



**RESPOSTA À CONSULTA PÚBLICA SOBRE “ABORDAGEM REGULATÓRIA AOS
SERVIÇOS DE VOZ SUPTADOS NA TECNOLOGIA IP (VOIP)”**

21/12/2005

A **Tele2 Portugal**¹ (“Tele2”), nos termos da Lei 5/2004 de 11 de Fevereiro (“Lei das Comunicações Electrónicas”), vem apresentar os seus comentários à consulta pública sobre a abordagem regulatória aos serviços de voz suportados na tecnologia IP (VoIP) lançada pelo conselho de administração da Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM).

Assim, este documento expressa a posição da Tele2 relativamente às questões levantadas pela ANACOM, tendo em conta a conjuntura existente à data em que o documento foi entregue a esta Autoridade.

Quaisquer questões relacionadas com a presente resposta deverão ser dirigidas para:

Fernando Paquete
Director de Regulação
fernando.paquete@tele2.com

Por último, adverte-se que todos os direitos de autor estão reservados, pelo que a divulgação desta resposta deve ocorrer apenas nos termos seguintes:

É autorizada a publicação integral do documento no *website* da ANACOM, podendo igualmente os dados nele indicados referidos serem directamente citados no relatório da consulta?

Sim Não

Em caso negativo, não poderão ser publicados nem directamente citados no relatório:

- Os parágrafos ou dados assinalados com a expressão “confidencial”
- Os anexos assinalados com a expressão “confidencial”

¹ Telemilénio – Telecomunicações, unipessoal, Lda.

SUMÁRIO EXECUTIVO

A abordagem regulatória aos serviços de voz suportados na tecnologia IP (VoIP) tem que ser analisado naturalmente a luz do corrente quadro regulamentar transposto a 10 de Fevereiro de 2004. Assim sendo, questões importantes relacionadas com a concorrência, segurança nas redes, serviço universal e numeração deverão analisados na presente consulta. A Tele2, neste âmbito, pretende desde já afirmar que considera que todas as medidas a implementar pela ANACOM devem perseguir o objectivo de promover a concorrência no mercado de comunicações electrónicas.

O VoIP está relacionado com dois mercados diferentes, o mercado de telefonia voz tradicionalmente regulado e o mercado de dados tradicionalmente menos regulado. Por outro lado, a Comissão Europeia, a 14 de Junho de 2004, apresentou um documento de trabalho que pretende enquadrar o VoIP à luz das directivas comunitárias. A este propósito, importa salientar que na maioria dos Estados membros se optou por uma abordagem muito cautelosa e ligeira de forma a permitir que seja o mercado a desenvolver-se e a promover a entrada de novos operadores e serviços.

Tendo em conta o acima exposto, a Tele2 considera que proceder à regulamentação de um mercado ainda em crescimento, procedendo a uma consulta pública generalista e, tanto quanto nos é dado saber, não baseada em situações concretas de ameaça à concorrência no mercado, poderá ter o efeito de cercear o desenvolvimento tecnológico dos serviços de acesso em VoIP ou, caso crie um conjunto de direitos de atribuição exclusiva tendencialmente limitados (e.g. atribuição de numeração), poderá levar os operadores a desenvolver produtos para os quais não existe procura na única tentativa de se assegurarem do acesso aos direitos em causa. Neste ponto, mesmo tendo em consideração as evidentes diferenças, é importante recordar e, sobretudo, evitar situações como as que foram resultaram um pouco por toda a Europa do excessivo voluntarismo no caso do licenciamento dos sistemas IMT2000/UMTS.

A Tele2 entende que esse risco existe essencialmente no VoIP nómada, uma vez que quanto a este tanto o desenvolvimento da tecnologia quanto o do mercado é de tal modo incipiente que é precipitado sequer proceder à teorização da sua regulamentação, sob pena de estrangular o mercado com obrigações que, sendo desadequadas e de pendor legalista, cedo se poderão verificar desactualizadas e sem aplicação prática.

Nestes termos, a Tele2 entende que qualquer regulamentação respeitante aos serviços VoIP deverá procurar equilibrar duas vertentes: (i) atender ao estado actual do desenvolvimento da tecnologia, garantindo sobretudo que os operadores alternativos ao incumbente podem oferecer estes serviços; e (ii) a salvaguarda dos direitos dos utilizadores, na medida em que deverão sempre ser informados sobre as limitações concretas do serviço.

