



Audiência Pública



Banda Larga Fixa



Conselheiro Rodrigo Zerbone

Agência Nacional de Telecomunicações

Brasília, 03 de maio de 2016



Modernização e Transparência



Processos públicos



Reuniões deliberativas abertas, transmitidas *online* com possibilidade de manifestação oral



Portal do Consumidor Anatel - **premiado pela CGU** no II Concurso de Boas Práticas, na categoria “*Promoção da transparência ativa e/ou passiva*”



Processo eletrônico de documentos
(em implantação)



Transparência Reconhecida

TCU – reconhece a Anatel como uma das únicas Agências que cumpriram os 7 itens de transparência estabelecidos pela Corte de Contas (TC 031.996/2013-2)

- ✓ Calendário de Reuniões da Diretoria;
- ✓ Pautas/documentos a serem deliberados nas reuniões públicas e da lista de processos a serem julgados;
- ✓ Transmissão via internet das sessões deliberativas da diretoria;
- ✓ Registro dos atos originários das decisões exaradas nas reuniões da diretoria;
- ✓ Atas das reuniões da diretoria;
- ✓ Sistema de acompanhamento processual eletrônico;
- ✓ Prazo razoável para disponibilização de relatórios de análises das contribuições recebidas em audiências/consultas públicas.

