

RESPOSTAS À CONSULTA PÚBLICA SOBRE "PLANO NACIONAL DE NUMERAÇÃO - QUE FUTURO?" E PROPOSTA DE DECISÃO E DE MEDIDAS DO ICP

Relatório apresentado ao Governo em Fevereiro de 1999

[| Sumário Executivo](#) | [| Introdução](#) | [| Metodologia](#) | [| As Respostas](#) |
[| Avaliação, Balanço e Comentários](#) | [| A Posição do ICP](#) | [| Plano de](#)
[| Acção](#)

Sumário Executivo

Na sequência da consulta pública sobre o Plano Nacional de Numeração, lançada a 31.08.98 e aberta para comentários até 30.11.98, apresenta-se agora documento com o resumo das 32 opiniões chegadas ao ICP.

Face à diversidade de posições e atendendo à diferença de pontos de partida e de envolvimento nas telecomunicações, organizaram-se as respostas em 7 tipos, de acordo com a sua origem.

Tendo havido uma clara indicação no sentido de fechar o plano e proceder às alterações num único passo, o ICP propõe que o formato para o Novo Plano Nacional de Numeração seja de acordo com o cenário "2", e que a sua implementação tenha lugar até 01.01.2000. Para dar satisfação a preferências que foram manifestadas no que toca à identificação, enquanto viável, de áreas geográficas, o ICP propõe ainda proceder a uma gestão do plano de numeração tendo em vista este requisito.

Existindo medidas a tomar relativamente ao processo de operacionalização do novo plano, o ICP preconiza a realização de reuniões com as partes envolvidas, em especial as entidades responsáveis pela prossecução dos meios necessários à sua implementação.

Por último apresenta-se um conjunto de acções a desenvolver sob a coordenação do ICP, e para as quais se conta, mais uma vez, com a colaboração do público em geral e dos principais intervenientes nas telecomunicações, em particular.

Introdução

A consulta pública lançada pelo ICP a 31.08.98, relativa ao plano nacional de numeração, constituiu a primeira pedra do diálogo a estabelecer com o público sobre este assunto. Pretende-se agora dar conhecimento das respostas e contribuições recebidas até 16.12.98¹ e que, sobre as questões colocadas no documento "Plano Nacional de Numeração - Que futuro?", de algum modo se manifestaram.

Como já exaustivamente referido no documento objecto da consulta, os três vectores essenciais para ser garantido um plano de numeração que acolhesse e estimulasse as telecomunicações nacionais para o século XXI são:

- formas de acesso não discriminatórias entre operadores/prestadores;
- clareza e simplicidade que o tornem amigável ao utilizador;
- capacidade e flexibilidade suficientes (para serviços, operadores/ /prestadores e clientes/utilizadores) que lhe confirmem esta bidade.

Foi sobretudo o segundo ponto que motivou a consulta aberta levada a cabo, e, foram os aspectos relacionados com os procedimentos de marcação dos números que estiveram na base do questionário apresentado.

Retomam-se então essas questões, agrupadas em 5 tópicos e relativamente às quais foram registadas as diversas respostas. No balanço subsequente de vantagens e inconvenientes, e, para a decisão final, o ICP teve sobretudo em conta o utilizador.

O desafio, aqui, é encontrar o equilíbrio entre o utilizador familiarizado com as telecomunicações e o utilizador menos à vontade com as tecnologias, entre o utilizador-residencial e o utilizador-empresa, entre o utilizador de hoje - o qual sofrerá os incómodos dum processo de alteração - e o utilizador de amanhã, alvo principal do processo de relançamento do plano nacional de numeração, agora em curso.

¹ Embora o prazo para a recepção de respostas findasse a 30 de Novembro, o ICP decidiu aceitar todos os contributos que lhe foram apresentados

Metodologia

Foram recebidas 32 contribuições. Com o objectivo de permitir uma leitura fácil e organizada das diversas opiniões, manteve-se no essencial a estrutura do questionário da consulta pública e segmentaram-se as respostas consoante a sua origem.

