

	<h1>INFORME</h1>	ORIGEM PVSTR/PVST/SPV
		NÚMERO <p style="text-align: center;">779</p>
		DATA <p style="text-align: center;">27/11/2009</p>

1. INTERESSADO

Superintendência de Serviços Privados – SPV

2. DESTINATÁRIO

Conselho Diretor da Anatel – CD

3. ASSUNTO

Proposta de alteração do Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia – SCM, aprovado pela Resolução nº 272, de 9 de agosto de 2001.

4. REFERÊNCIAS

- 4.1. Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, Lei Geral de Telecomunicações;
- 4.2. Regimento Interno da Anatel, aprovado pela Resolução n.º 270, de 19 de julho de 2001;
- 4.3. Regulamento de Cobrança de Preço Público pelo Direito de Exploração de Serviços de Telecomunicações e pelo Direito de Exploração de Satélite, aprovado pela Resolução n.º 386, de 3 de novembro de 2004;
- 4.4. Plano Geral de Atualização da Regulamentação das Telecomunicações no Brasil - PGR, aprovado pela Resolução nº 516, de 30 de outubro de 2008;
- 4.5. Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008, regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC;
- 4.6. Regulamento do Serviço Móvel Pessoal – SMP, aprovado pela Resolução nº 477, de 7 de agosto de 2007;
- 4.7. Regulamento de Proteção e Defesa dos Direitos dos Assinantes dos Serviços de Televisão por Assinatura, aprovado pela Resolução nº 488, de 3 de dezembro de 2007;
- 4.8. Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado, aprovado pela Resolução nº 426, de 9 de dezembro de 2005;
- 4.9. Norma nº 004/95, do Ministério das Comunicações;
- 4.10. Informações do Sistema FOCUS – Anatel, 05/2008 a 06/2009;
- 4.11. Estudo sobre tratamento regulatório diferenciado para as Micro, Pequenas e Médias Operadoras (MPMO's), Associação Brasileira das Prestadoras de Serviços de Telecomunicações Competitivas – TelComp, de 28 de julho de 2009;
- 4.12. *Voluntary Code of Practice: Broadband Speeds*, Ofcom, version1.0 dated 5 June 2008.
- 4.13. Processo nº 53500.023851/2009

	<h1>INFORME</h1>	ORIGEM PVSTR/PVST/SPV
		NÚMERO <p style="text-align: center;">779</p>
		DATA <p style="text-align: center;">27/11/2009</p>

5. FUNDAMENTAÇÃO

5.1. OBJETIVO

O objetivo deste documento consiste em apresentar ao Superintendente de Serviços Privados – SPV proposta de alteração do Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia – SCM com posterior submissão ao Conselho Diretor para avaliação e aprovação da submissão do mesmo à Consulta Pública.

As alterações propostas ao Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia – SCM, têm por objetivo dotar esse regulamento de dispositivos que atendam o princípio fundamental do Plano Geral de Atualização da Regulamentação das Telecomunicações no Brasil (PGR) de massificação do acesso em banda larga, assim como atender o disposto no item V.20 das Metas de Curto Prazo do PGR, que indica a necessidade de aprimorar os direitos dos usuários previstos na regulamentação do SCM.

Além de atender as metas do PGR, propõem-se também alterações com o objetivo de sanar dúvidas e inclusão de novas disposições, necessárias para assegurar um melhor entendimento do regulamento, facilitar a aplicação do mesmo e, principalmente, acompanhar o crescimento do mercado e o desenvolvimento das tecnologias aplicadas ao serviço.

Indiscutível é a importância das tecnologias da informação e comunicação no desenvolvimento social e econômico de uma nação e o Serviço de Comunicação Multimídia, ao possibilitar a oferta de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, utilizando qualquer meio, constitui-se no melhor veículo de transporte dessa informação. A convergência tecnológica permite que o usuário do serviço acesse às informações de qualquer lugar e através de qualquer meio de comunicação por uma interface única e as suas evidências revelam-se em muitos setores - na economia, na comunicação e na produção, entre outros.

É dever considerar a importância da democratização do acesso às tecnologias da informação - Inclusão Digital – para o desenvolvimento do país e o dever da Anatel como órgão regulador competente para adotar medidas necessárias ao atendimento do interesse público, possibilitando o desenvolvimento do setor concomitantemente com o desenvolvimento social e econômico, tornando imprescindível a atualização da regulamentação vigente para acompanhar a evolução do mercado e atender as novas necessidades dos usuários dos serviços de telecomunicações.

Importa ressaltar que a Inclusão Digital não depende apenas do acesso à rede, são também necessários o meio de acesso e o seu domínio, baseando-se principalmente na educação para tornar um cidadão incluído digitalmente.

Este informe traz, inicialmente, comentários acerca de contribuições recebidas anteriormente ao início dos trabalhos e que foram também consideradas, assim como documentos e estudos elaborados como suporte à elaboração da proposta.

5.2. ESTUDOS REALIZADOS

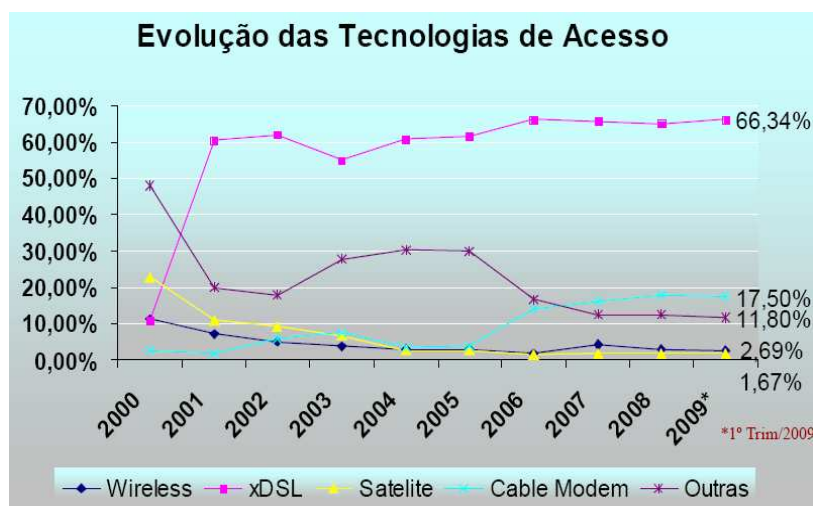
Diante disso, a equipe técnica trabalhou no sentido de focar o atendimento ao Assinante assim como a necessidade de expandir ainda mais o número de autorizadas especialmente de pequeno porte.