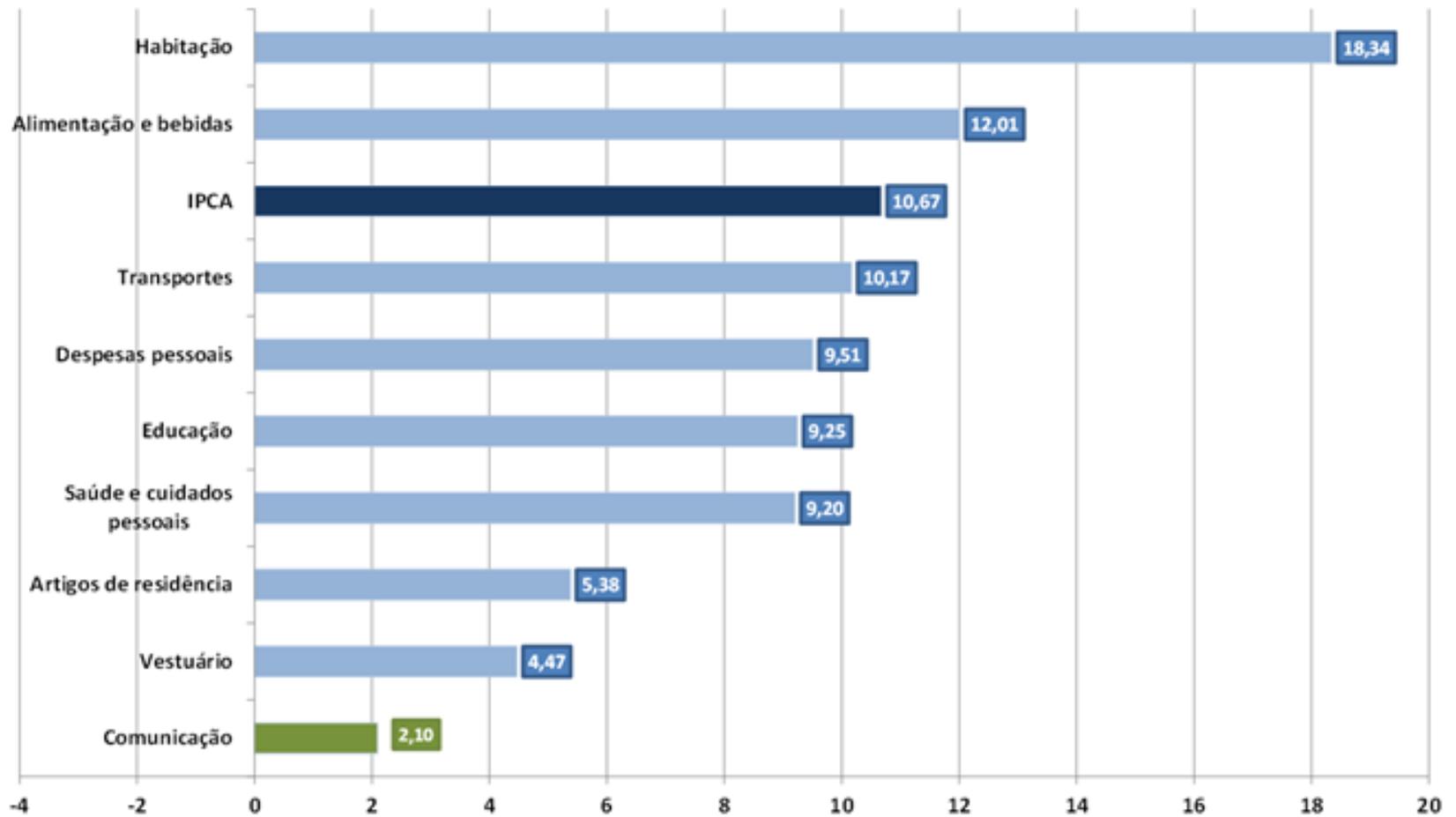


Atuação em Competição/Preço e Proteção a direitos dos consumidores pela **Anatel**