Deste modo, a Tele2 entende que o critério que deverá diferenciar os serviços fixos dos nómadas, presumindo que existe mesmo diferença relevante entre os dois, deverá ser o da percepção do utilizador. Ou seja, apenas no caso do utilizador não conseguir diferenciar o tipo de serviço que está a usar, deverá usar-se regulamentação específica.

Dito de outra forma, se o serviço nómada for prestado em termos tais que o utilizador seja induzido a pensar que está a usar um serviço fixo de telefone com maior mobilidade mas que não seja móvel,

admite-se que a ANACOM, no sentido de proteger o consumidor, venha a considerar normas específicas, e.g., quanto à publicitação ou à utilização do serviço. Porém, fora destes casos o VoIP enquanto tecnologia de acesso não deve, num futuro próximo, ser uma preocupação para o regulador.

No entanto, mesmo a regulamentação do VoIP fixo deverá limitar-se ao mínimo para garantir que não haja estrangulamentos de mercado, nos termos já indicados e na sequência do facto de a tecnologia que o suporta estar ainda em desenvolvimento. Por isso, a regulamentação do VoIP de uso fixo deverá obedecer a dois princípios: (i) o princípio da percepção do utilizador, que justifica que aos operadores que ofereçam este serviço sejam impostas as mesmas obrigações que impendem sobre os prestadores de serviço fixo telefónico; e (ii) o princípio da livre concorrência no mercado, que justifica que se tenha em atenção as limitações tecnológicas do serviço e que na imposição daquelas obrigações sejam salvaguardadas essas limitações.

Nestes termos, a Tele2 considera ser adequado que aos prestadores que ofereçam serviços VoIP sejam atribuídos números geográficos e que os níveis de qualidade a cumprir sejam equiparáveis aos exigidos aos prestadores de serviço fixo telefónico. Por outro lado, a Tele2 entende que a forma mais adequada de ultrapassar certas limitações do serviço, nomeadamente as resultantes de falhas na rede eléctrica e de violações de segurança, será informando o consumidor dessas mesmas limitações. Apesar de tudo e dado ao grau de substituição tão elevado do serviço móvel tais limitações poderão ser reduzidas.

Por outro lado, a Tele2 considera que a crescente oferta de serviços VoIP poderá, a médio prazo, motivar ele próprio o desenvolvimento e inovação nas redes RTPC, garantindo menores preços ao consumidor final e potenciando assim a concorrência.

Lisboa, 21 de Dezembro de 2005

Tele2 Portugal

I. CONSIDERAÇÕES PRÉVIAS

A Tele2 entende que todas as medidas a implementar pela ANACOM devem seguir o objectivo de aumentar a concorrência no mercado de comunicações electrónicas. Em particular, devem ser afastados todos os obstáculos, estrangulamentos e práticas restritivas ao estabelecimento de um mercado livre e aberto.

A este nível, a Tele2 duvida da utilidade actual de regulação do VoIP enquanto serviço de comunicações electrónicas acessível ao público, tendo em atenção que se trata de um mercado emergente e que, nos termos do artigo 5.º da Lei das Comunicações Electrónicas, constitui objectivo da regulação a prosseguir pela ANACOM a promoção da concorrência, eliminando distorções ou entraves, bem como defender os interesses dos consumidores.

Ora, o mercado dos serviços VoIP é ainda muito incipiente em Portugal, sendo que o estado de maturação tecnológica não permitirá prever, nomeadamente no âmbito do VoIP nómada, evoluções a longo prazo que justifiquem a intervenção da ANACOM.

Sendo certo que os mercados relevantes recomendados pela Comissão, na sua maioria já foram definidos e analisados pela ANACOM, englobam uma lista de mercados de retalho e grossistas relativamente aos quais os serviços de VoIP são claramente substitutos, a Tele2 considera que em sede de revisão desses mercados o VoIP terá que ser considerado.

Para a Tele2 a abordagem regulamentar do VoIP fixo está intimamente relacionada com o facto de se esse serviço vir a servir como substituto ao serviço telefónico em local fixo. A ANACOM deverá então acompanhar a evolução desse mercado e verificar o grau de substituição realmente existente.