	<h1>INFORME</h1>	ORIGEM PVSTR/PVST/SPV
		NÚMERO 779
		DATA 27/11/2009

Para tanto foram analisadas várias contribuições colhidas ao longo do tempo em que a versão atual esteve vigente assim como documentos de outros países que contribuíram muito ao ampliar os conhecimentos, entre os quais se destacam as dificuldades encontradas por outros órgãos reguladores e a forma como são administradas as barreiras na oferta de acessos em banda larga.

5.2.1. Sobre o Serviço de Comunicação Multimídia

O SCM foi criado para atender a convergência tecnológica, unificando vários serviços e impedindo que a regulamentação ficasse obsoleta em função dos avanços tecnológicos. A utilização das diversas formas de tecnologia, desde a publicação do regulamento do SCM em 2001, pode ser demonstrada pelo gráfico abaixo.

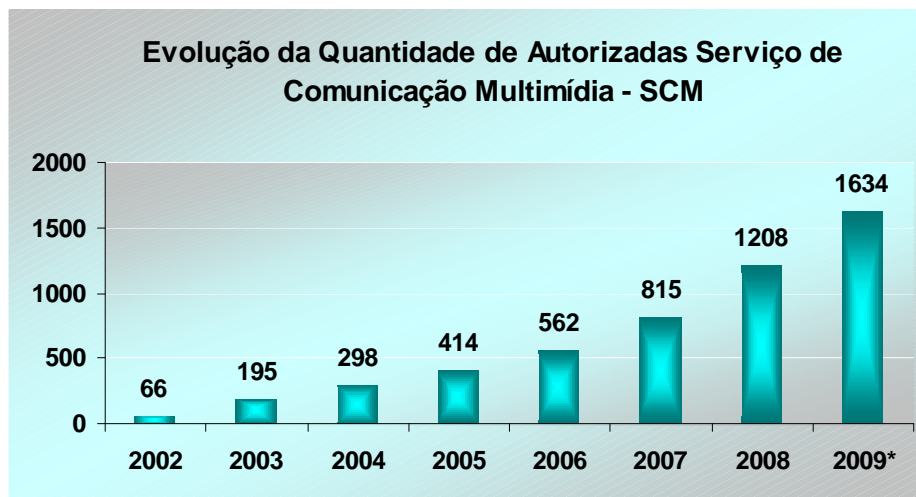


Fonte: SICI (3º trimestre/09)

O fato de o Serviço de Comunicação Multimídia ser um serviço convergente, ou seja, transparente à tecnologia utilizada e que suporta a prestação do acesso à Internet em banda larga, impulsionou o crescimento do serviço, fato altamente benéfico para o setor de telecomunicações. Entretanto tal crescimento demanda agora alterações no Regulamento do Serviço, visando sua atualização para melhor acompanhar a contínua expansão do serviço e, com isso, o grande número de demandas envolvendo a sua prestação.

	<h1>INFORME</h1>	ORIGEM PVSTR/PVST/SPV
		NÚMERO 779
		DATA 27/11/2009

O gráfico abaixo demonstra a evolução da quantidade de autorizadas de SCM no País.



Fonte: SICI (3º trimestre/09)

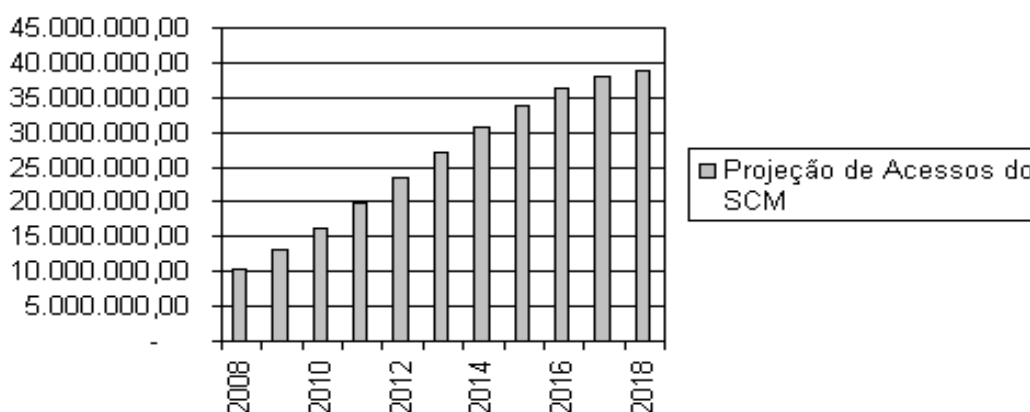
A abrangência tecnológica do SCM proporcionou o surgimento de prestadoras que desenvolveram os mais diversos modelos de negócio. Esta diversidade ocasionou o surgimento de pequenas e grandes empresas autorizadas e que estão submetidas às mesmas obrigações dispostas no regulamento em vigor.

A alteração apresentada propõe mecanismos que ofereçam as condições necessárias para um tratamento assimétrico entre as grandes e pequenas prestadoras, de forma a permitir a continuidade da expansão do serviço e uma competição saudável no mercado.

Nesse sentido, vimos que uma das dificuldades encontrada pelas pequenas empresas encontra-se no modelo atual do processo de expedição de autorização. O processo atual exige um elevado trâmite de documentos sendo imprescindível a revisão do modelo de autorização e licenciamento de estações com vista a obter um processo mais célere.