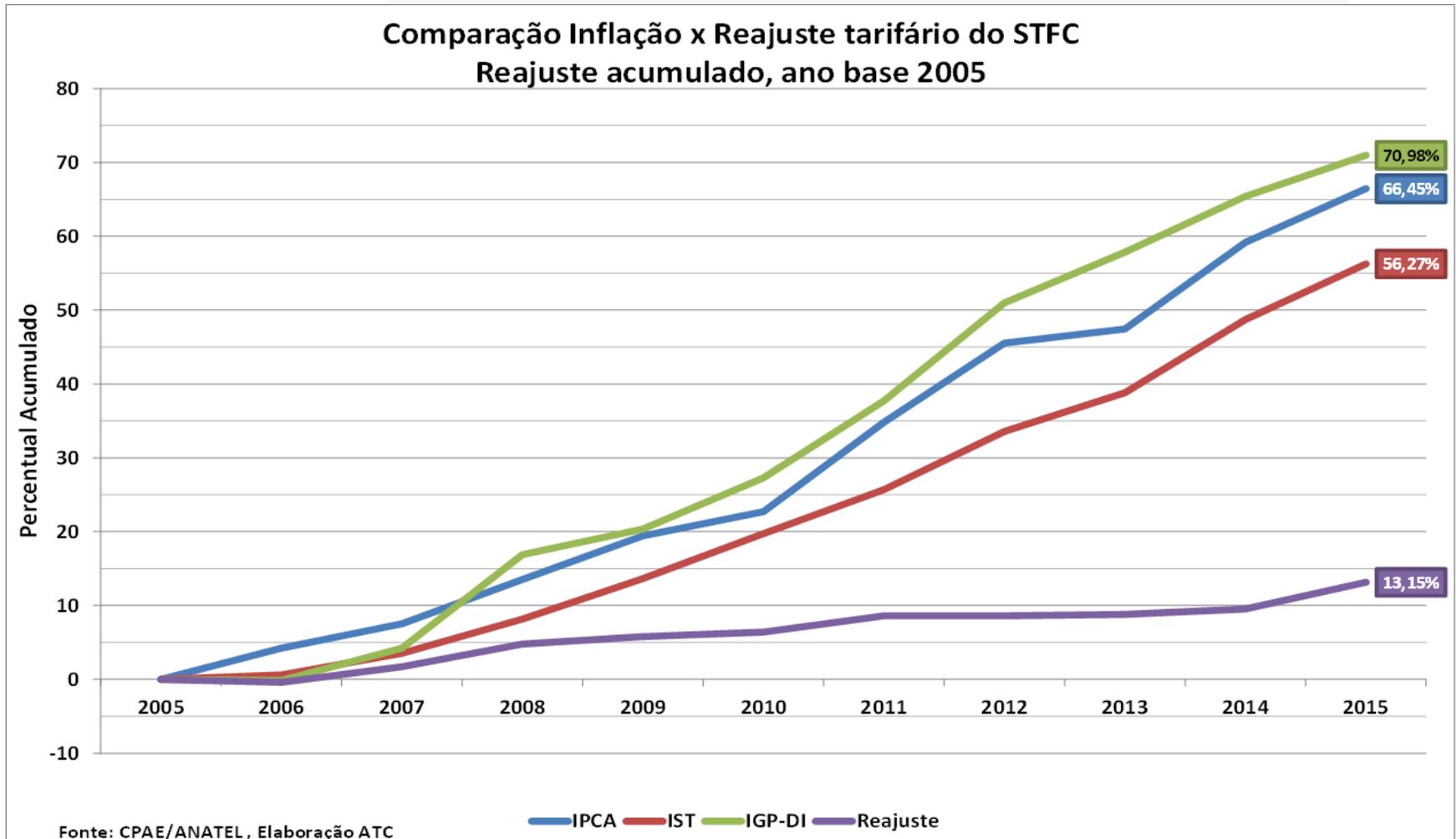


IPCA, grandes grupos, acumulado últimos 12 meses (Jan a Dez/15)



