

Vodafone



Comentários
da
Vodafone Portugal – Comunicações Pessoais, S.A.
Ao Projecto de Regulamento do 112L



Índice

I. Introdução.....	4
II. Comentários gerais.....	4

a morada exacta do utente originador da chamada (quando a chamada é originada num serviço telefónico fixo).

A implementação de uma solução *pull*, que visa dotar o Ponto de Atendimento de Segurança Pública (doravante designada por PASP) da capacidade de renovar a localização do cidadão que recorre ao serviço 112 através de um equipamento terminal móvel, levanta diversos aspectos que a Vodafone considera importante endereçar, nomeadamente:

- A concretização da implementação de uma nova solução terá de ser coordenada entre os diferentes intervenientes no processo (quer sejam o operador onde a chamada foi originada, a entidade que entrega o tráfego ao PASP, bem como os próprios serviços de emergência), de modo a assegurar a forma como os diversos sistemas comunicarão entre si para possibilitar o fornecimento da informação actualizada de localização e o tratamento adequado da mesma;
- A definição de procedimentos que limitem o recurso a este tipo de informação, restringindo a necessidade de fornecimento das coordenadas actualizadas apenas a utentes que tenham recorrido aos serviços de emergência em determinado intervalo de tempo, evitando uma utilização indevida destes dados para fins que não visam a auxílio da pessoa sinistrada.

É certo que o n.º 6, do artigo 3º, do Projecto de Regulamento do 112L corresponde à Recomendação da Comissão 2003/558/CE (art. 9º), todavia, recordamos que, apesar de as soluções *pull* terem sido analisadas e debatidas aquando da definição inicial do Regulamento 112L, tendo a Vodafone apresentado soluções que possibilitariam a concretização da respectiva funcionalidade, essa solução foi preterida pela implementação da solução actual, que não contempla estas funcionalidades.

Saliente-se a este propósito que, as soluções de localização de pessoas já implementadas permitem, de forma célere, assegurar a identificação do local onde se encontra quem necessita de

socorro, garantindo assim o cumprimento das obrigações decorrentes do artigo 26º da Directiva 2002/22/CE e do artigo 51º da Lei das Comunicações Electrónicas.

Não obstante, a Vodafone manifesta a sua disponibilidade para analisar o mecanismo de implementação, realçando, no entanto, que o processo de implementação não será tão célere nem simples como o estabelecimento de uma solução *pull*, pelas razões acima referidas.

Assim, em nosso entender, a solução *Pull* poderá, desde já, começar a ser estudada e debatida no seio do Grupo de trabalho do 112, devendo, não obstante, apenas ser modelizada numa próxima versão do Regulamento 112.

Deste modo, sugerimos que o nº 6, do artigo 3º, seja removido da redacção do Regulamento que venha a ser aprovado.

II- Anexo I – Especificação de localização das chamadas para o 112 em Redes e Serviços Telefónicos Móveis

Neste anexo ao Regulamento é referido, por diversas vezes, que os operadores móveis deverão remeter o IMEI aquando da realização de chamadas sem cartão, sempre que tal for tecnicamente possível. A Vodafone não tem implementada na sua rede a solução que permite acoplar esta informação e que cuja implementação certamente acarretará custos significativos, bem como prazos de implementação morosos.

Para além da questão acima referida, será necessário adequar os sistemas do Ministério da Administração Interna (MAI) para o tratamento de informação do IMEI.

De facto, sem a implementação de mecanismos adicionais à solução "*push*" actualmente disponível, a dotação do PASP com estes dados não permitirá uma melhoria na operação de socorro ao cidadão, dado que implicará sempre um novo pedido de informação ao operador onde a

**RESPOSTA DA ZON À CONSULTA PÚBLICA DO ICP-ANACOM SOBRE O
PROJECTO DE REGULAMENTO DO 112L
(DISPONIBILIZAÇÃO ÀS AUTORIDADES RESPONSÁVEIS PELOS SERVIÇOS DE
EMERGÊNCIA DAS INFORMAÇÕES SOBRE A LOCALIZAÇÃO DA PESSOA QUE EFECTUA
A CHAMADA PARA O NÚMERO ÚNICO DE EMERGÊNCIA EUROPEU 112)**

Na sequência da consulta lançada pelo ICP-ANACOM, por deliberação de 15 de Outubro de 2008, relativa ao Projecto de Regulamento do 112L, vem a ZON TV Cabo Portugal, S.A., em seu nome e das suas participadas (doravante conjuntamente designadas como “ZON”), apresentar de seguida as suas observações sobre esta matéria.

O projecto de regulamento agora em análise, que visa o estabelecimento de um quadro jurídico-regulamentar aplicável às empresas que oferecem redes e ou serviços telefónicos acessíveis ao público em matéria de disponibilização de informação sobre a localização da pessoa que efectua uma chamada para o 112, constitui uma iniciativa positiva e oportuna, na medida em que proporciona maior certeza e segurança jurídicas e melhorias incrementais num processo já em curso, em conjunto com o Ministério da Administração Interna, no âmbito da Rede Nacional de Segurança Interna.