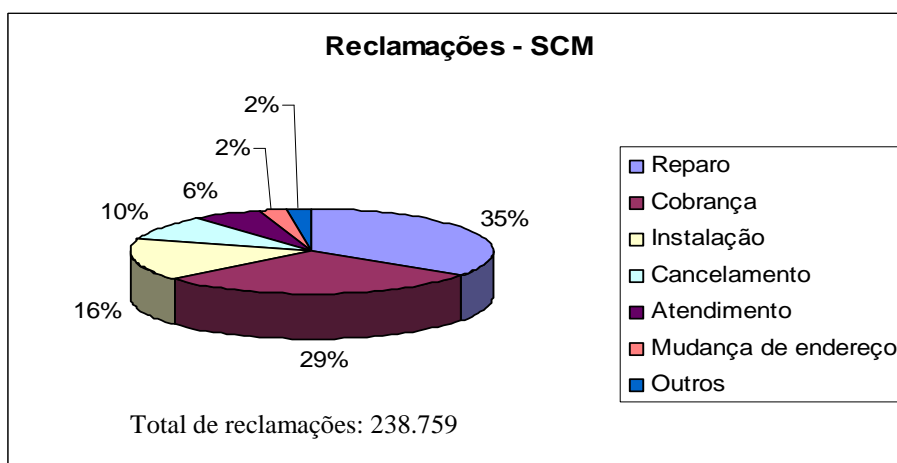
A expansão dos assinantes do SCM é inevitável e hoje já conta com aproximadamente 14 milhões de acessos no país. Estudos realizados para a elaboração do PGR apontam uma projeção de 40 milhões de acessos para 2018, como apresentado na figura abaixo.

Projeção de Acessos do SCM



	<h1>INFORME</h1>	ORIGEM PVSTR/PVST/SPV
		NÚMERO 779
		DATA 27/11/2009

Esse elevado número de assinantes proporciona conseqüentemente um aumento do número de reclamações quanto à qualidade do serviço ofertado. Esse fato pode ser verificado pelo número e tipo de reclamações registradas na central de atendimento da Anatel, que vem aumentando a cada ano e que somente no período de maio de 2008 a junho de 2009 registrou 238.759 atendimentos, distribuídos conforme aponta o gráfico abaixo:



Fonte: Focus (maio/08 à junho/09)

Assim, faz-se necessário o estabelecimento de regras que assegurem a proteção dos direitos dos usuários.

5.2.2. Análise do documento da *Office of Communications* – Ofcom.

O *Office of Communications* – Ofcom é órgão regulador independente e autoridade reguladora da competição para as indústrias de comunicação no Reino Unido. O Ofcom considerando os interesses dos consumidores e a necessidade de que os mesmos recebessem informações claras quando da contratação de acessos em banda larga, editou Código de Práticas relativo à velocidade em banda larga. No Reino Unido, o modelo de oferta de acessos à Internet em banda larga é diferente do adotado no Brasil, ou seja, essa atividade é executada pelos Provedores de Serviço de Conexão à Internet – PSCIs, entretanto, as dificuldades encontradas são semelhantes.

A adesão ao Código é voluntária e ao fazê-lo a provedora se compromete a cumprir os seguintes princípios:

- i) **Treinamento:** os PSCIs devem se esforçar para que seus representantes e todos os envolvidos com a venda de banda larga estejam treinados adequadamente e tenham conhecimento suficiente dos produtos e serviços que estejam vendendo.
- ii) **Informação no ponto de venda:** os consumidores devem ser informados adequadamente para realizar sua tomada de decisões sobre o tipo de serviço que irão ter, antes de aderirem a qualquer contrato de prestação de serviço. Entre essas informações incluem-se, entre outras: esclarecer sobre a

	<h1>INFORME</h1>	ORIGEM PVSTR/PVST/SPV
		NÚMERO <p style="text-align: center;">779</p>
		DATA <p style="text-align: center;">27/11/2009</p>

velocidade estimada de acesso, dispor de medidor de velocidade no site da prestadora e assegurar que os consumidores somente efetivem seu pedido online depois de estarem totalmente esclarecidos acerca da velocidade de acesso a ser provida no seu endereço;

- iii) Precisão da informação sobre velocidade de acesso a ser provida;
- iv) Administrar adequadamente os problemas de velocidade apresentados pelos usuários;
- v) Apresentar as informações sobre banda larga no site da prestadora;
- vi) Prazo de seis meses para adaptar ao Código
- vii) Ofcom irá monitorar o atendimento ao Código;
- viii) Dar conhecimento aos consumidores sobre o Código no processo de venda, tornando-o disponível no site da prestadora.

Com essa medida o Ofcom espera que as demandas dos consumidores sejam atendidas sem a intervenção direta do órgão regulador.

5.2.3. Análise do Estudo sobre tratamento regulatório diferenciado para as Micro, Pequenas e Médias Operadoras (MPMO's), Associação Brasileira das Prestadoras de Serviços de Telecomunicações Competitivas – TelComp

O documento apresentado pela Telcomp propõe um tratamento a ser dado às MPMO's no sentido de contribuir na criação da competição em alguns segmentos de mercado. O argumento principal é de que essas empresas, em função de sua agilidade frente à rápida dinâmica tecnológica, têm potencial de fomentar a introdução de inovações, assim como de promover aumentos de eficiência da cadeia quando ocupam segmentos de mercado vazios ou mal explorados.

Traz também importantes considerações sobre a necessidade do estabelecimento de assimetrias regulatórias que podem promover a competição do setor das telecomunicações. Isso compreende a simplificação dos procedimentos de autorização do SCM, redução do PPDESS, além de outros aspectos relacionados aos indicadores de qualidade do serviço.