Adicionalmente, as condições em mercados grossistas com a banda larga (mercado 12) e de desagregação de lacetes locais (mercado 11) condicionará em grande medida a posicionamento de serviços VoIP fixo nos mercados 1 e 2. Com efeito, na medida em que o poder de mercado do incumbente persiste, muito dependerá a redução desse poder significativo é particularmente importante para que o VoIP se apresente como substituto nesses mercados.

O facto do mercado grossista merecer especial atenção nesta matéria é pois pelo facto do VoIP fixo depender em grande parte das redes da PTC. Ora, ao verticalizar o seu negócio de telefonia fixa, ADSL a cabo o Grupo PT tem podido de forma reiterada abusar da sua posição de domínio. Para contrabalançar este efeito, importa que os operadores tenham acesso aos sistemas ADSL a custos orientados e não discriminatórios, algo que ao não ter sucedido tem permitido à PTC sujeitar os operadores alternativos a práticas anti-competitivas de subsidiação cruzada de preços entre ofertas de retalho e grossistas.

A ANACOM deverá intervir para combater distorções concorrenciais, fácil será verificar que o mercado de VoIP ainda não atingiu um estado de desenvolvimento que permita dar lugar a essas distorções.

Para mais, regulamentar os serviços VoIP quando o seu desenvolvimento e utilização são ainda parcos poderá levar à imposição de obrigações de tal modo desenquadradas do estado actual

da tecnologia, da evolução tecnológica futura e da procura dos consumidores, que essa regulamentação acabará por apenas estrangular o desenvolvimento do mercado VoIP.

Deste modo, regulamentar neste momento o mercado VoIP poderá vir, no futuro, não só a trazer obstáculos ao desenvolvimento do serviço, nomeadamente quando prestado por operadores de menor dimensão, como sobretudo a revelar-se inútil, atendendo à permanente evolução tecnológica nesta área.

A imposição de obrigações é sobretudo desadequada no VoIP nómada, tendo em atenção o carácter incipiente deste serviço, o que não permitirá prever, com toda a segurança e amplitude, as diferentes características e modalidades que poderá vir a ter.

Assim sendo, a Tele2 concorda com a ANACOM quando esta se abstém de regular o VoIP móvel, fundada em questões de a sua tecnologia estar ainda em fase de desenvolvimento, e considera que o mesmo raciocínio deveria ser aplicado aos serviços VoIP em geral.

A Tele2 espera portanto que, na sua decisão final, a ANACOM, em nome da concorrência efectiva no mercado e sem esquecer a natural evolução tecnológica que o caracteriza, limite ao mínimo a sua regulamentação neste mercado, focando-se apenas nas questões respeitantes aos direitos dos consumidores, abrindo assim a porta para que seja o mercado a ditar, em caso de ausência de condições concorrenciais efectivas, a necessidade de intervenção da ANACOM.

Para mais, entendendo-se o VoIP como um serviço de comunicações electrónicas, a regulamentação da ANACOM deverá sobretudo dirigir-se, atendendo às necessidades de evolução da tecnologia e às vantagens de desenvolvimento em larga escala do VoIP, a um afrouxamento das obrigações exigidas por lei aos operadores, desde que os utilizadores sejam devidamente informados de todas as questões relevantes. Isto é, as características próprias do serviço VoIP justificam um tratamento diferenciado do serviço telefónico comutado.

Não se pretende com isto dizer que os operadores poderiam assim subtrair-se às obrigações fundamentais previstas na Lei das Comunicações Electrónicas. Pretende-se apenas chamar a atenção que as diferenças entre o serviço VoIP e o comutado implicam que o modo de garantir o cumprimento das obrigações impostas por lei aos operadores será não através de uma regulamentação excessiva e de todo desenquadrada, mas chamando a atenção dos consumidores para essas diferenças e aguardar evoluções tecnológicas que permitam, elas sim, colmatar as falhas do VoIP e aproximá-lo, no respeitante a um conjunto de matérias, ao serviço comutado.