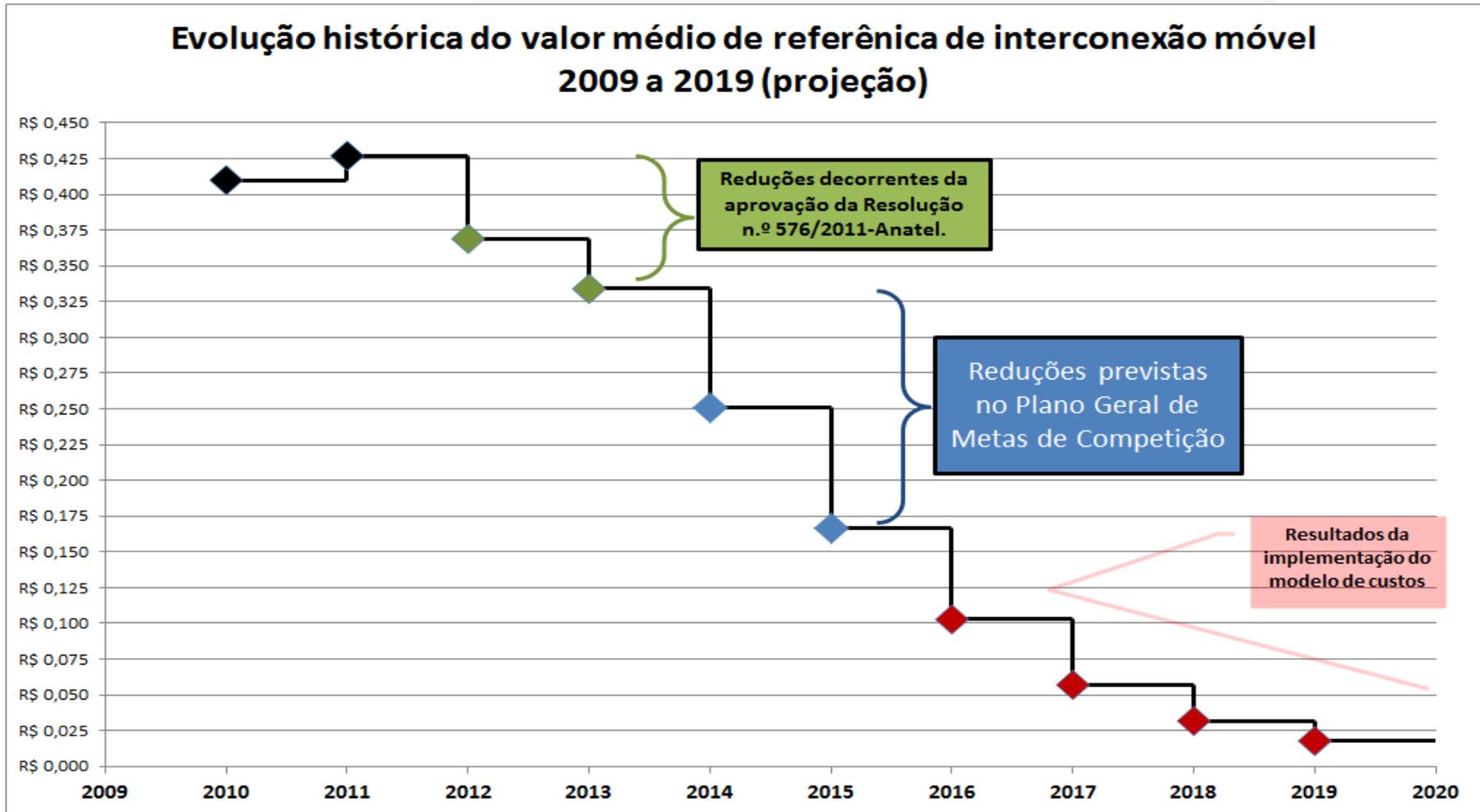


Evolução do reajuste tarifário em comparação a índices de inflação





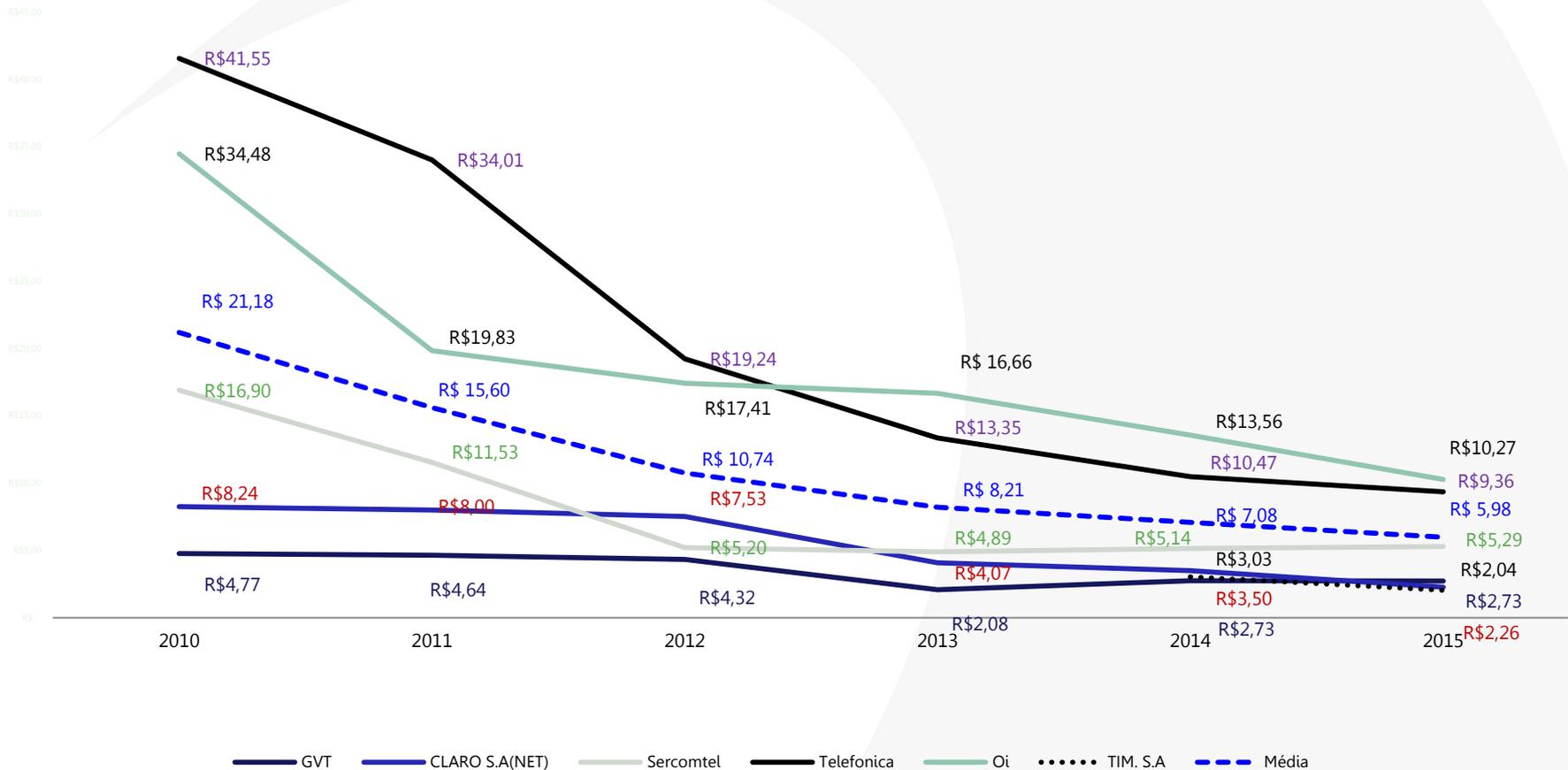
Evolução histórica e projeção dos valores do VU-M (2009 a 2019)