5.2.4. Do uso da rede de prestadora de SCM como suporte à oferta de acessos em banda larga à Internet

5.2.4.1. Da Segurança do Acesso à Internet

Conforme disposição da LGT compete à Anatel organizar a exploração dos serviços de telecomunicações. Esta organização inclui, entre outros aspectos, o disciplinamento e a fiscalização da execução, comercialização e uso dos serviços e da implantação e funcionamento de redes de telecomunicações, bem como da utilização dos recursos de órbita e espectro de radiofrequências.

As atividades de acesso, armazenamento, apresentação, movimentação ou recuperação de informações, constituem um Serviço de Valor Adicionado - SVA e fogem à competência reguladora desta Agência.

	<h1>INFORME</h1>	ORIGEM PVSTR/PVST/SPV
		NÚMERO <p style="text-align: center;">779</p>
		DATA <p style="text-align: center;">27/11/2009</p>

O Comitê Gestor de Internet no Brasil – CGI.br, instituído pelo Decreto Presidencial n.º 4.829, de 3 de setembro de 2003, criado com o objetivo de estabelecer o modelo de governança da Internet no Brasil, possui recomendações que auxiliam no controle e segurança dos acessos de usuários à Internet.

O acesso à Internet é inicializado por meio da atribuição de um endereço IP válido (dinâmico ou estático) a um usuário (pessoa física ou jurídica) da rede mundial de computadores (Internet). Nesse contexto, para que possamos ter controle de quem utiliza a rede em um determinado instante, é preciso que se guarde os logs das conexões, logs estes que permitam identificar o usuário de um certo IP em um determinado instante.

Na sua grande maioria, são os Provedores de Serviços de Conexão à Internet – PSCI (ex.: Terra; IG; Globo.com; UOL; entre diversos outros) os responsáveis por habilitar a conexão de um usuário à Internet, com a atribuição de um IP válido para o assinante, num determinado acesso. Logo, esses provedores possuem ou deverão possuir os logs de acesso, como condição para a identificação dos usuários dos IPs.

Entretanto, em uma parcela dos usuários, por exemplo grandes empresas que contratam uma certa capacidade de transmissão (Mbps) por meio de um link dedicado com IP fixo, não existe a figura do PSCI. Neste caso específico, a empresa contrata a capacidade de transmissão de uma prestadora de serviço de telecomunicações, que é responsável por atribuir o IP ou uma faixa de IP válidos para a empresa. Nesse caso específico, é a prestadora de serviço de telecomunicações que deverá possuir os logs de acesso daquela empresa.

Somente os logs fornecidos pelos Provedores de Serviço de Conexão à Internet e pelas empresas provedoras de serviços de telecomunicações não são suficientes para identificar um usuário (pessoa física) que utilizou um determinado computador em um certo instante. No caso de redes internas (ex.: empresas; órgãos públicos; lan-houses; cyber-cafes; rede wireless residencial; rede wireless em aeroportos; etc.), os logs de acesso também são relevantes para a identificação do usuário. Neste caso específico, os administradores dessas redes particulares deverão possuir o registro dos logs de acesso da sua rede.

Como o Serviço de Conexão à Internet não é regulado pela Anatel, a Agência não possui o cadastro dos PSCI's que exploram o serviço no país. Além disso, uma vez que o PSCI não é caracterizado como serviço de telecomunicações, a Agência não possui competência para coordenar a exploração dos serviços desenvolvidos pelos PSCI's. Por outro lado, a Anatel possui o controle de todas as empresas que exploram serviço de telecomunicações no país e que dão suporte ao provimento desenvolvido pelos PSCI's.

Nesse sentido o Ministério Público Federal considerando sua competência, entre outras, de expedir recomendações, visando a melhoria dos serviços de relevância pública, e considerando o aumento do número de crimes praticados por meio da rede mundial de computadores, expediu a Recomendação nº 64/2008, de 30 de julho de 2008, recomendando à Agência que regulamente a exigência de prazo não inferior a dois anos para o armazenamento dos logs de acesso de usuários dos serviços de telecomunicações que suportam o Serviço de Conexão à Internet. Tal recomendação será incorporada na proposta que ora é apresentada.

	<h1>INFORME</h1>	ORIGEM PVSTR/PVST/SPV
		NÚMERO <p style="text-align: center;">779</p>
		DATA <p style="text-align: center;">27/11/2009</p>

5.2.4.2. Do uso da rede de SCM por PSCI

Em 22/06/2009, a Agência fez publicar medida acautelatória que determinou, entre outros aspectos, a suspensão, pela Telecomunicações de São Paulo S/A - TELESP, da comercialização do denominado *Serviço Speedy*, no âmbito da prestação do SCM.

Na análise dos fatores causadores das interrupções, constante no Processo nº53500.011781/2009, foi identificado que as interrupções ocorridas nos meses de abril, maio e julho de 2009 foram ocasionadas por ataques aos servidores de DNS (servidor de nome de domínio), função essa associada ao Provimento de Serviço de Conexão à Internet.

A análise do ocorrido na Telesp indicou que a conversão de DNS ficou concentrada em um único ponto, criando um gargalo de todo o tráfego oriundo de 2.804.511 acessos *Speedy* aos dois servidores de DNS em operação, causando a degradação na rede de SCM da própria Telesp que acabou se congestionando.

Cabe lembrar que a Norma 004/95 ao relacionar as atividades de um PSCI, elenca, entre outros “os equipamentos necessários aos processos de roteamento, armazenamento e encaminhamento de informações, e dos "software" e "hardware" necessários para o provedor implementar os protocolos da Internet e gerenciar e administrar o serviço e as rotinas para administração de conexões à Internet (senhas, endereços e domínios Internet).

Assim, sugeriu-se algumas medidas necessárias que devem ser adotadas junto aos Provedores de Serviço de Conexão a Internet credenciados, para melhorar o desempenho das atividades inerentes aos mesmos e impedir a degradação dos padrões de qualidade compatíveis com as exigências dos usuários do SCM. Incluem-se nessas ações os procedimentos para otimizar a utilização de equipamentos necessários aos processos de roteamento, armazenamento e encaminhamento de informações, e dos *software* e *hardware* necessários para o provedor implementar os protocolos da Internet e gerenciar e administrar o serviço; as rotinas para administração de conexões à Internet (autenticação, senhas, endereços e domínios Internet).

