

CONNECTA BRASIL

SEMINÁRIO DE EXPANSÃO DA BANDA LARGA
PELOS PROVEDORES REGIONAIS



5 de julho de 2017 - 9h às 17h

Miniauditório da Anatel - Brasília/DF

 ANATEL

PONTOS REGULATÓRIOS VOLTADOS À PRESTAÇÃO DO SCM NO PAÍS

Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel

Mar/2017



Agenda

- **Regras Atuais aplicáveis à exploração do SCM;**
- **Agenda Regulatória da Anatel**

Regras Atuais aplicáveis à exploração do SCM

Principais normativos aplicáveis ao SCM

- Resolução nº 574/2011 - Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia (RGQ-SCM);

Qualidade

- Resolução nº 614/2013 - Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia (RSCM);

Prestação do Serviço

- Resolução nº 632/2014 - Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC);

Consumidor

- Resolução nº 667/2016 - Regulamento Geral de Acessibilidade em Serviços de Telecomunicações de interesse coletivo (RGA);

Acessibilidade

- Resolução nº 680/2017 - Alterações na regulamentação possibilitando a dispensa de autorização de serviço;

Prestação do Serviço

Prestadoras SCM de pequeno porte

- Para efeitos do regulamento do SCM, prestadora de pequeno porte (PPP) é aquela com até 50.000 acessos em serviço (art. 40, §IV);

Definição em discussão

- Além das regras específicas para PPPs, há condições ainda mais diferenciadas para aquelas com menos de 5.000 acessos em serviço;

PPPs: O que se aplica e não aplica?

Acessibilidade

- Convenção sobre Direitos das Pessoas com Deficiência
- Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência)

PPPs: O que se aplica e não aplica?

Acessibilidade

- Dispensa da obrigação de disponibilizar ao assinante deficiente visual todos os documentos pertinentes em braile, com fontes ampliadas ou outro formato eletrônico acessível;
- Dispensa de obrigações de manutenção de página na Internet e canais de atendimento em formato acessível, com atendimento especializado;
- Dispensa da obrigação de ofertar planos de serviços específicos para pessoas com deficiência auditiva;

PPPs: O que se aplica e não aplica?

Acessibilidade

- Dispensa de disponibilizar no canal de atendimento remoto por internet mecanismos de interação (webchat, videochamada, etc) por profissionais qualificados;
- Dispensa de atendimento especializado no ON, - Auditiva: mensagens, alertas visuais ou vibratórios, indicadores visuais ou táteis para teclado, videochamada, videoconferência, etc...
 - Visual: leitor de tela, marcadores táteis, retorno sonoro, audiodescrição, etc...
 - Motora: reconhecimento de voz, autotexto, aplicativos que estabilizam imagens, etc...
 - Cognitiva: predição de texto, reconhecimento de voz, etc...
- Dispensa da obrigação de disponibilizar as funcionalidades, facilidades ou tecnologias assistivas, voltadas para os diferentes tipos de deficiência, constantes dos terminais de telecomunicações que constem de suas ofertas comerciais;

PPPs: O que se aplica e não aplica?

Consumidor

- O Atendimento por Internet deve ser feito por mecanismo de contato disponível a todos os consumidores em sua página na Internet possibilitando solicitar as informações previstas no art. 22. (sem espaço reservado)
- O Centro de Atendimento Telefônico deve estar acessível, no mínimo, no período compreendido entre 8h (oito horas) e 20h (vinte horas), nos dias úteis;

- Cópia de contrato, Plano de Serviço e outros;
- Sumário do contrato;
- Referência à serviços contratados;
- Documentos de cobrança dos últimos 6 meses;
- Relatório detalhado dos serviços dos últimos 6 meses;
- Histórico de demandas dos últimos 6 meses;
- Recurso para acompanhamento do serviço;
- Perfil de consumo dos últimos 3 meses;
- Registro de reclamação, solicitação de serviço, etc...

PPPs: O que se aplica e não aplica?

Consumidor

- A gravação das interações entre Prestadora e Consumidor realizadas por meio do Centro de Atendimento Telefônico deve ser mantida por 90 dias;
- Opção de acesso ao atendente, reclamação e rescisão contratual pelo CAT deve estar no primeiro nível;
- Dispensa da obrigação de oferecer a opção de rescisão do contrato de forma automatizada, sem intervenção de atendente;

PPPs: O que se aplica e não aplica?