Assim sendo, a Tele2 considera que a uma regulação excessivamente pró-activa corre o risco de estrangular o mercado, uma vez que limitará o desenvolvimento de produtos que podem ser promissores, podendo ainda induzir o mercado a oferecer serviços para os quais não existe procura, tal como aconteceu com o UMTS, no qual a pressão criada à volta dos processos de licenciamento levou ao aparecimento de projectos que, embora ambiciosos, se vieram posteriormente a revelar prematuros.

Em consequência, a Tele2 entende que a ANACOM deverá aguardar o desenvolvimento das tecnologias que suportarão o VoIP e consequente oferta do serviço pelos operadores, limitando-se apenas a intervir no caso de o mercado se vir a revelar não concorrencial.

II. RESPOSTAS À CONSULTA PÚBLICA

Questão 1 – Como prevê o desenvolvimento do VoIP de uso móvel, nomeadamente face à evolução tecnológica e das normas aplicáveis?

A Tele2 não perspectiva que, a médio-prazo, sejam desenvolvidas tecnologias que permitam suportar o VoIP de uso móvel ou com características de nomadismo que justifiquem uma intervenção regulamentar.

Questão 2 – Considera adequadas as categorias de serviços VoIP acessíveis ao público apresentadas? Em que medida o critério – controlo do acesso à rede – poderá ser determinante para um tratamento regulatório diferenciado no tocante aos serviços VoIP acessíveis ao público?

A distinção entre o VoIP fixo e móvel, embora fundamentado em critérios já adoptados noutros países e baseado na previsível evolução da tecnologia nesta área, não deverá ser o critério diferenciador no respeitante ao tratamento regulatório a dispensar pela ANACOM.

Para mais, a Tele2 entende que, atendendo ao actual estado de desenvolvimento tecnológico, não é sequer adequado regular o presente mercado, tendo em atenção não só a dificuldade em perspectivar todas as características e serviços que futuramente poderão ser oferecidos ao público, como também devido ao facto de o papel regulatório da ANACOM dever dirigir-se essencialmente à correcção de distorções concorrenciais existentes no mercado.

Nestes termos, uma atitude regulatória nesta altura poderá vir a revelar-se, a curto prazo, simultaneamente insuficiente e excessiva: insuficiente porque virá apenas a cobrir alguns pontos que a ANACOM prevê agora poderem vir a revelar-se relevantes, sem no entanto se basear em qualquer serviço concreto e portanto em ignorância das complexidades que a evolução tecnológica poderá vir a trazer e que poderá levar à inaplicabilidade de qualquer diploma regulatório criado neste âmbito num futuro próximo; e excessiva, porque se trata de uma regulação efectuada *a anteriori*, sem fundamentos baseados na oferta concreta de serviços e em distorções concorrenciais efectivas, ignorando portanto as soluções que a evolução tecnológica poderá trazer aos problemas ora colocados pela ANACOM.

No entanto, a aceitar-se a eventual necessidade de regulamentação deste tipo de serviços, a Tele2 considera, numa primeira análise, que, no caso do VoIP nómada, a tecnologia é de tal forma embrionária que a sua regulação é aquela que poderá vir a acarretar mais riscos. Com efeito, ao regular uma área ainda em fase muito inicial de desenvolvimento, corre-se o risco de impor obrigações que poderão vir a estrangular o mercado, impedindo o seu desenvolvimento, com sérios prejuízos para os consumidores.

Ora, é exactamente do ponto de vista do consumidor, e não do ponto de vista do controlo de acesso à rede, que a Tele2 entende que deve ser apreciada a regulação do VoIP.

De facto, a regulação apenas é admissível no caso de eventualmente o utilizador não ser capaz de distinguir o tipo de serviço que está a usar na estrita medida em que o serviço tradicional e o VoIP tenham funcionalidades e níveis de desempenho efectivamente diferentes.

Com efeito, no caso de o utilizador estar a usar um telefone, o serviço VoIP cria a ilusão ao cliente de estar a usar um serviço fixo de telefone, fazendo portanto sentido que (i) o operador tenha um conjunto mínimo de obrigações que torne o serviço minimamente equiparável ao serviço fixo de telefone; e (ii) o utilizador seja informado das limitações que o VoIP apresenta ao aderir ao mesmo.