O Regulamento do SCM em vigor dispõe em seu art. 7º sobre a obrigação de a Anatel estabelecer regras que assegurem a utilização das redes de SCM para suporte ao provimento de SVA, dispondo também sobre o relacionamento entre provedores destes serviços e prestadoras do SCM, conforme previsto no § 2º do art. 61, da Lei n.º 9.472, de 1997.

Na proposta revisada antecipamos essa regulamentação e propomos desde já a atuação da prestadora de SCM o sentido de atuar junto aos PSCIs credenciados, conforme mencionado anteriormente.

5.2.5. Sobre outros serviços de telecomunicações regulamentados pela Agência.

Fez parte do trabalho para rever o Regulamento do SCM a avaliação dos atuais regulamentos em vigor dos serviços de telecomunicações de interesse coletivo, de modo a colher subsídios bem como propor ações coerentes com a mais recentes decisões tomada pela Agência.

A nova versão do Regulamento do SMP incorporou várias disposições relacionadas à proteção dos direitos dos usuários em linha com o Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008, que regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC. Também dessa forma ocorreu na edição do

	<h1>INFORME</h1>	ORIGEM PVSTR/PVST/SPV
		NÚMERO <p style="text-align: center;">779</p>
		DATA <p style="text-align: center;">27/11/2009</p>

Regulamento de Proteção e Defesa dos Direitos dos Assinantes dos Serviços de Televisão por Assinatura.

5.2.6. Poder de Mercado Significativo na oferta do SCM

A definição dos mercados relevantes e critérios para identificação de Poder de Mercado Significativo (PMS) na prestação do SCM está prevista nas metas de curto prazo do PGR, e faz parte de projeto da Anatel que envolve a implementação de regulação assimétrica baseada em poder de mercado, de forma a estimular o crescimento dos grupos com menos poder de mercado em área definida pela Agência.

A utilização desse conceito de Grupo é fundamental para a viabilidade técnica da implantação do modelo de custos, definido pelo Poder Executivo por meio do Decreto Presidencial n.º 4.733, de 10 de junho de 2003. Somente com os relatórios que descrevam os critérios, o processo e o resultado da alocação de custos e ativos, que são compartilhados entre prestadoras de um mesmo grupo econômico, é que se pode verificar o custo da interconexão de redes e da exploração industrial de linha dedicada. Qualquer prática distinta desta possibilita uma alocação de custos e ativos inadequada, que pode ser orientada a um aumento ou diminuição de valores, de acordo com a conveniência do grupo econômico.

Obrigações serão estabelecidas para prestadora pertencente a Grupo Detentor de Poder de Mercado Significativo na Oferta de SCM, o que tem por objetivo permitir considerar na regulamentação do setor a existência de grupos integrados, que podem oferecer de forma conjunta produtos relativos a diversos serviços.

5.3. DESCRIÇÃO DAS ALTERAÇÕES PROPOSTAS

Por meio da Consulta Interna n.º 460, as demais áreas da Agência se manifestaram, gerando um total de 281 contribuições. Além disso, consta do processo que encaminha a proposta ora em comento, várias contribuições recebidas de servidores da Agência durante o período de vigência da atual versão do Regulamento. Todas as contribuições foram devidamente analisadas e incorporadas ao texto original, se consideradas pertinentes, e compõem as seguintes alterações a serem submetidas à Consulta Pública:

5.3.1. Introdução de novos incisos ao art. 4º do Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia - SCM

No art. 4º do Regulamento estão dispostas as definições aplicadas ao serviço, visando facilitar o seu entendimento e aplicabilidade. Vale destacar:

- Centro de Atendimento: órgão da prestadora de SCM responsável por recebimento de reclamações, solicitações de informações e de serviços ou de atendimento ao assinante.
- Oferta Conjunta: oferta de vários Serviços de Telecomunicações em conjunto, sendo o preço cobrado do Usuário/Assinante, relativamente a cada um dos Serviços de

	<h1>INFORME</h1>	ORIGEM PVSTR/PVST/SPV
		NÚMERO <p style="text-align: center;">779</p>
		DATA <p style="text-align: center;">27/11/2009</p>

Telecomunicações na Oferta Conjunta, inferior ao preço do acesso a cada Serviço de Telecomunicações separadamente.

- Poder de Mercado Significativo (PMS): posição que possibilita influenciar de forma significativa as condições do mercado relevante, assim considerada pela Anatel.
- Provedor de Serviço de Conexão à Internet (PSCI): entidade que presta o Serviço de Conexão à Internet, cujas características básicas são compostas pelo provisionamento e fornecimento de: endereçamento IP, endereço do servidor DNS (sigla em inglês para Sistema de Nomes de Domínio) recursivo e do serviço de encaminhamento dos pacotes IP.
- PSCI credenciado: PSCI reconhecido e cadastrado pela Prestadora de SCM como apto a utilizar sua rede de SCM para o provimento do Serviço de Conexão à Internet.
- Velocidade: capacidade de transmissão da informação multimídia expressa em bits por segundo (bps).

5.3.2. Modificações no Título II – Das Características do SCM

No art. 7º foi inserida de forma explícita a figura do PSCI e estabelecido que até novas regras sejam estabelecidas, aplicam-se as disposições da Norma 004/95, aprovada pela Portaria nº148, de 31 de maio de 1995, do Ministério das Comunicações. Esse aspecto é fundamental para esclarecer a diferença entre a oferta de acessos de SCM em banda larga e a oferta do Serviço de Conexão à Internet que são serviços distintos e ambos necessários para que o assinante consiga se conectar à Internet.

Nessa esteira foi inserida disposição para que a prestadora de SCM estabeleça critérios a serem atendidos para que um PSCI torne-se credenciado, de modo a assegurar que a utilização da sua rede de SCM por PSCI credenciado ocorra sem causar a degradação dos parâmetros de qualidade contratados pelo assinante e as metas de qualidade dispostas em regulamentação.