Consumidor

- Dispensa da obrigação de Setor de Atendimento Presencial e regramentos decorrentes;
- Devem estar disponíveis na Internet todos os Planos de Serviço comercializados em listagem integral e descritivo detalhado acompanhado dos preços;
- Dispensa da obrigação de disponibilizar, na página na internet, mecanismo de comparação de Planos de Serviço e ofertas promocionais que permita aos interessados identificar a opção mais adequada ao seu perfil de consumo;

PPPs: O que se aplica e não aplica?

Consumidor

- Dispensa da obrigação de dar conhecimento à Anatel do inteiro teor de seus Planos de Serviço, Ofertas Conjuntas e promoções com antecedência mínima de 2 (dois) dias úteis do início de sua comercialização;
- Dispensa da obrigação de comunicar o consumidor quando seu consumo se aproximar da franquia contratada;

PPPs: O que se aplica e não aplica?

Consumidor

– Documento de cobrança deve conter os dados previstos no artigo 74 exceto o inciso VIII, antecedência mínima de 5 dias;

– Consumidor tem direito à contestação de débitos e restituição de valores pagos indevidamente;

- Período da cobrança e valor de cada serviço;
- Numero do centro de atendimento telefonico
- Numero da central de atendimento da Anatel;
- Multas e juros aplicáveis;
- Identificação do plano de serviço vinculado;
- Inciso VIII: campo “Mensagens Importantes”

PPPs: O que se aplica e não aplica?

Consumidor

- As PPPs que possuam número inferior a 5.000 acessos em serviço são dispensadas de todas as obrigações do RGC, cabendo observar apenas os direitos gerais do consumidor e os princípios gerais de atendimento, sem prejuízo do CDC;

PPPs: O que se aplica e não aplica?

Qualidade

- Dispensa de atendimento de todas as metas de qualidade descritas no RGQ-SCM;
- Devem informar os dados previstos no Anexo I à Anatel;

Informações ao SICI:

Mensal:

- Receita Operacional Bruta e Líquida
- Despesas de operação, publicidade, vendas e ITX;
- Capacidade total instalada (Mbps);
- Quantitativo de Acessos em Serviço;

Trimestral:

- Postos de trabalho;

Anual:

- Investimento total;
- Faturamento Bruto;
- Extensão da rede de fibra óptica.

PPPs: O que se aplica e não aplica?

Prestação do Serviço

- Serviço fixo, interesse coletivo e regime privado.
- Oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, inclusive o acesso à Internet, utilizando quaisquer meios.
- Não pode configurar radiodifusão, SeAC ou STFC;

PPPs: O que se aplica e não aplica?

Prestação do Serviço

- Dispensa da obrigação de oferta de gratuidade pela conexão à Internet, quando o Provedor de Serviço de Conexão à Internet (PSCI) integrar o Grupo Econômico;
- Para PPPs com até 5.000 acessos em serviço, é dispensada a comunicação à Anatel, no prazo máximo de 24h, das interrupções ou degradações do serviço com a exposição dos motivos que a provocaram e as ações desenvolvidas para a normalização do serviço e para a prevenção de novas interrupções;

PPPs: O que se aplica e não aplica?

Prestação do Serviço

- As PPPs com até 5.000 acessos em serviço são dispensadas da obrigação de providenciar os meios eletrônicos e sistemas necessários para o acesso da Agência, sem ônus, em tempo real, a todos os registros relacionados às reclamações, solicitações de serviços e pedidos de rescisão e de informação, na forma adequada à fiscalização da prestação do serviço;

Agenda Regulatória da Anatel

Iniciativas regulatórias em Andamento

- **Item 8 da Agenda Regulatória 2017/2018 - Reavaliação de critérios para isenção de outorga de serviços e da regulamentação sobre radiação restrita:**
 - Recentemente aprovada pelo Conselho Diretor: Resolução nº 680, de 27 de junho de 2017;
 - Entra em vigor em 60 dias da publicação: 28 de agosto de 2017;

Iniciativas regulatórias em Andamento

- **Item 8 da Agenda Regulatória 2017/2018 - Reavaliação de critérios para isenção de outorga de serviços e da regulamentação sobre radiação restrita:**
 - Dispensa a necessidade de autorização a prestação do SCM nos casos em que as redes de telecomunicações de suporte à exploração do serviço utilizarem exclusivamente meios confinados e/ou equipamentos de radiocomunicação de radiação restrita às prestadoras com até 5.000 (cinco mil) acessos em serviço;