Nesta sequência, a Tele2 considera que, naqueles casos, a ANACOM apenas deverá impor aos operadores obrigações que permitam garantir a protecção do consumidor ao utilizar o serviço, não se devendo pronunciar sobre os meios através dos quais esse objectivo deverá ser atingido. Isto é, em nome do desenvolvimento da tecnologia VoIP, que poderá ser impedido com mecanismos regulatórios excessivos, a ANACOM apenas deverá garantir que os operadores de VoIP fixo cumpram aquelas obrigações que permitam tornar o seu serviço equiparável ao serviço fixo de telefone, sem no entanto determinar os meios para o efeito.

Se assim é, compreende-se a posição da Tele2 ao considerar que o VoIP nómada não deverá ser regulado: de facto, neste caso, atendendo ao tipo de terminal que o utilizador estará a usar, não haverá possibilidade que este desconhecer que não está a usar o serviço fixo de telefone.

Deste modo, atendendo ao estado actual da tecnologia, a Tele2 considera que, a admitir-se a regulação dos serviços VoIP, ela deverá limitar-se ao VoIP fixo, sendo que mesmo neste âmbito, a regulação deverá limitar-se a garantir que o operador torne o seu serviço minimamente equiparável ao serviço fixo de telefone, tendo em atenção a protecção do consumidor, e sempre com a reserva de a evolução tecnológica não permitir essa total equiparação.

Questão 3 – Concorda que a prestadores do acesso que ofereçam serviços VoIP em local fixo sejam atribuídos números geográficos? Qual o melhor processo para assegurar que essa atribuição de numeração geográfica não é sujeita a um uso que a desvirtue?

A Tele2 entende que, a regular-se o presente mercado, essa regulação deverá limitar-se ao VoIP fixo, atendendo à percepção criada no utilizador de estar a utilizar o serviço fixo do telefone.

Ora, se, em nome do consumidor, se deverá garantir uma mínima comparabilidade entre o VoIP fixo e o serviço fixo de telefone, então, em consequência, a atribuição de números geográficos aos operadores VoIP torna-se indispensável.

No entanto, a Tele2 entende não ser de todo desadequada a criação de uma tranche própria de numeração para operadores VoIP, tendo em atenção a garantia de desenvolvimento deste tipo de serviço.

Questão 4 – Concorda com a utilização de uma nova gama de números não geográficos, “30”, para os serviços VoIP de uso nómada? E qual a sua posição sobre uma eventual obrigação de portabilidade do número nessa gama?

A Tele2 considera que os serviços de VoIP nómada não deverão ser objecto de regulação pela ANACOM, atendendo ao actual estado de desenvolvimento tecnológico, o qual não justifica a intervenção do regulador.

Com efeito, a Tele2 entende que a ANACOM deverá, no âmbito das suas competências, aguardar o desenvolvimento do mercado, para apenas depois, tendo por base uma análise concreta das tecnologias utilizadas e das efectivas distorções concorrenciais verificadas, intervir.

Esta posição será, para mais, a que melhor protegerá os consumidores, porque deste modo (i) garante-se que não haverá uma regulação que, por ser prévia ao desenvolvimento do mercado, poderá obstruir o mesmo e levar à oferta de serviços para os quais não há procura; e (ii) no VoIP nómada, atendendo ao tipo de terminal actualmente utilizado, o utilizador não será levado a crer que está a usar o serviço fixo de telefone, não esperando por isso as mesmas garantias e qualidade que espera deste.

Questão 5 – Identifica alguns constrangimentos na disponibilização do acesso ao 112 por parte dos prestadores de serviços VoIP? Em caso afirmativo, de que modo poderão ser ultrapassados?

A Tele2 considera que o maior risco no serviço VoIP respeitante ao acesso ao 112 resulta de falhas da rede de distribuição eléctrica e, eventualmente, da incapacidade de roteamento das chamadas para os centros de atendimento de emergência geograficamente mais próximos.

Note-se contudo que, apesar de existir, o risco de impossibilidade de acesso ao 112 decorrente de eventual incapacidade do VoIP é grandemente mitigado pelo facto de existirem vários meios alternativos de contacto com os serviços de emergência. As elevadas taxas de penetração de serviços celulares e, também, de serviços fixos – incluindo postos públicos – levam a pressupor que num ponto de acesso VoIP existam nas proximidades a funcionar em paralelo um conjunto de meios de contacto com serviços de emergência que na grande maioria dos casos poderão ser accionados.

