuídos aos clientes os mesmos direitos de utilização, nomeadamente o acesso a serviços de emergência, a disponibilização dos dados de clientes para o serviço informativo e de listas telefónicas no âmbito do SU, a actualização da informação de morada junto da Rede Nacional de Segurança Interna (RNSI), dando lugar ao cumprimento do Regulamento n.º 99/2009 (“Regulamento 112L”) e as demais obrigações incluídas nos contratos para a prestação dos serviços telefónicos acessíveis ao público em local fixo, o que acaba por resultar na irrelevância de se proceder à substituição de números da gama “30” por números da gama “2”, aliado ao facto de alguns clientes preferirem a manutenção da utilização do seu número da gama “30”.

Em momento oportuno, o ERG (e o ICP-ANACOM) encara a possibilidade de se alterar o paradigma das condições de utilização de números geográficos e nómadas, enquadrando duas questões fundamentais no âmbito do documento de consulta pública ora em análise, as quais estão associadas ao serviço de voz baseado em VoIP. Por um lado, a eliminação do carácter fixo da numeração geográfica e, por outro, o acesso a serviços de emergência e a consequente localização dos utilizadores finais.

1. No que respeita a eliminação do carácter fixo da numeração geográfica, em particular o que concerne a portabilidade de número, quer entre operadores de comunicações electrónicas, quer entre zonas geográficas, trata-se de um valor acrescentado para o serviço e para os clientes, uma vez que permite a cada cliente do STF manter o seu número para sempre, independentemente da região geográfica onde o serviço é prestado.

A caracterização de zona geográfica dos números do STF, ainda que historicamente tenha apresentado algum valor acrescentado pelo facto de a estrutura de tarifação ter estado durante muitos anos associada ao conceito de indicativo, actualmente não se

traduz numa mais-valia para os clientes, exceptuando o interesse em ter uma noção aproximada da localização geográfica do destinatário da chamada.

Uma vez que a questão dos eventuais acréscimos de custos associados está praticamente eliminada, em larga medida pela implementação de capacidades de transmissão IP no contexto das RNG, parece-nos ser de maior valor para o mercado a portabilidade integral de um número do que a noção da localização aproximada do destino de uma chamada.

Neste sentido, acreditamos que o carácter geográfico da numeração do STF deveria ser eliminado, permitindo total mobilidade do número independentemente da região onde o serviço é prestado, garantindo porém que qualquer informação relevante é transmitida (e.g. Envio da Morada de prestação do serviço à RNSI).

No documento da presente consulta pública, o ICP-ANACOM reconhece que, na actualidade, a utilização fixa está cada vez mais em desuso: os clientes passam cada vez menos tempo num local fixo do seu escritório, na sua residência, e cada vez mais em “nomadismo. O acesso ubíquo aos meios de comunicação é fundamental para os clientes e para os operadores de comunicações electrónicas, de forma a preservarem/aumentarem a receita média por cliente e gerarem fidelização aos seus serviços. Os serviços de Acesso à Internet, de Voz e de Televisão por Subscrição cada vez mais terão tendência a estarem acessíveis aos clientes, independentemente do local onde se encontrem, assumindo verdadeiras propostas de valor “anywhere, anyhow, anyway and anytime”.

Os operadores do STF têm vindo, de forma significativa, a procurar atenuar o carácter estático do seu serviço, por via da implementação de funcionalidades que mitiguem essa real desvantagem (e.g. “Call Forwarding”, “Follow-Me”, “Voice mail to e-mail”), sendo que a ZON lidera de forma destacada o desenvolvimento deste tipo de funcionalidades no mercado português.

2. Relativamente ao acesso a serviços de emergência e a consequente localização dos utilizadores finais, não pondo de parte a eventual necessidade de desenvolvimento/implementação de mecanismos de localização que permitam (i) localizar a chamada em qualquer situação (ii) marcar as chamadas não realizadas de casa (i.e. da morada de instalação do serviço), a questão mais relevante passa, aliás, pela transmissão de informação clara ao cliente, o que o ICP-ANACOM assinalou de forma adequada.

Nos serviços do tipo 3 (“PC 2 Phone”) também não existe localização do chamador, o mesmo acontecendo caso uma chamada realizada para o serviço de emergência 112 seja efectuada através de um cliente “SIP” no telemóvel, utilizando Wi-Fi por exemplo.

Não acreditamos que a referida questão possa constituir um obstáculo para que os operadores de comunicações electrónicas não possam transformar o seu STF num serviço moderno e adequado às necessidades do mercado.

Na prática, os clientes nada perdem com esta capacidade de acederem ao serviço de forma nómada: se acederem aos serviços de emergência quando se encontram nas suas residências, a informação de localização está correcta; se acederem em situação de nomadismo poderá não estar, mas essa situação já se verifica actualmente.

Obviamente, a solução ideal passaria pela capacidade de localizar o chamador em qualquer circunstância de utilização, pela própria natureza que reveste este tipo de chamadas, mas acreditamos que tal circunstância possa ser mitigada através do envio do CLI, permitindo aos serviços de emergência realizarem uma chamada de retorno.

Apresentamos, de seguida, as nossas respostas às questões específicas colocadas pelo ICP-ANACOM.