O Questionário

Face às respostas recebidas, optou-se por agrupá-las em 5 tópicos que correspondessem à essência das questões fulcrais.

Em primeiro lugar, porém, e para facilidade de compreensão do presente documento apresenta-se o questionário já conhecido da consulta pública. Assim, tem-se:

"A Portabilidade Geográfica

Estaria interessado em usufruir da portabilidade geográfica embora os custos da sua implementação se possam reflectir ligeiramente no custo do serviço telefónico?

Considera a portabilidade geográfica serviço adicional a ser explorado comercialmente pelos operadores ?

Dentro de que limites físicos deverá ser disponibilizada a portabilidade geográfica-

- confinada à área da mesma central local?
- confinada à área do mesmo código geográfico ?
- ou até mesmo, eventualmente, alargada a todo o país ?

Opções quanto ao comprimento dos Números

O que será preferível - manterem-se os números de comprimento variável ou adoptar-se o mesmo comprimento para todos eles ?

Numeração Fechada/Aberta

O que prefere - permanecer com um Plano de Numeração aberto, ainda que isso inviabilize a portabilidade geográfica a nível nacional, ou mudar para um Plano fechado mesmo que tenha que marcar um maior número de dígitos?

Caso não se opte desde já por um Plano fechado, estaria de acordo com o seu fechamento dentro de 3 a 6 anos - tempo após o qual os utilizadores teriam já adquirido maior sensibilidade nestas questões ?

Nível "1" da Numeração - Números Curtos
Quais os serviços que deverão merecer Números Curtos?
Quatro Cenários para um Novo Plano de Numeração
De acordo com qual dos quatro Cenários apresentados gostaria que mudasse o Plano de Numeração e porquê?
Calendário para a mudança
É preferível mudar o Plano de uma só vez ou em passos separados?"
Os três primeiros blocos de questões podem ser sintetizados nas duas questões seguintes:

- é preferível dispôr da portabilidade geográfica a nível nacional² ou dispôr da indicação, no número, da área geográfica da residência?
- é preferível um plano fechado ou um plano aberto ³?

As três últimas questões foram adoptadas tal como apresentadas no questionário.

Segmentação das respostas

Foram definidas 7 categorias de respostas na base das ligações ou uso que pessoas ou entidades têm com as telecomunicações. Para identificar os interesses de cada parte ou grupo houve que caracterizá-lo e definir-lhe os contornos.

Fabricantes/Indústria

Este grupo é constituído por empresas ou associações de empresas na área das telecomunicações, não sendo, contudo, operadores ou prestadores do sector.

Detêm informação técnica importante quanto à capacidade dos equipamentos de telecomunicações, em particular para a implementação de soluções e calendários.

Associações de utilizadores/consumidores

A opinião deste tipo de associações constituiu uma referência fundamental para o ICP. Reflecte a opinião dos utilizadores quer do segmento residencial quer empresarial.

Utilizadores-Empresas

Destacam-se de entre os problemas específicos deste grupo, os custos que decorrem da alteração dos números.

Utilizadores residenciais

Receberam-se 14 respostas, sobretudo por e-mail, constituindo por isso um sub-grupo de utilizadores com particular apetência pelas telecomunicações. Representam aqui um segmento de utilizadores com elevado padrão de exigência, mas motivado para aceitar os inconvenientes das alterações ao plano.

Associações de Operadores/Prestadores

A opinião deste tipo de associações é muito importante para o ICP. Têm a visão estratégica e são o motor das telecomunicações.

Novos Operadores

Recebeu-se uma resposta tendo-se dado particular atenção às medidas que preconizava no tocante à garantia de não discriminação.

Operadores existentes

Embora bastante heterogéneo, este grupo tem em comum a experiência técnica e a preocupação comercial de agradar e cativar os seus clientes, aspecto este geralmente difícil num processo de alteração de plano de numeração.