Seja como for, a única solução que a Tele2 considera ser adequada neste âmbito consiste no esclarecimento ao utilizador dessa limitação. Com efeito, a imposição de qualquer outra obrigação aos operadores poderá vir a impedir o desenvolvimento dos serviços VoIP, sendo que, com a natural evolução tecnológica dos mesmos, se deverá aguardar que seja essa evolução a trazer as soluções para este problema.

Com efeito, a Tele2 considera que apenas a cabal informação ao consumidor relativamente às limitações de um serviço VoIP permitirá a protecção dos seus interesses, garantindo que o uso crescente do serviço motive soluções tecnologicamente inovadoras e adequadas a garantir que, no futuro, a falha do serviço não seja justificação para a impossibilidade de acesso ao socorro em caso de emergência.

Fora destes casos correr-se-á o risco da ANACOM estar a regular o mercado em função da tecnologia para além do que é estritamente necessário.

Questão 6 – De que forma se poderão minimizar os riscos de utilização indevida e abusiva do acesso aos serviços de emergência?

A Tele2 entende que apenas os serviços do VoIP fixo deverão ser regulados pela ANACOM, porque apenas este serve como substituto ao serviço telefónico no local fixo.

Nestes termos, os riscos de utilização indevida e abusiva dos serviços de emergência são os mesmos verificados no serviço fixo de telefone.

Assim sendo, será o serviço nómada que apresentará maiores problemas, atendendo à dificuldade técnica na determinação da localização do chamador.

No entanto, e como já foi afirmado, a Tele2 considera que os serviços nómadas não deverão ser objecto de regulação no actual estado de desenvolvimento tecnológico, o qual, sendo muito incipiente, não permitirá uma regulação adequada e motivadora do crescimento do serviço.

Nestes termos, entende-se, uma vez mais, que deverá aguardar-se o desenvolvimento do mercado, para apenas depois, perante casos e riscos concretos, proceder à sua regulamentação. Tal é fundamental, porque, e como bem se compreende, qualquer solução para minimizar riscos de utilização indevida e abusiva dos serviços de emergência no VoIP nómada terá de ser tecnológica.

Questão 7 – Considera que os organismos internacionais de normalização, nomeadamente o ETSI, deveriam estudar e propor procedimentos normalizados de localização em redes IP e ou de encaminhamento de chamadas de emergência originadas em clientes de serviços VoIP para o correspondente centro local de atendimento?

A Tele2 considera que é sempre adequado que o ETSI proceda ao estudo de soluções técnicas para as questões colocadas no âmbito do mercado de comunicações electrónicas. Mais: a Tele2 entende que qualquer intenção de regulação deverá ser precedida desses mesmos estudos.

Questão 8 – Considera útil que os prestadores de serviços de utilização nómada facultem aos seus clientes a possibilidade efectiva de comunicarem a mudança de local habitual de acesso ao serviço, para efeitos de localização do chamador em caso de realização de chamadas de emergência? Como garantir que esta informação é actualizada e chega em tempo útil aos centros de atendimento de emergência?

Como já afirmado, a Tele2 entende que os serviços nómadas não deverão, no estado actual de desenvolvimento tecnológico, ser regulados pela ANACOM.

Naturalmente que, perante o crescimento do serviço, soluções terão de ser encontradas para garantir o acesso ao 112, sendo que a possibilidade de os utilizadores comunicarem a mudança do local habitual de acesso ao serviço é adequado. A garantia de que essa informação é actualizada e chega em tempo útil aos centros de atendimento de emergência terá de resultar, em primeira-mão, de mecanismos técnicos.

Por isso, a Tele2 reitera a necessidade de aguardar o desenvolvimento deste mercado, com a consequente evolução tecnológica associada, porque só assim a ANACOM terá uma base concreta de apoio para fundamentar as suas opções regulatórias, garantindo assim que elas não sejam desenquadradas do caso concreto.

Questão 9 – Que tipo de soluções técnicas poderão ser implementadas para assegurar a intercepção legal de chamadas? Qual o seu custo estimado e qual o seu impacto no desenvolvimento dos serviços VoIP? Considera que a participação de organismos de

normalização pode ser relevante para o desenvolvimento e redução de custos dessas soluções técnicas?

