

Audiência Pública

Proposta de Revisão do Regulamento do SCM

(Consulta Pública n.º 45, de 8 de agosto de 2011)

Gerência de Regulamentação
PVSTR/SPV

Avisos Iniciais

1. Esta Audiência Pública será gravada
2. Os participantes terão direito à manifestação oral ou por escrito
3. Para contribuições escritas há formulários disponíveis na entrada do auditório
4. Para manifestações orais a ordem de chamada será aquela registrada em formulário disponível na entrada do auditório. Caso alguém não tenha se cadastrado, encerrada a lista, o participante não cadastrado poderá solicitar a palavra

Avisos Iniciais

5. Caso o manifestante deseje enviar contribuições à Consulta Pública n.º 45, deverá fazê-lo por meio do sistema interativo de consultas disponível na página da Anatel ou pelo envio de correspondência à biblioteca da Anatel
6. Solicitamos que aparelhos celulares sejam desligados ou colocados em modo silencioso

Sumário

- ➔ **MASSIFICAÇÃO DO ACESSO À INTERNET EM BANDA LARGA E INCENTIVO À COMPETIÇÃO**
- ➔ **DIREITOS E OBRIGAÇÕES DAS PRESTADORAS**
- ➔ **DIREITOS E DEVERES DOS ASSINANTES**
- ➔ **REGRAS DE PRESTAÇÃO DO SCM**
- ➔ **NEUTRALIDADE DE REDE E REGISTRO DE CONEXÕES**

Massificação do Acesso e Incentivo à Competição

- ➔ Criação do conceito de Prestadora de Pequeno Porte (Art. 4º, inciso XIII)
- ➔ Autorizações do SCM para áreas Local, Estadual, Regional e Nacional (art. 11)

Tipo de Autorização	Preço
Local	R\$ 400
Estadual	R\$ 1200
Regional	R\$ 9000
Nacional	R\$ 9000

- ➔ Representação de SCM por credenciado (Título IV)

Direitos e Obrigações das Prestadoras

- ➔ Vedação à oferta do SCM condicionada ao consumo casado de qualquer outro serviço ou facilidade (art. 57)
- ➔ Possibilidade de oferta conjunta do SCM com outros serviços de telecomunicações (art. 57, parágrafo 2º)
- ➔ Obrigatoriedade de fornecer informações prévias sobre preços e condições de fruição do serviço, entre as quais os motivos que possam degradar a velocidade contratada (art. 58)
- ➔ Obrigatoriedade de enviar ao Assinante cópia do Contrato de Prestação do SCM e do Plano de Serviço (art. 62, inciso VI)

Direitos e Obrigações das Prestadoras

- ➔ Obrigatoriedade de observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação (RGQ-SCM) e no contrato celebrado com o Assinante (art. 62, inciso XI)
- ➔ Manutenção de Centro de Atendimento telefônico, sem custo para o Assinante (art. 68)
- ➔ Obrigatoriedade de manter à disposição da Anatel e do Assinante os registros das reclamações, solicitações de serviços e pedidos de rescisão por um período mínimo de dois anos (art. 69)

Direitos e Obrigações das Prestadoras

➔ Obrigatoriedade de manter gravação das chamadas efetuadas por Assinantes ao Centro de Atendimento por prazo mínimo de 180 dias (art. 74)

Direitos e Deveres dos Assinantes

- ➡ Acesso ao serviço dentro de padrões de qualidade estabelecidos na regulamentação (RGQ-SCM) e conforme as condições ofertadas e contratadas (art. 75, inciso I)
- ➡ Cancelamento ou interrupção do serviço prestado, a qualquer tempo e sem ônus, ressalvadas as contratações com prazo de permanência (art. 75, inciso VII)
- ➡ Acesso, sem ônus, ao conteúdo das gravações das chamadas efetuadas ao Centro de Atendimento (art. 75, inciso XX)

Regras de Prestação do SCM

- ➔ Prestação do SCM deve ser precedida de adesão a um Planos de Serviço (art. 81)
- ➔ O Plano de Serviço deve conter informações sobre: velocidade máxima e mínima da conexão, valor da mensalidade e critérios de cobrança, franquia de consumo (art. 82)
- ➔ Nos casos em que houver franquia de consumo, a Prestadora deverá tornar disponível ao Assinante sistema de verificação, gratuita e em tempo real (art. 82)

Regras de Prestação do SCM

- ➔ Nos casos de rescisão contratual a pedido do Assinante, a prestadora deve efetuar a rescisão em até 24 horas (art. 83, parágrafo 3º)
- ➔ Possibilidade de requerer suspensão da prestação do serviço, sem ônus, mantendo a possibilidade de restabelecimento, também sem ônus (art. 84)
- ➔ A Prestadora pode oferecer benefícios aos Assinantes e, em contrapartida, exigir que estes permaneçam vinculados a ela por prazo mínimo (art. 87)

Regras de Prestação do SCM

- ➡ Nos casos de prestação do serviço com prazo de permanência, o Assinante pode se desvincular a qualquer momento, com possibilidade de multa rescisória proporcional ao tempo restante para o término do prazo final (art. 87, parágrafos 1º e 2º)
- ➡ Ainda nos casos de contratação com prazo de permanência, os benefícios oferecidos devem ser objeto de instrumento próprio, firmado entre Prestadora e Assinante (art. 87, parágrafo 7º)

Regras de Prestação do SCM

- ➡ A Prestadora deve permitir o pagamento parcial do débito, mediante contestação (art. 92)
- ➡ A Prestadora pode suspender o provimento do serviço ao Assinante inadimplente, transcorridos 45 dias da data de vencimento (art. 95)
- ➡ É vedada a inclusão de registro de débito do Assinante em sistemas de proteção ao crédito antes da rescisão do contrato de prestação do SCM (art. 95, parágrafo 4º)

Regras de Prestação do SCM

- ➔ Possibilidade de contestação de débitos, pelo Assinante, em até 90 dias da data de vencimento (art. 98)
- ➔ Não obrigatoriedade de pagamento de lançamentos contestados (art. 98, parágrafo 1º)
- ➔ A devolução de valores cobrados indevidamente deve ocorrer no próximo documento de cobrança (art. 99)

Neutralidade de Rede e Registro de Conexões

- ➔ É vedado à prestadora realizar bloqueio ou tratamento discriminatório de qualquer tipo de tráfego (art. 59)
- ➔ É permitida a adoção de medidas de bloqueio ou gerência de tráfego necessárias à estabilidade e segurança do serviço (art. 59, parágrafo 1º)
- ➔ Obrigatoriedade de divulgação prévia dos critérios para bloqueio ou gerência de tráfego (art. 59, parágrafo 2º)
- ➔ A Prestadora deve manter os dados cadastrais e os registros de conexão pelo prazo mínimo de 3 anos (art. 65)

FIM