²entende-se por portabilidade geográfica a possibilidade de manter o número de telefone em situações de mudança de residência

³entende-se por plano de numeração fechado aquele em que os números são sempre marcados no seu formato nacional

As respostas

Das 32 respostas à consulta pública 20 chegaram em suporte papel e 14 em suporte electrónico (houve 2 respostas enviadas pelos dois meios).

De entre as entidades que responderam salientam-se as seguintes 5 Associações DECO, APRITEL, ANIMEE, ACIST e AIP. As demais respostas representam pareceres de empresas e de indivíduos, com a seguinte distribuição: fabricantes de centrais telefónicas (Alcatel e Siemens), outras empresas ligadas aos equipamentos e serviços de telecomunicações ((Finantel), futuros operadores (E3G), operadores/prestadores actualmente no mercado (Optimus, Telecel,

TMN, Maxitel e Portugal Telecom) e utilizadores (três contribuições de utilizadores-empresa e as restantes de utilizadores em nome individual).

Destacam-se ainda os comentários do Conselho Consultivo do ICP, órgão que reúne representantes das forças vivas do mercado de telecomunicações, e cujas recomendações se teve em grande conta.

Como já referido adoptou-se uma metodologia para a organização das respostas que facilitasse a identificação dos interesses dos diferentes grupos. O objectivo do quadro 1 é apresentar de uma forma sintética os diversos padrões de preferências, retendo o essencial.

Nem todos os comentários recebidos reflectiram tomadas de posição face aos vários pontos focados no documento de consulta. Em contrapartida, registaram-se opiniões sobre aspectos que, embora no âmbito da numeração, extravasavam as questões colocadas.

Há também comentários nas respostas que dão conta, não só das preferências, mas também das resistências ou oposições aos vários aspectos que são focados. Na medida do possível entrou-se em linha de conta com as preocupações que, dessa maneira, foram expressas.

Assim, tendo em conta o que acima foi referido e à leitura do quadro 1, notamos:

1. O nível "1" deve ser para serviços de emergência, de informação e de interesse público.
2. A implementação do plano de numeração deve ser feita até 1.Jan.2000.
3. A portabilidade geográfica é interessante, mas deve ser matéria comercial dos operadores.
4. A identificação das áreas geográficas é um valor para os utilizadores e é muito bem aceite pelos novos operadores.
5. Os cenários fechados são preferíveis aos cenários abertos.
6. A reorganização das áreas geográficas com vista à optimização dos números seria vantajosa.
7. A implementação do plano é preferível num passo para os utilizadores, mas pode trazer dificuldades para os operadores.

No quadro abaixo apresentam-se as preferências de acordo com as respostas e contributos recebidos, de uma forma sistematizada. As percentagens são calculadas na base das respostas explícitas face ao total de respostas.

	Portab.geo .nac./cod. áreas geog.	Plano fechado /pl. aberto	Nível "1"	Cenário preferido	Um passo/ vários passos
--	---	------------------------------------	-----------	----------------------	----------------------------------

Fabricantes e Indústria	Port.geo.17% Cód.geo-33%	Fechado-67% Aberto-17%	Emergência +outros de interesse públ-33%	Cen1 - 17% Cen2 - 50% Cen3 - 17% Cen4 - resid.	1 passo-83% Vários - 17%
Associação Defesa do Consumidor	Cód áreas geo	-----	-----	Cen.2 melhor que cen 1	1passo
Utilizadores Empresas	Port.geo-67%	Fechado-100%	Emergência +outros de interesse públ-33%	Cen1 - 67% Cen2 - 33%	1 passo-33% Vários - 33%
Utilizadores Residenciais	Port.geo.60% Cód.geo-20%	Fechado-85% Aberto-7%	Emergência +outros de interesse públ-85%	Cen1 - 42% Cen2 - 35% Cen3 - 14%	1 passo-70% Vários - 7%
Associação Operadores Prestadores	Cód áreas geo.	Fechado	Emergência +outros de interesse públ	-----	1passo
Novos Operadores	Cód áreas geo.	Fechado	Emergência +outros de interesse públ	-----	-----
Operadores Existentes	Cód.geo-60%	Fechado-60% Aberto-40%	Emg.+int.pb-40% +cod.op-20% +VPN-20%	Cen2 - 20% Cen3 - 40%	1passo-20% Vários - 40%