A Tele2 entende que a interceptação legal de chamadas deverá ser efectuada através de mecanismos implementados não pelo prestador do serviço, mas pelos operadores de rede. Evita-se assim os custos acrescidos para o prestador, nomeadamente para os de menor dimensão, e garantindo que o desenvolvimento do serviço VoIP não seja colocado em causa por esta obrigação.

Uma vez mais, a Tele2 considera ser não só adequado, como recomendável, que os organismos de normalização intervenham, estudando e propondo soluções técnicas para os problemas concretos colocados no âmbito do mercado das comunicações electrónicas.

Questão 10 – Considera oportuna a definição de parâmetros de qualidade para os serviços VoIP? Em caso afirmativo, que parâmetros deverão ser ponderados?

Na sequência da posição da Tele2 de que apenas os serviços fixos deverão ser regulados, atendendo à criação, no utilizador, da percepção de estar a utilizar o serviço fixo de telefone, a Tele2 entende que é oportuna a definição de parâmetros de qualidade para os serviços VoIP. Estes parâmetros deverão ser portanto os mesmos aplicados ao serviço fixo de telefone, garantindo-se assim níveis de qualidade comparáveis a este, embora com a salvaguarda de se tratar de um serviço diverso e ainda em evolução.

Questão 11 – Como considera que deverão ser tratadas situações como o SPIT ou o throttling?

Qualquer situação que coloque em causa a qualidade do serviço deverá ter em primeiro lugar um tratamento de cariz tecnológico deixando-se ao mercado a busca de soluções comerciais que sejam vantajosas para todos os interessados – operadores de rede e prestadores de VoIP.

Questão 12 – Tendo em vista a evolução tecnológica e dos mercados, como prevê no curto prazo a evolução da interligação entre redes IP e RTPC e entre redes IP (*peering*)?

A curto prazo, com o desenvolvimento do VoIP, haverá alguma evolução na interligação entre redes IP e RTPC, sendo que apenas a médio prazo a interligação IP-IP poderá ser expressiva.

Em todo o caso a Tele2 considera que as soluções que o mercado irá encontrar evoluirão a partir da experiência existente relativamente a serviços maduros, entende-se portanto que a abordagem regulamentar deverá ser a de intervir apenas em resposta aos conflitos que lhe sejam efectivamente colocados, evitando assim o estrangulamento do desenvolvimento do mercado.

Questão 13 – Que constrangimentos ao nível da interligação e interoperabilidade das redes e serviços poderiam restringir o desenvolvimento do VoIP? Que soluções concretas propõe para evitar ou resolver os eventuais constrangimentos identificados?

O principal constrangimento identificado pela Tele2 ao nível da interligação e interoperabilidade das redes e serviços consiste na possibilidade de os operadores recusarem a interligação entre as suas redes para o serviço VoIP.

Assim sendo, a Tele2 entende que os operadores deverão estar sujeitos à obrigação de interligar as suas redes, nos termos aliás já previstos no artigo 64/2 da Lei das Comunicações Electrónicas, garantindo assim o desenvolvimento a maior escala dos serviços VoIP.

Questão 14 – Que tipo de parâmetros considera adequados para a contabilização do tráfego VoIP na interligação IP?

A Tele2 concorda com a ANACOM quando esta entende que é cedo para regulamentar a interligação entre redes IP, porque esta apenas se desenvolverá a médio e longo prazo.

No entanto, e sem prejuízo de esta matéria não ser agora objecto de regulação pela ANACOM, a Tele2 considera que os parâmetros indicados para contabilização de tráfego, são adequados, isto é, a largura da banda contratada, o tráfego consumido e a qualidade do serviço.

Questão 15 – Que mecanismos poderão ser utilizados para impedir a degradação da qualidade de serviço na interligação IP?

Como já afirmado, a Tele2 entende que a ANACOM deverá limitar a sua actividade de regulação aos serviços concretos prestados e em caso de distorções da concorrência. Isto é, a ANACOM deverá aguardar a evolução do mercado, para só perante distorções concretas actuar.

Do mesmo modo, portanto, a Tele2 considera que a ANACOM deverá aguardar até a interligação IP-IP ser uma realidade, deixando os operadores económicos a actuar livremente no mercado e apenas em caso de efectiva degradação da qualidade do serviço, actuar, corrigindo as situações que coloquem em causa a concorrência.