5.3.3. Modificações no Título III – Das autorizações

No presente processo de autorização, o valor cobrado pela expedição de autorização – Preço Público pelo Direito de Exploração de Serviços de Telecomunicações e pelo Direito de Exploração de Satélite – PPDESS é o mesmo, independente da sua área de prestação de serviço. Para evitar a expedição de uma nova autorização causada pela necessidade do aumento da área de prestação do serviço e conseqüente novo pagamento por nova autorização, as empresas são aconselhadas a solicitar a autorização para área de prestação nacional.

Assim, foram diferenciadas as autorizações expedidas quanto à área de prestação de serviço, definidas da seguinte forma: Nacional, Regional, Estadual e Local. Tal diferenciação busca o equilíbrio no tratamento das empresas interessadas em prestar o SCM, associando a área de prestação ao valor a ser cobrado pela autorização, às obrigações das autorizadas na prestação do serviço e seus direitos como prestadora. Espera-se que a distinção entre empresas por área de prestação e seus efeitos impulse a prestação legal do serviço,

	<h1>INFORME</h1>	ORIGEM PVSTR/PVST/SPV
		NÚMERO <p style="text-align: center;">779</p>
		DATA <p style="text-align: center;">27/11/2009</p>

tornando a autorização acessível às pequenas empresas e evitando a prestação clandestina do SCM.

O novo Plano Geral de Metas de Universalização – PGMU, aprovado em 2008 pelo Decreto nº 6.424, impôs obrigação às concessionárias do STFC de levarem o backhaul, infraestrutura de rede de suporte do STFC para conexão em banda larga, a cem por cento dos municípios brasileiros até 31 de dezembro de 2010.

Destacamos também o Projeto que prevê a substituição de Postos de Serviços de Telecomunicações – PST por infraestrutura de banda larga nos municípios: os municípios com até 20 mil habitantes terão infraestrutura de banda larga (backhaul) com capacidade de 8 MBps; com até 40 mil habitantes, acesso de 16 MBps; com até 60 mil, acesso de 32 MBps; e acima de 60 mil habitantes, acesso mínimo de 64 MBps, compromissos que serão realizados até 31/12/2010.

A proposta de exploração de SCM em área local com PPDESS menor que os atuais R\$9.000,00 (nove mil reais) e obrigações diferenciadas, alinhada com a implantação de Backhaul acima comentada, irá fomentar a expansão das redes fixas que suportam o acesso à Internet em banda larga, em locais onde as grandes prestadoras não têm interesse em instalar redes de acesso.

A área geográfica para prestação Local foi definida de forma semelhante a definida no Regulamento sobre Áreas Locais para o Serviço Telefônico Fixo Comutado destinado ao uso do público em geral – STFC, aprovado pela Resolução n.º 373, de 3 de junho de 2004.

A escolha da definição da área local semelhante ao do STFC foi, preliminarmente, pela semelhança entre os dois serviços fixos. Atualmente, conforme demonstrado anteriormente, a tecnologia ADSL, que utiliza o meio físico semelhante ao STFC, compreende 66,34 % da tecnologia utilizada na prestação do SCM.

Além disso, o Regulamento de Exploração Industrial de Linha Dedicada, aprovado pela Resolução n.º 402, de 27 de abril de 2005, definiu um modelo de precificação baseado, dentre outros fatores, em áreas locais. Diante das semelhanças entre o SCM e o EILD, como ofertas de velocidade de transmissão ponto a ponto, o mesmo modelo de preço baseado em custo poderá, futuramente, ser aplicado ao SCM.

Caber destacar que os diferentes valores de PPDESS constam do processo nº 53500.026406/2009 que propõe a alteração dos Anexos I e III do Regulamento de Cobrança de Preço Público pelo Direito de Exploração de Serviços de Telecomunicações e pelo Direito de Exploração de Satélite, aprovado pela Resolução n.º 386, de 3 de novembro de 2004, alterado pela Resolução nº 484, de 5 de novembro de 2007.

Também nesse Título, dando continuidade às alterações que tem como objetivo a diferenciação entre autorizações, propõe-se nova redação aos parágrafos do art. 14, de modo a diferenciar a documentação que deve ser apresentada pela empresa interessada na autorização, função da área de prestação de interesse.

Visando tornar o procedimento de autorização mais célere, o Regulamento sofreu algumas alterações relevantes, entre elas, vale destacar a exclusão do Projeto de Instalação, sendo que as informações relevantes nele contidas foram absorvidas pelo Projeto Técnico.

Cumprе ressaltar que a alteração no procedimento de transferência de autorização se fundamenta no procedimento sumário instituído pelo Ministério da Justiça, Ministério da

	<h1>INFORME</h1>	ORIGEM PVSTR/PVST/SPV
		NÚMERO <p style="text-align: center;">779</p>
		DATA <p style="text-align: center;">27/11/2009</p>

Fazenda e Secretaria de Direito Econômico nos atos de concentração submetidos à análise da Secretaria de Acompanhamento Econômico (SEAE) do Ministério da Fazenda e da Secretaria de Direito Econômico do Ministério da Justiça e julgados pelo Conselho Administrativo de Defesa Econômica e tem como objetivo abranger as situações que não sejam potencialmente lesivas à concorrência, em virtude da simplicidade das operações, de acordo com os critérios estabelecidos pelo Guia de Análise de Atos de Concentração da SEAE.

5.3.4. Do novo Título IV – Das Condições Específicas para Prestadora Pertencente a Grupo com PMS

Conforme apresentado no item 5.2.6 deste informe, foram inseridas disposições sobre o tratamento que a Agência irá destinar às prestadoras pertencentes a grupo com PMS. Também foi observado que essa prestadoras estarão sujeitas a obrigações específicas relativas à competição, a serem elaboradas pela Agência em atendimento ao disposto no item V.6 das metas de curto prazo do PGR.