Quadro 1 - respostas recebidas à consulta

Avaliação, balanço e comentários

Vital no processo de avaliação das respostas é a ponderação atribuída a cada uma. Se por um lado é do confronto dos diferentes interesses que resulta, em princípio, a solução mais equilibrada e mais propícia a uma

boa aceitação, é por outro lado necessário fazer por vezes opções, privilegiando os pontos de vista de uns em detrimento do de outros. A quem "dar mais ouvidos" e em que questão, é pois o delicado equilíbrio que importa alcançar.

Assim, procedeu-se à "ponderação qualitativa" dos contributos de maneira diferenciada, consoante o item em análise. A fundamentação para o critério utilizado prende-se principalmente com as três preocupações citadas na introdução (não discriminação entre operadores, simplicidade e mínima interrupção para os utilizadores e flexibilidade para novos serviços) e que atravessam os referidos itens com diferentes níveis de predominância.

Esta "ponderação qualitativa" foi efectuada na base da importância do impacto que cada um dos itens apresenta para cada um dos grupos de interesse. Estes são listados por ordem decrescente de peso.

Item: Portabilidade geográfica nacional ou áreas geográficas definidas por códigos

Critério: A importância da informação geográfica para os utilizadores e a garantia de que não é, em si, factor de discriminação entre operadores (sobretudo dos futuros operadores do SFT face ao actual operador que detém o exclusivo).

Grupos de interesse ordenados por ordem decrescente de peso:

- DECO
- APRITEL
- Novos Operadores
- Utilizadores (empresariais e residenciais)
- Operadores Existentes

Item: Plano fechado ou plano aberto

Critério: A importância da flexibilidade para os novos serviços e a garantia de assegurar igualdade de acesso a todos os operadores.

Grupos de interesse ordenados por ordem decrescente de peso:

- APRITEL
- Novos Operadores
- Operadores Existentes
- DECO
- Utilizadores (empresariais e residenciais)

Item: Implementação em um passo ou implementação em vários passos

Critério: A necessidade de assegurar condições tecnicamente fiáveis e seguras e, logo a seguir, ter em conta a opinião dos utilizadores, sobretudo o segmento empresarial.

Grupos de interesse ordenados por ordem decrescente de peso:

- Fabricantes e Indústria
- Operadores Existentes
- DECO

Utilizadores Empresariais
Utilizadores Residenciais

Quanto aos outros dois itens - tipo de serviços a acomodar no nível "1" e o Cenário preferido - eles não foram objecto de ordenação na importância das posições recolhidas das respostas. De facto quanto ao primeiro, e como já referido, houve, quando expressa, unanimidade de opinião quanto à não utilização deste nível para serviços comerciais. Quanto à segunda questão, até porque o posicionamento face a ela decorre dos três itens anteriores, optou-se pela paridade de opiniões entre os diferentes grupos em presença. Tendo em conta estas considerações, passa-se então à proposta de decisão do ICP.

A Posição do ICP

O ICP, na avaliação que faz do sector, está consciente das tendências importantes na evolução quer de mercado, quer de tecnologias. Apontam-se alguns aspectos do desenvolvimento na área dos serviços, das redes e dos terminais que têm relevância no plano de numeração.

Evolução dos Serviços - o ambiente de telecomunicações do próximo decénio será caracterizado por múltiplos e inovadores serviços e múltiplos operadores/prestadores vivendo da interligação entre redes, da mobilidade dos assinantes e da personalização dos serviços. Nestas circunstâncias é mais fácil ter-se um único formato de numeração, onde a marcação do número constitua um procedimento fácil, com regras simples e precisas, de preferência sem excepções.