Nestes termos, a hipótese de, no caso de redes interligadas, a qualidade do serviço ser reduzida, terá de ser apreciada por duas vias: (i) a vertente tecnológica; e (ii) a vertente legal.

No primeiro caso, há que aguardar para verificar o grau de maturação tecnológica no qual a interligação IP-IP se vai desenvolver. Verificada esta, há que exigir que, no contrato de interligação entre redes IP, os prestadores sejam obrigados a prestar os serviços de interligação de forma a assegurar um nível de qualidade de prestação destes serviços, no mínimo, idêntico ao das comunicações originadas nas suas redes.

Questão 16 – Qual o impacto que a crescente oferta de serviços VoIP pode ter ao nível dos custos líquidos associados à prestação do SU e da própria acessibilidade dos preços retalhistas?

A Tele2 admite que o aumento da utilização dos serviços VoIP poderá levar a um aumento dos custos líquidos associados à prestação do serviço universal, o que poderá ter reflexos nos preços retalhistas.

No entanto, a Tele2 considera que tal apenas se verificará a longo prazo, quando a interligação for essencialmente entre redes IP, sendo que até lá as redes comutadas serão ainda e sempre utilizadas, não se colocando por isso esse problema.

Atendendo portanto a esta fase transitória, é previsível que o incumbente invista no serviço comutado, tendo em vista a sua maior eficiência, e até reduzindo os seus preços, de modo a

fazer face aos serviços VoIP, o que será de todo vantajoso para o desenvolvimento da concorrência no mercado das comunicações electrónicas, bem como para os consumidores, que passarão a ter acesso a uma maior variedade de serviços, de maior qualidade e a preços reduzidos.

Questão 17 – Concorda que a prestação de informação sobre o conjunto de tópicos apresentado (numeração, portabilidade, acesso ao 112, qualidade, integridade e segurança da rede) é o que apresenta a maior relevância e influência nas escolhas do consumidor e na defesa dos seus interesses?

A Tele2 entende que apenas o serviço fixo de VoIP deverá ser regulado pela ANACOM, sendo que o serviço nómada, não gerando a percepção ao utilizador de estar a utilizar o serviço fixo de telefone, não leva a que este espere do serviço o mesmo tipo de funcionalidades e a mesma qualidade que espera do serviço comutado.

Assim sendo, a Tele2 considera que a informação a disponibilizar ao consumidor deverá ter por base aquela opção, devendo esclarecer o consumidor quanto a: (i) limitações de acesso ao 112 resultantes quer de falhas na rede eléctrica, quer informáticas, quer ainda de dificuldades de localização; (ii) qualidade do serviço, com salvaguarda de se tratar de um serviço diverso do serviço fixo de telefone e ainda em evolução; e (iii) integridade e segurança da rede, nomeadamente quanto aos riscos de violações de segurança, oferecendo, caso haja, soluções técnicas para ultrapassar os mesmos.

No que diz respeito à informação sobre numeração e portabilidade, tendo em atenção que a Tele2 defende que apenas o serviço fixo de VoIP deverá ser regulado, o utilizador apenas deverá ser informado em concreto que está a utilizar VoIP, na sequência do qual a informação constante do parágrafo anterior deverá ser-lhe disponibilizada.

Questão 18 – Concorda com a existência de um documento específico, que alerte o utilizador de serviços VoIP de uso nómada relativamente a restrições no acesso ao 112?

A Tele2 entende que o VoIP nómada não deverá ser objecto de regulamentação no estado actual de desenvolvimento. No entanto, esta posição tem como pressuposto que o consumidor seja perfeitamente esclarecido de que não está a utilizar o serviço fixo de telefone, não devendo por isso esperar as mesmas funcionalidades, garantias e qualidade de serviço que espera deste serviço.

Questão 19 – Considera adequada a lista de indicadores apresentada para o acompanhamento estatístico da actividade dos prestadores VoIP? Em caso negativo, que informação considera relevante para um adequado acompanhamento estatístico da actividade dos prestadores VoIP?

A Tele2 considera adequados os indicadores indicados pela ANACOM.

Lisboa, 21 de Dezembro de 2005

Tele2