5.3.5. Modificações no Título V - Da Prestação do Serviço

Visando vedar expressamente e de forma veemente a venda casada do SCM com outros serviços ou facilidades, foram adicionados parágrafos dispondo sobre a oferta conjunta do SCM com outros serviços de telecomunicações.

Essas novas disposições sobre a oferta conjunta têm por objetivo disciplinar uma prática que o mercado está adotando que traz benefícios ao consumidor mas carece de regras claras que assegurem seus direitos e o tratamento adequado à luz do que dispõe o Código de Defesa do Consumidor.

As obrigações impostas à prestadora de SCM visam principalmente o resguardo dos direitos dos assinantes e vale destacar:

- ⊕ tornar disponível, previamente à contratação, informações relativas a preços e condições de fruição do serviço, inclusive os motivos que possam degradar a velocidade contratada;
- ⊕ vedação expressa de realização de bloqueio ou tratamento discriminatório de qualquer tipo de tráfego;
- ⊕ manter, em ambiente controlado, os dados cadastrais e de conexão de seus assinantes;
- ⊕ enviar ao Assinante, por qualquer meio, cópia do Contrato de Prestação do SCM e do Plano de Serviço contratado.

Também no Capítulo das obrigações foi inserida disposição impondo à prestadora o dever de manter os dados cadastrais e os registros de conexão de seus Assinantes pelo prazo mínimo de três anos.

Nesse mesmo título foi inserido capítulo para tratar especificamente do atendimento ao assinante. Considerando a alta demanda advinda dos assinantes do SCM e a necessidade de melhoria dos níveis de qualidade do serviço prestado, o Regulamento do SCM foi submetido a diversas modificações tendo como principal foco o consumidor e a busca por garantir maior transparência na oferta e eficiência na prestação do serviço.

	<h1>INFORME</h1>	ORIGEM PVSTR/PVST/SPV
		NÚMERO <p style="text-align: center;">779</p>
		DATA <p style="text-align: center;">27/11/2009</p>

Centro de Atendimento é uma nova definição que tem o escopo de fortalecer a proteção ao Assinante do SCM, proporcionando mais um meio de acesso à empresa para solução de solicitações, reclamações e dúvidas. A estrutura do Centro de Atendimento é definida pela área de prestação do serviço.

Dividido em duas Seções, o Capítulo versa primeiramente sobre as regras gerais de estrutura e atendimento ao assinante do serviço, sempre diferenciando o assinante de prestadora local do assinante de prestadora nacional, regional e estadual. Os requisitos propostos são pontos mínimos que as prestadoras devem possuir para a proteção dos direitos dos Assinantes, abordando a estrutura e o atendimento ao Assinante do serviço. Entretanto, como no SCM existem prestadoras de maior e menor porte, o provisionamento destas obrigações poderia causar um impacto negativo em pequenas prestadoras, que são a grande maioria das autorizadas do serviço. Assim, o atendimento ao Assinante de prestadora local é diferenciado do atendimento ao Assinante de prestadora nacional ou regional.

Visando a viabilidade no cumprimento destas obrigações, por parte de prestadoras com área de prestação local, foi desobrigada a implantação de um Centro de Atendimento com ligação gratuita. Entretanto, são obrigadas a possuir atendimento a custo de ligação local, durante vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana.

A segunda parte do Capítulo aborda, especificamente, as condições da prestadora pertencente a grupo com PMS. À prestadora pertencente a Grupo detentor de PMS na oferta de SCM foi imposta obrigação de receber reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação dos Assinantes do serviço e respondê-los ou solucioná-los também por meio da Internet e manter gravação das chamadas efetuadas por Assinantes ao Centro de Atendimento pelo prazo mínimo de 6 (seis) meses.

5.3.6. Modificações no Título VI – Das Regras de Prestação do SCM

Dando continuidade e, principalmente, seguindo o modelo traçado pelo PGR que ressalta a necessidade de aprimoramento dos direitos dos usuários do SCM, o Título VI, dispõe sobre as Regras de Prestação do SCM, incluindo novas disposições ao Regulamento, dentre as quais ressaltamos o fomento na oferta do serviço e as facilidades para sua contratação.

A figura do Plano de Serviço foi introduzida no Regulamento visando acompanhar as necessidades do mercado e, principalmente, facilitar o acompanhamento e fiscalização da prestação do SCM, propiciando o maior conhecimento das características do serviço contratado pelo Assinante. Assim, o Plano de Serviço que será ofertado aos interessados deve conter, no mínimo, a velocidade máxima e mínima disponível, o valor da mensalidade e os critérios de cobrança e a franquia de consumo.

O atual regulamento do SCM impede que uma prestadora cobre multa quando da solicitação de rescisão pelo Assinante, impossibilitando a fidelização ao serviço. Em contrapartida, o condicionamento de prazo de permanência em função de um benefício fornecido ao Assinante não possui impedimento no Código de Defesa do Consumidor e é uma prática realizada pelas prestadoras de outros serviços de telecomunicações, o que vem causando confusões, quando da oferta conjunta. A proposta inserida no regulamento do SCM foi de possibilitar a fidelização na oferta do serviço, entretanto, com regras bem definidas e

	<h1>INFORME</h1>	ORIGEM PVSTR/PVST/SPV
		NÚMERO 779
		DATA 27/11/2009

respeitando os direitos dos Assinantes e, ao mesmo tempo, obrigar também que a prestadora ofereça o serviço, separadamente, a preço justo e razoável.

Tal dispositivo visa fomentar a oferta do serviço com benefícios aos Assinantes e a competição decorrente do aumento da oferta, motivando também a qualidade do serviço prestado e a diversidade de benefícios oferecidos pela prestadora. Tais benefícios serão objeto de instrumento próprio firmando entre a prestadora e o Assinante.