Evolução das Redes - as redes têm-se desenvolvido no sentido de tornar os custos de transmissão negligenciáveis face aos restantes custos, reduzindo a importância do factor distância no custo da chamada. Também a concorrência entre operadores de longa distância e o projecto em curso sobre a voz na Internet têm o mesmo efeito. Nestas condições virá a ser menos importante a inclusão, no número, de elementos indicativos quanto ao destino geográfico da chamada.

Evolução dos Terminais - a liberalização já antiga na instalação destes equipamentos e a inteligência que têm vindo a adquirir - memorização de números de telefone, marcação em multifrequência e alfanumérica, etc. - permite que a marcação de um número mais comprido não seja penalizante.

Tendo em conta estes aspectos e, fundamentalmente, as contribuições que chegaram ao Instituto, o ICP tomou as seguintes posições:

1. O cenário a implementar deverá ser o "2".
2. Atendendo a que para os utilizadores é ainda importante reconhecer a "sua" área geográfica como tal, deverão ser mantidos os códigos geográficos, enquanto sentida a sua relevância, em detrimento da portabilidade geográfica estendida a todo o território nacional.
3. Aos novos operadores do SFT deverão ser garantidos recursos de numeração nas mesmas gamas do operador instalado.
4. O ICP, para os operadores que a pretendam oferecer, deverá definir um nível para acomodar a possibilidade de portabilidade geográfica nacional.
5. O novo esquema de numeração deverá ter início até 01.01.2000.
6. O novo esquema de numeração deverá ser implementado num só passo.
7. Os prefixos para a selecção de operadores/prestadores para tráfego de longa distância deverão ser acomodados no nível "1".

Por fim, o ICP, reconhecendo por um lado o carácter estratégico que a Numeração tem e por outro as virtualidades do debate e reflexão conjuntos em matéria tão candente, pretende promover a criação de três grupos de trabalho que coordenará, com os seguintes objectivos:

- acompanhamento do processo de implementação do Futuro Plano Nacional de Numeração;
- definição de códigos no nível "1" e modo de acesso;
- análise das condições técnico-económicas relativas à portabilidade de operador e pré-selecção.

Plano de Acção

Com vista à implementação do cenário "2" com identificação de áreas geográficas deverão ser tomadas algumas acções. Há contudo outras acções a prosseguir, no contexto da numeração, que complementam aquelas. Assim, distinguem-se a seguir estes dois tipos de acções:

Implementação do cenário

Para garantir recursos de numeração, com igualdade de acesso, a todos os operadores do SFT, deverá ser requerido à PT a discriminação dos blocos de números livres de 1, 2 e 3 dígitos em Lisboa e Porto, e, de 1 e 2 dígitos no resto do país.

Deverão também ser enviadas cópias do presente documento a todos os que participaram por escrito na consulta pública e deverão ser tomadas as medidas necessárias para que o mesmo documento fique disponível na Internet.

É proposta a seguir a agenda do grupo de trabalho, o qual deverá ser constituído por operadores, utilizadores e indústria, coordenado pelo ICP, e que tem como objectivo acompanhar o processo de implementação do plano de numeração.

- Definição, com calendarização, da estratégia global para o período de transição;
- Identificação de eventuais condicionalismos quer de operadores quer de utilizadores;
- Identificação e proposta de modos de assegurar despiste das chamadas mal marcadas;
- Definição de medidas para a informação das alterações ao utilizador;
- Contribuição para a divulgação e o estabelecimento do cenário "2".

Este grupo deverá ter a sua primeira reunião durante Março próximo e, nesse sentido, deverão ser tomadas as necessárias providências.

Outras medidas

Em paralelo, e acolhendo recomendações que recolheu dos contributos recebidos nesta consulta, o ICP está a tomar medidas no sentido de serem realizadas reuniões de trabalho durante o mês de Março próximo, para a "Definição de códigos no nível "1" e modo de acesso" e "Análise das condições técnico-económicas relativas à portabilidade de operador e pré-selecção".