

# **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)

<b>Tipo de Autorização</b>	<b>Preço</b>
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**