



Brasil espera VoIP ganhar mercado para regulamentá-lo

Fatos Recentes

1. Março, 2005.

Cheryl Waller, uma moradora da cidade de Deltona, Flórida, assinante do serviço de VoIP prestado pela empresa Vonage (www.vonage.com), a operadora com maior número de assinantes nos Estados Unidos, reparou que sua filha de pouco mais de três meses havia parado de respirar.

Ao ligar para o número universal de emergência, 911, ouviu uma mensagem gravada informando que escritório do “sheriff” estava fechado. Conseguiu falar com o serviço de emergência pelo telefone de seu vizinho, prestado por uma operadora STFC local.

A pequena Julia faleceu. Os médicos alegam que o atraso no atendimento foi fatal para a criança.

2. Fevereiro, 2005.

Joyce John, 17 anos de idade, moradora da cidade de Houston, Texas, tenta ligar desesperadamente para o número 911 quando seus pais são baleados por dois ladrões que invadiram sua residência.

Ouve a seguinte mensagem:

“Stop. You must dial 911 from another telephone. 911 is not available from this telephone line. No emergency personnel will be dispatched”. (Pare. Você deve teclar 911 de um outro telefone. 911 não está disponível nesta linha telefônica. Não será enviada nenhuma equipe de emergência).

Joyce tenta então fazer a chamada de outro aparelho da casa, em vão. Os ladrões fogem da casa, e Joyce corre para a casa vizinha e consegue finalizar a ligação para o serviço de emergência.

3. Um outro caso, sem maiores conseqüências, ocorreu em Torrington, Connecticut, quando um pai tentou sem sucesso auxílio para o seu filho doente, sendo direcionado para um serviço de correio de voz.

Conseqüências

1. Cheryl Waller, inconformada com o acontecimento, promove uma cruzada pela regulamentação de serviços de prestação de telefonia IP nos Estados Unidos.

Elaborou o site Julia’s Act — 911 Federal Regulation, com o intuito de levantar a questão da legalidade da prestação do serviço de emergência por companhias de telecomunicações.

No site pode-se assinar uma petição que será enviada ao Congresso norte-americano, com vistas à elaboração de uma lei específica que obrigue todas as empresas que prestam serviços de comunicação a adotar sistemas compatíveis com o número 911.



Além dessas movimentações, a família da pequena Julia Waller ingressou com ação de indenização culpando a Vonage pela tragédia familiar.

2. A Procuradoria-Geral do Estado do Texas ingressou com ação contra a Vonage para obstar o anúncio de que o serviço pode substituir o sistema STFC e é compatível com o número de emergência universal, com base no incidente ocorrido com a família John.

O argumento principal é que a Vonage falhou ao não informar de maneira clara e suficiente que o serviço apresenta falhas na chamada do 911 e que sua configuração correta deve ser feita pelo próprio cliente.

3. O procurador Estadual de Connecticut, Richard Blumenthal, em conjunto com o departamento de defesa do consumidor do estado, anunciou em início de maio que está processando a Vonage por falsa representação, ao anunciar a compatibilidade do serviço com o sistema 911, violando o *Connecticut Unfair Trade Practices Act*, legislação estadual sobre práticas comerciais.

Blumenthal alega que a empresa, ao mencionar em pequenas linhas que seus consumidores devem manter outros meios capazes de chamar o serviço de emergência, “não fornece apenas um péssimo negócio, mas também risco de vida”.

A Empresa

A Vonage se pronunciou com referência aos três casos específicos.

1. A empresa alega que não tem responsabilidade no fatídico caso, pois o serviço 911 estava operacionalmente adequado naquela ocasião. Ainda informa que a movimentação de Cheryll Waller é exagerada, pois as companhias operadoras de telefonia móvel demoraram muitos anos para prestar chamadas de emergência adequadamente.

2. No mesmo sentido do caso ocorrido na Flórida, a Vonage informa que deixa claramente entendido aos seus clientes que a configuração do serviço 911 deve ser feita de maneira manual, o que isenta a empresa de responsabilidade na ocorrência.

3. Brooke Schulz, porta-voz da Vonage, disse em referência ao caso de Connecticut que o procurador estadual deveria perguntar para o departamento de polícia os motivos do não atendimento da chamada.