EVOLUÇÃO DOS PREÇOS DE BANDA LARGA FIXA

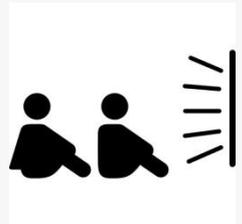
Evolução do Preço Médio Mensal de 1 Mbps





Atuação da Anatel: Direitos e Qualidade

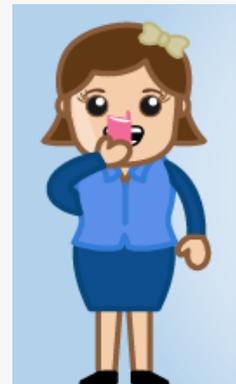
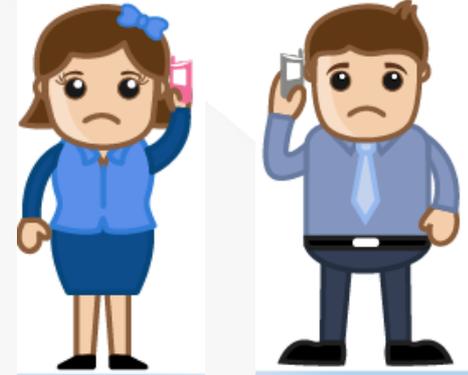
- **574/2011: Regulamento Geral de Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia (Banda Larga)**
- **575/2011: Regulamento Geral de Qualidade do Serviço Móvel Pessoal**
- **Suspensão de vendas e Plano de Melhoria do SMP**
- **Criação da Superintendência de Relacionamento com os Consumidores**
- **632/2013: Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC).**





Principais Regras do RGC

- **Cancelamento automatizado**
- **Retorno imediato de ligações interrompidas durante o atendimento**
- **Créditos Pré-Pagos valem por 30 dias, no mínimo**
- **Gravação de todas as ligações independente de quem originou a chamada ao *call center* da operadora**
- **Unificação do atendimento para serviços combinados (combos)**
- **Espaço reservado - contrato, faturas, histórico de consumo e histórico de protocolos disponíveis na internet**
- **Atendimento em qualquer estabelecimento associado à marca**





Atendimento ao consumidor pela **Anatel**



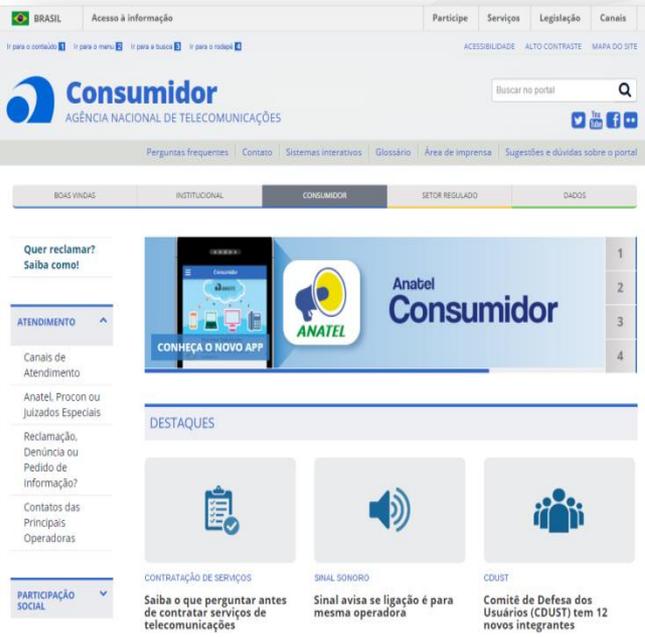


Canais de Comunicação

<http://www.anatel.gov.br/consumidor/>

Call Center Anatel- 1331

<https://www.facebook.com/anatel.informa>



The screenshot shows the ANATEL Consumer website interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'Participe', 'Serviços', 'Legislação', and 'Canais'. Below this is a search bar and social media icons. The main content area features a 'CONHEÇA O NOVO APP' banner with the ANATEL logo. To the left, there is a sidebar with sections like 'Quer reclamar? Saiba como!', 'ATENDIMENTO', and 'PARTICIPACÃO SOCIAL'. The main content area includes 'DESTAQUES' with icons for 'CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS', 'SINAL SONORO', and 'CDUST'.