Contudo, importa salientar algumas questões que julgamos deverem ser ponderadas pelo ICP-ANACOM nesta matéria. Assim:

1. Os operadores de redes e prestadores de serviços telefónicos acessíveis ao público que actuam no mercado dos serviços fixos não têm forma de validar, com total segurança, a informação relativa à morada que é disponibilizada pelos seus clientes. Neste contexto, coloca-se a questão de saber se os serviços de emergência considerarão como válida a informação de morada disponibilizada

pelos operadores, ou se conseguirão mesmo localizar, com um mínimo de fiabilidade, o cliente pela morada que foi referenciada.

Sem prejuízo da possibilidade de os operadores reforçarem os seus procedimentos internos em ordem a obter um maior grau de actualização na morada dos seus clientes, cremos ser de ponderar a criação de uma base de dados nacional, gerida por uma entidade pública e acessível aos operadores, onde constem as moradas dos residentes em território português (com obrigação, para estes, de comunicação dessa informação e respectivas actualizações).

Uma base de dados organizada nesses moldes, com respeito dos direitos, liberdades e garantias dos cidadãos e observância das regras em matéria de protecção de dados pessoais, permitiria, assim, a periódica confirmação da informação de morada facultada pelos clientes de serviços telefónicos acessíveis ao público. resolvendo o problema da discrepância nas diversas informações e fontes para a localização de um determinado cliente de serviços fixos através da morada.

Na medida em que uma tal solução ultrapassa o quadro de competências do ICP-ANACOM e requer necessária intervenção legislativa, sugerimos que essa Autoridade pondere a apresentação de uma proposta ao Governo, nos moldes *supra* enunciados.

2. Importa também abordar o caso específico da actualização da informação dos clientes decorrente da portabilidade. Como é do conhecimento do ICP-ANACOM, o Ministério da Administração Interna recebe informação relativa ao mesmo assinante de mais do que um operador, por vezes com informação da morada não coincidente. Esta situação resulta, por um lado, da não actualização, pelos operadores, da informação submetida (clientes que mudaram de operador tendo, em paralelo, solicitado a portação do número, mas não tendo o prestador doador eliminado esse mesmo cliente da base de dados do Ministério da Administração Interna) e, por outro, do facto de os clientes não realizarem a actualização das suas moradas (e.g. rua que anteriormente se designava "Rua 1", passou a denominar-se "Rua Fernando Pessoa").

A mitigação dos problemas resultantes dos dados de assinantes que mudaram de operador do serviço telefónico fixo, no âmbito da portabilidade, poderá ser conseguida através da inclusão obrigatória das alterações de dados de assinantes resultantes da portabilidade (número 4 do artigo 6.º), bem como pela alteração, no campo “Operação”, dos parâmetros – “np” (registo novo para o operador tratando-se de um número portado – “Port-In”) e “ep” (registo eliminado da base de dados do operador tratando-se de um número portado – “Port-Out”). Esta alteração implica que o tamanho máximo de caracteres (“x1”) passe a conter 2 elementos (“x2”) e que a tabela de valores dos códigos de erro seja alterada, actualizando-a com os parâmetros “np” e “ep”.

Adicionalmente, a base de dados do Ministério da Administração Interna deverá conter um histórico das alterações efectuadas relativamente aos números permitindo avaliar a coerência da informação que é disponibilizada pelos vários operadores.

3. No que se refere ao corpo principal do n.º 1 do art.º 5.º do projecto de regulamento, parece-nos que a obrigação de fornecimento de informações de localização está formulada de modo demasiado genérico, aplicando-se a todas as empresas que prestam serviços telefónicos móveis acessíveis ao público, ainda que, como no caso dos MVNO, o façam através do acesso à rede de um outro operador (“MNO”).

Uma vez que nesses casos resulta da alínea a) daquele n.º 1 que a obrigação de fornecimento de informações de localização se aplica ao MNO – e dado que o MVNO não terá acesso aos dados de localização, já que não gere uma rede móvel – julgamos necessário ressaltar-se, naquele preceito, que o MVNO ficará isento de qualquer obrigação de informação às autoridades responsáveis pelos serviços de emergência em matéria de localização do chamador.

4. O projecto de regulamento introduz uma alteração que poderá ser relevante, ao alterar a periodicidade de envio do ficheiro de dados até ao final do dia útil seguinte, sempre que ocorram alterações, ou o envio com a periodicidade máxima de 7 dias de calendário, o que poderá reduzir o número de problemas de actualização que se verificam actualmente.

5. Por último, a inclusão das coordenadas geográficas relativas à instalação do serviço telefónico fixo, apesar de não ser obrigatória, ao destinar-se à correcta ordenação dos registos, de acordo com a informação disponibilizada no anexo de especificação do layout BD-112L, constitui uma informação extremamente relevante, a qual poderá, inclusivamente, ser transmitida aos serviços de emergência para que, através de sistemas GPS/Galileo, possam identificar, de forma mais célere, o local de emergência.

Porém, em virtude de se verificar alguma margem de erro associada à informação geográfica das moradas, a possibilidade de o fornecimento dessa informação passar a ser obrigatório, no futuro, deverá ser devidamente ponderada e os seus moldes claramente definidos.