## **QUESTÕES**

**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?

Num contexto de harmonização acrescido no que toca a várias matérias, entre as quais as de comunicações electrónicas, um processo de harmonização que contribua para adequar um determinado quadro legislativo à realidade do mercado, é sempre positivo, o que parece resultar da iniciativa do ERG, procurando estender aos operadores de comunicações electrónicas com serviços de voz baseados em VoIP as obrigações já aplicáveis aos operadores com serviços de voz baseados em PSTN.

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

Nesta data a ZON não identifica outras áreas a requererem 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.

A ZON concorda, considerando que o modelo actual aplicado ao tráfego terminado nos clientes directos se mantém, e se em caso algum o custo dessa chamada for diferenciado por tecnologia de acesso.

**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.

A ZON não crê que a solução seja impedir o acesso, uma vez que não será em todos os casos que o chamador não consegue identificar a sua localização e estar-se-ia a criar assim uma situação em que poder-se-ia estar a impedir o acesso a números de emergência em situações em que esse pode ser o único meio de acesso. Neste caso, deverá ser o operador a “marcar”, de modo adequado, as chamadas que se destinam ao 112, apenas quando o assinante está em situação de nomadismo.

Obviamente, deverão ser salvaguardadas questões de segurança e utilização indevida, permitindo a identificação dos titulares do STF de forma a aplicar sanções legais.

**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.

Não identificando nenhum impedimento técnico para a implementação das soluções apontadas, interessa ter em consideração que esta poderá ter custos não negligenciáveis que dependerão dos fornecedores a que os operadores recorrem, por poderem ser necessários desenvolvimentos específicos.

As opções técnicas para manipulação do CLI estarão muito relacionadas e dependentes da tecnologia e fornecedores de rede. A manipulação do CLI poderá responder tanto à opção 1 como à opção 2, neste último caso usando um determinado prefixo por exemplo. No entanto, a criação de um Grupo de Trabalho seria útil para identificar outras soluções diferentes da manipulação do CLI, em conformidade com os standards (VoIP e ISUP/ISDN). Note-se que esta marcação teria que ser prevista tanto na tecnologia VoIP como em ISUP/ISDN, uma vez que os PASP se interligam por ISDN e os operadores se interligam entre eles em ISUP.

A segunda opção parece ser mais simples de comunicar ao cliente e ao mesmo tempo com menor complexidade na gestão de numeração. Cada cliente teria apenas um número de telefone. Uma solução alternativa, baseada na opção 1 mas que evitasse o impedimento das chamadas para números de emergência, passaria pela atribuição de um número nómada exclusivo para o caso de chamadas de emergência e em que o utilizador não estivesse a usar o serviço na sua residência. Assim, este número seria usado apenas para identificação do chamador, e ao mesmo tempo, daria indicação clara ao PASP da incerteza da localização. Esta implementação passaria por um desenvolvimento específico dos fornecedores, com custos não negligenciáveis.

**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 ZON acredita que o ICP-ANACOM pode promover e liderar um Grupo de Trabalho para decidir as soluções técnicas a aplicar e conferir às mesmas as condições necessárias para prestação dos serviços respectivos.

**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.

*Vide resposta à Questão 5.*

**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.

Nesta data a ZON considera que sim.

**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 ZON entende que o nomadismo é uma característica do serviço de voz, que cada operador terá em função da sua estratégia comercial o direito de usar ou não nos produtos que disponibiliza ao mercado.

Entendemos, ainda, que deverá ser garantida a manutenção dos números das gamas “2” e “30” independentemente da natureza do serviço prestado.

**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 ZON entende que a associação entre a numeração geográfica (gama “2”) e a morada em determinada área deve deixar de ser obrigatória, o que resulta das alterações em curso nas redes dos operadores de comunicações electrónicas (massificação da utilização do IP), bem como da menor valorização pelos clientes.

**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?

No entender da ZON, os prestadores de serviços VoIP sem direitos de utilização de números atribuídos devem ter acesso desde que consigam cumprir critérios que permitam a punição de infracções por utilização abusiva ou indevida de forma intencional.

**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 prioritização 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?

A localização terá de ser aproximada com base no IP de origem da chamada, o que os operadores de comunicações electrónicas poderão, eventualmente, disponibilizar numa 1.<sup>a</sup> fase à RNSI.

No que respeita à qualidade, não vemos actualmente, qualquer diferenciação, positiva ou negativa em relação ao STF tradicional.

**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.

A ZON concorda.

**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 ZON concorda com a extensão dos direitos mínimos referidos e, gostaríamos de aproveitar esta oportunidade para realçar uma questão conexa, que se prende com o acesso aos serviços de emergência, por via da manutenção do fornecimento de energia eléctrica pelo prestador do SU (a EDP Distribuição) ou pelos “novos entrantes”/comercializadores (e.g. INDESA e IBERDROLA).

Esta questão, assume ainda maior relevância com o crescimento significativo do número de equipamentos de cliente utilizados no âmbito das RNG, mas tendo em conta a utilização profícua de equipamentos DECT no mercado português, os quais carecem igualmente de fornecimento de energia eléctrica, entendemos que a premência desta questão tende a ser reduzida, a par das elevadas taxas de penetração/utilização do STM.

Em qualquer dos casos, como já é do conhecimento do ICP-ANACOM, a ZON encontra-se a testar algumas soluções de equipamentos de STF com bateria, contando iniciar brevemente a sua comercialização.

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

Nesta data não identificamos outro aspecto ou questão a apresentar ou a desenvolver.