Atendentes

Infraestrutura	Quantidade
Posições de Atendimento	300
Atendentes	580
Tempo Médio por Atendimento	6 min
Média de atendimentos Diários	23.000
Média Mensal	506.000




The screenshot shows the Facebook page for 'Anatel Informa'. It features the organization's logo and name, along with the text 'Organização governamental'. Below this, there are interaction buttons for 'Curtiu', 'Seguindo', and 'Salvar'. A post from 'Dudu Veiga e outros 67 amigos' is visible, showing 112,356 likes and a 2.6/5 star rating. The page also includes a bio: 'Perfil oficial de divulgação da Anatel. Atendimento ao público: http://www.anatel.gov.br/consumidor/, App Anatel Consumidor, 1331 e 1332' and a website link 'http://www.anatel.gov.br/'. The status is 'ABERTO' with hours '08:00 às 18:00'.



https://twitter.com/anatel_informa



https://www.youtube.com/channel/UCMzB_lhgd2O-Vvu-Pn3dqWA



Portal do Consumidor

- Substituição de linguagem técnica por termos simples
- Foco em explicar direitos do consumidor



Saiba como reconhecer chamadas locais para a mesma operadora e **economizar**

TELEFONIA MÓVEL

CONSUMIDORES AVALIAM QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

1
2
3
4

The infographic features a dark green background with a hand holding a smartphone displaying 'DISCANDO' and a yellow speech bubble with musical notes. Below this, a blue banner contains the text 'TELEFONIA MÓVEL'. To the right, a hand holds another smartphone. At the bottom, a blue banner reads 'CONSUMIDORES AVALIAM QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES', flanked by a smartphone icon and a Wi-Fi router icon. Three yellow smiley face emojis (sad, neutral, happy) are positioned above the bottom banner. On the far right, a vertical list of numbers 1, 2, 3, and 4 is displayed in blue boxes.



Aplicativo **Anatel Consumidor**

facilita contato do usuário.

Lançado em **junho de 2015**.

Mais de **150 mil**
downloads



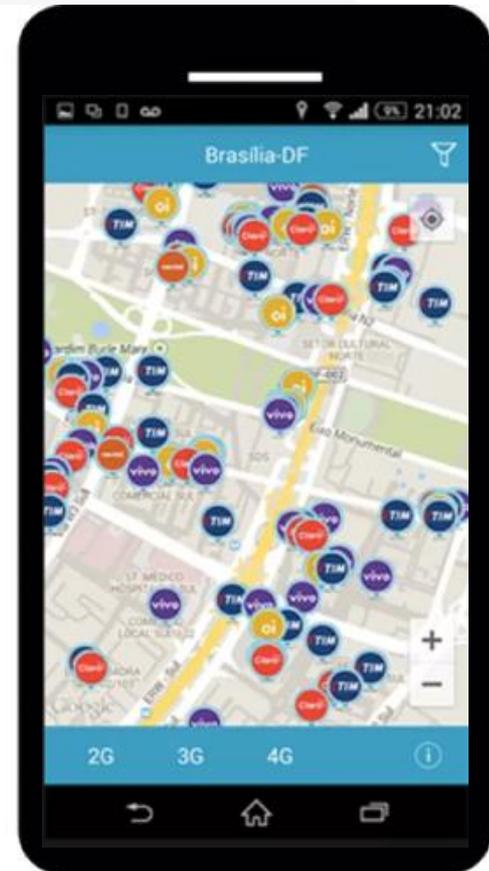


Aplicativo

Anatel Serviço Móvel:

Oferece ranking da qualidade de serviço de **voz** e de **dados** das operadoras.