Vale ressaltar que a permanência é uma opção expressa do Assinante em aceitar os benefícios ofertados. Ademais, se faz justa a cobrança de multa de rescisão proporcional ao tempo restante para o término do contrato tendo em vista o benefício recebido. Contudo, a prestadora deverá elencar o valor da multa a cada mês de vigência do prazo de permanência no instrumento que tem como objeto os benefícios ofertados, distinto do Termo de Adesão a Plano de Serviço. É muito importante que fique claro que, caso haja descumprimento de obrigação contratual ou legal por parte da Prestadora, a multa de rescisão não poderá ser cobrada. O ônus da prova da não-procedência do descumprimento cabe a Prestadora.

O Título VI aborda ainda as formas de rescisão do Contrato de Prestação e seu procedimento, com o intuito de resguardar o direito do Assinante de se desfazer do serviço contratado e, também, o direito da prestadora de se defender do Assinante que não cumpre com suas obrigações contratuais ou regulamentares.

Os preços dos serviços foram descritos com o objetivo de ressaltar a possibilidade da prestadora oferecer descontos ou outras vantagens aos Assinantes, contudo, sem condicioná-las à aquisição de outro serviço ou facilidade.

O Capítulo IV versa sobre a Cobrança do Serviço e foi incluído no Regulamento com o objetivo de proteger o Assinante ao ser cobrado pelo serviço prestado. A Seção I aborda as regras gerais de cobrança baseadas, principalmente no Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008, que regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para fixar as normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC, entre os quais, sobre como devem ser efetuadas as cobranças. Já a Seção II dispõe sobre a contestação de débitos, seu procedimento e prazos. Vale ressaltar que o Regulamento adota as regras já implementadas em outros serviços, tais como o SMP e STFC.

5.3.7. Modificações no Título VI – Das Disposições Finais e Transitórias

Nas Disposições Finais e Transitórias o artigo que versa sobre adaptação de autorização vigente trata apenas do Serviço Limitado Especializado na submodalidade de Rede Especializado e Circuito Especializado, tendo em vista ser o único serviço anterior ao SCM ainda prestado.

Foi incluído artigo que dispõe expressamente sobre a obrigatoriedade da adaptação das autorizações vigentes para prestação do SCM ao novo regime regulatório do serviço.

Destaca-se ainda que na nova Resolução a ser publicada quando da aprovação do Regulamento do SCM, será inserido prazo de 6 (seis) meses para que as prestadoras se adaptem às novas disposições regulamentares.

	<h1>INFORME</h1>	ORIGEM PVSTR/PVST/SPV
		NÚMERO <p style="text-align: center;">779</p>
		DATA <p style="text-align: center;">27/11/2009</p>

5.3.8. Modificações nos Anexos ao Regulamento

5.3.8.1 Por fim, deve-se ressaltar as alterações realizadas nos Anexos ao Regulamento que tratam da documentação exigida para a autorização, definem o Projeto Técnico, definem as Áreas de Prestação Regional e da documentação necessária à efetivação de transferências de autorização e modificações societárias.

5.3.8.2 O Anexo II do Regulamento dispõe sobre o Projeto Técnico que absorveu as informações relevantes contidas anteriormente nos Projetos Básico e de Instalação, visando a maior celeridade no procedimento de autorização.

5.3.8.3 No Anexo III consta a mais relevante das alterações ocorridas nos Anexos, a definição da Área de Prestação de Serviço Regional, separada em 3 regiões geográficas, embasando a diferenciação de outorgas de serviço e visando motivar a competição no setor.

5.3.8.4 Tendo em vista a alteração no procedimento de licenciamento, o Anexo IV – Do Requerimento de Licença para Funcionamento de Estação – teve seu conteúdo substituído pela Documentação Necessária à Efetivação de Transferências de Autorização e Modificações Societárias que sofreu uma modificação no item 2, referente à documentação que deve ser apresentada juntamente com a minuta de alteração contratual em caso de transferência de controle.

6. CONCLUSÃO

6.1. A alteração do Regulamento do SCM é de extrema importância neste momento em que se trabalha diariamente para a expansão das redes de banda larga. Todas as alterações propostas visam dar continuidade e, principalmente, seguir o modelo traçado pelo PGR que ressalta a necessidade de aprimorar os direitos dos usuários do SCM, fomentar a oferta do serviço, proporcionar facilidades para contratação, facilitar a fiscalização da prestação e, com isso, impulsionar o crescimento do país no âmbito social, econômico e tecnológico.

6.2. Na elaboração da proposta foram utilizados estudos e informações disponíveis que pudessem embasar as sugestões de modificação sempre com o foco principal nos aspectos que realmente são relevantes para os assinantes do SCM.

6.3. Do exposto, submetemos o presente Informe com proposta de alteração do Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia, para que sejam avaliadas a conveniência e oportunidade de realização da Consulta Pública do Regulamento.

7. RELAÇÃO DE ANEXOS

7.1. Anexo I – Minuta do Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia com alterações propostas – (versão com marcas);

7.2. Anexo II - Minuta do Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia com alterações propostas – (versão sem marcas);

	<h1>INFORME</h1>	ORIGEM PVSTR/PVST/SPV
		NÚMERO <p style="text-align: center;">779</p>
		DATA <p style="text-align: right;">27/11/2009</p>

7.3. Anexo III - Minuta da Consulta Pública.

ASSINATURAS		
Responsável pela elaboração:	Gerente	Gerente-Geral
<p style="text-align: center;">Barbara C. Netto de Souza Especialista em Regulação – Área Jurídica</p> <p style="text-align: center;">Rodrigo Santana dos Santos Especialista em Regulação – Área Técnica</p>	<p style="text-align: center;">Regina Cunha Parreira Gerente de Regulamentação</p>	<p style="text-align: center;">Dirceu Baraviera Gerente Geral de Serviços Privados de Telecomunicações</p>
Superintendente/Chefe de Assessoria De Acordo:		Data: 27/11/2009
<p>Dirceu Baraviera Superintendente Substituto</p>		