Segundo ela, o serviço 911 de Connecticut não aceita chamadas interurbanas e a Vonage faz o roteamento de chamadas de emergência através de uma linha de 10 dígitos ligada a um *Public Safety Answering Point*, descrito na legislação como recursos que possibilitam o roteamento de chamadas para os centros de emergência.

A Vonage anunciou o fechamento de um acordo com a operadora móvel Verizon para a prestação dos serviços de chamadas de emergência, com projeção de cobertura em todos os estados até o mês de setembro.



Uma alegação comum a todos os operadores de telefonia IP se baseia no impedimento do acesso a infraestrutura das operadoras de telefonia fixa, Bell South, Verizon Communications, SBC Communications e Qwest Communications.

Já estas operadoras afirmam que os provedores VoIP possuem este acesso em termos suficientes para o roteamento de chamadas, mas não exatamente nos moldes desejados por eles.

A Lei

A legislação referente ao serviço universal de emergência norte-americano e a *Wireless Communications and Public Safety Act*,

de 1999, que emendou o *Communications Act* de 1934, e estabelece os parâmetros estruturais da arquitetura e padronização do serviço 911, reúne atendimento emergencial de toda natureza visando à segurança pública.

Essa questão é tratada de forma prioritária nos Estados Unidos, e há uma procura constante do aprimoramento do funcionamento dos serviços. Por essa razão, as questões concernentes ao uso do VoIP nas residências vêm recebendo muita atenção por parte dos meios de comunicação.

O 911 é batizado legalmente neste diploma como *UNIVERSAL EMERGENCY TELEPHONE NUMBER*.

Essa legislação diz respeito a empresas classificadas como operadoras de telefonia, ponto crucial das discussões jurídicas no que tange o VoIP. Vários estados norte-americanos procuram regular as empresas prestadoras de serviços VoIP de maneira semelhante aos serviços prestados pelas operadoras de telefonia, sem atingir um consenso até então.

FCC

O órgão regulador das telecomunicações norte-americano, *Federal Communications Commission — FCC*, deliberou sobre o assunto no dia 19 de maio de 2005. Por unanimidade, o colegiado do órgão decidiu que os prestadores de serviços de voz sobre IP deverão adequar seus sistemas até setembro de 2005.

A partir dessa data, todos os prestadores de serviços VoIP e as operadoras de telefonia deverão estabelecer uma estrutura propícia de roteamento de chamadas servindo os 6.200 call centers de serviços de emergência dos Estados Unidos.

O Congresso norte-americano propôs uma legislação sobre o tema, introduzida pela senadora Hillary Clinton.

ANATEL

O órgão regulatório das telecomunicações do Brasil recentemente se pronunciou sobre o VoIP, alegando que a adoção dos serviços ainda não chegou a um patamar de influência no mercado nacional.



Segundo a visão da Anatel, somente quando os sistemas IP representarem um terço do total dos serviços de telecomunicações em uso no Brasil (o que corresponde a 15 milhões de usuários), haverá necessidade de regulação dos serviços de longa distância com uso de VoIP.

CONCLUSÃO

Vemos agora um amadurecimento da forma de prestação de serviços IP, com preenchimento de lacunas verificadas pelo crescimento repentino da adoção da tecnologia. A substituição de serviços de telefonia STFC para sistemas IP carece de observação completa sobre os prós e contras do VoIP neste momento.

Mesmo havendo a indefectível argumentação do corte radical de custos, essa migração deve ser estudada e compreendida em suas limitações atuais, que deverão ser revertidas em médio prazo, a julgar pelas movimentações regulatórias e legais que surgem nas jurisdições expoentes da tecnologia.

O VoIP é realidade e seus benefícios indiscutíveis, porém a adoção deve ser racional. Enquanto isso, no Brasil, espera-se o VoIP ganhar mercado. Tal entendimento representa um paradoxo, visto que a falta de regulamentação completa sob o argumento de pouca representatividade pode exatamente obstar o desenvolvimento da telefonia IP em terras brasileiras, notícia que já ouvimos de empresários do setor.

Date Created

20/07/2005