Iniciativas regulatórias em Andamento

- **Item 8 da Agenda Regulatória 2017/2018 - Reavaliação de critérios para isenção de outorga de serviços e da regulamentação sobre radiação restrita:**
 - Prestação mediante simples cadastro ante a Anatel, para fins de informação;
 - Necessidade de atualização de dados anualmente;
 - Mantém-se a obrigação de atendimento da regulamentação (a empresa é uma prestadora, ainda que isenta de realizar o processo de autorização);

Iniciativas regulatórias em Andamento

- **Item 8 da Agenda Regulatória 2017/2018 - Reavaliação de critérios para isenção de outorga de serviços e da regulamentação sobre radiação restrita:**
 - Dispensa a necessidade de licenciamento das estações de telecomunicações das redes de suporte à prestação de SCM que utilizarem exclusivamente equipamentos de radiocomunicação de radiação restrita e/ou meios confinados;
 - Haverá necessidade de cadastrar dados das estações, sem custos, apenas para fins de informação;

Iniciativas regulatórias em Andamento

- **Item 9 da Agenda Regulatória 2017/2018 - Reavaliação do modelo de outorga e licenciamento de serviços de telecomunicações:**
 - Em andamento: a proposta de realização de Consulta Pública encontra-se em análise pelo Conselho Diretor;
 - Simplifica o processo de outorga, permitindo que por meio de um mesmo Ato (autorização única) seja permitida a prestação de qualquer serviço de telecomunicações;
 - Propõe um PPDESS de R\$ 400,00 para a autorização única;

Iniciativas regulatórias em Andamento

- **Item 9 da Agenda Regulatória 2017/2018 - Reavaliação do modelo de outorga e licenciamento de serviços de telecomunicações:**
 - Nas licitações de direito de uso de radiofrequências, propõe-se autorizar lotes que não tenham sido objeto de disputa no certame sem necessidade de novo procedimento licitatório nos dois anos consecutivos;

Iniciativas regulatórias em Andamento

- **Item 11 da Agenda Regulatória 2017/2018 - Reavaliação da regulamentação sobre interconexão:**
 - Em andamento: a proposta foi submetida à Consulta Pública, e as contribuições estão em análise;
 - Previsão de regramentos que favorecem a interconexão de dados, estabelecendo garantias e direitos;

Iniciativas regulatórias em Andamento

- **Item 12 da Agenda Regulatória 2017/2018 - Reavaliação da regulamentação de numeração de redes e serviços de telecomunicações:**
 - Em andamento: foi iniciada em junho o processo de análise de impacto regulatório;
 - Está sendo estudado, no âmbito deste item, o tema “numeração específica para o SCM”;

Iniciativas regulatórias em Andamento

- **Item 14 da Agenda Regulatória 2017/2018 - Reavaliação da regulamentação de mercados relevantes:**
 - Em andamento: a proposta foi submetida à Consulta Pública, e as contribuições estão em análise;
 - Estabelecerá nova definição de PPP, mais abrangente que a atual, buscando mitigar algumas desvantagens identificadas quanto se vincula o conceito a quantidade de acessos em serviço;

Iniciativas regulatórias em Andamento

- **Item 18 da Agenda Regulatória 2017/2018 - Reavaliação do modelo de tratamento das Prestadoras de Pequeno Porte:**
 - Em andamento: a proposta de realização de Consulta Pública encontra-se em análise pelo Conselho Diretor;
 - Propõe a criação do Comitê de Prestadores de Pequeno Porte de Serviços de Telecomunicações visando, entre outras finalidades:
 - auxiliar as diversas áreas da Anatel, e, principalmente, o Conselho Diretor na condução de uma política de simplificação regulatória para estes pequenos prestadores;
 - estabelecer ações que permitam massificar o acesso a serviços de conexão à Internet em banda larga com auxílio destes prestadores;
 - acelerar o desenvolvimento econômico e social;
 - promover a inclusão digital;
 - reduzir as desigualdades social e regional;

OBRIGADO!

**Gerência de Regulamentação (PRRE)
Superintendência de Planejamento e Regulamentação (SPR)
Agência Nacional de Telecomunicações - Anatel**