Realiza busca de antenas em qualquer cidade do país e traz a localização das antenas 2G, 3G e 4G





Participação Social e Interações Institucionais





Comitê de Defesa dos Usuários de Serviços de Telecomunicações (CDUST)

O CDUST tem por objetivo **assessorar e subsidiar o Conselho Diretor** da Agência em assuntos relacionados à defesa e à proteção dos direitos dos usuários de serviços de telecomunicações. Participação garantida desde o início do processo de regulamentação.



Formado por **16 membros efetivos** com mandato de 4 anos:

Anatel (4 membros)

Instituições públicas e privadas (5 membros)

Entidades de defesa dos consumidores de telecomunicações (7 membros)



Conselhos de Usuários

- Os Conselhos de Usuários são formados por **cidadãos e representantes de órgãos e entidades** de defesa do consumidor
- Os Conselhos têm **caráter opinativo**, com função de avaliar, apresentar sugestões e propostas sobre os serviços e a qualidade de atendimento das prestadoras.
- As ações desempenhadas pelos Conselhos servem como **subsídio e insumo** para o CDUST
- Os Conselhos são **mantidos pelas prestadoras** que possuam mais de 1 milhão de usuários em território nacional e deverão manter conselhos **em todas as regiões geográficas** em que tenham pelo menos 50 mil acessos em serviço
- Atualmente são **35 Conselhos** em funcionamento, com aproximadamente 420 Conselheiros





Marco Legal

- LGT (Lei 9.472/97) institui dois regimes de prestação de serviços:
 - Regime Público: obrigações de universalização, continuidade e regulação de tarifa.
 - STFC (Concessão de Telefonia Fixa): único serviço prestado em regime público.
 - Regime Privado: baseado nos princípios constitucionais da atividade econômica, com preços livres.
 - Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), Serviço Móvel Pessoal (SMP), Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), etc.
 - Empresas Autorizadas prestam serviços em regime privado;



Marco Regulatório

**REGIME
PRIVADO**

- Regulamento do SCM (Resolução 614/2013) :

Art. 63. O Plano de Serviço deve conter, no mínimo, as seguintes características:

(...)

§ 1º O Plano de Serviço que contemplar **franquia de consumo** deve assegurar ao Assinante, após o consumo integral da franquia contratada, a continuidade da prestação do serviço, mediante:

I - pagamento adicional pelo consumo excedente, mantidas as demais condições de prestação do serviço; ou,

II - redução da velocidade contratada, sem cobrança adicional pelo consumo excedente.



Marco Regulatório

- 30 contribuições ao artigo referente à franquia na Consulta Pública 45/2011: Regulamento do SCM

Contribuição Nº: 1069	
ID da Contribuição:	54712
Autor da Contribuição:	
Data da Contribuição:	15/09/2011 09:32:12

Contribuição Nº: 1065	
ID da Contribuição:	54071
Autor da Contribuição:	
Data da Contribuição:	10/08/2011 20:49:06
Contribuição:	Em caso de aplicação de franquia a pretadora deve submetela ao seguinte calculo. 1- a franquia minima não pode ser menor do que ao correspondente de trafego possivel de ser obtido pelo usuário em 20 dias, tendo como base os parametros minimos de qualidade da velocidade deste regulamento. 2 - Em caso de cobrança de trafego excedente o valor prático deve ser igual ou menor valor prático por fração de MB (megabytes) ou GB (gigabytes) de todos os planos de serviço. 3 - Para efeito de calculo do item 2 desta contribuição fraciona se a franquia dividindo a pelo valor do serviço.
Justificativa:	Justifico minha contribuição de forma a garantir que em caso de cobrança de trafego exedente o valor cobrado seja justo e tambem que a franquia tenha um valor em MB (megabytes) GB (gigabytes) que não traga abuso por parte da prestadora. Fixando valores extremamente baixos para assim cobrarem o exedente. De mesma forma o valor do MB (megabytes) GB (gigabytes) exedente não poderá ser maior que o valor fracionado mais barato da prestadora. Por exepto, um plano de 10Mbps com franquia de 200 gigabytes no valor de R\$50. O valor da gigabyte seria R\$0,25, sendo este a base para o consumo exedente

Contribuição:	§ 2º Na hipótese do inciso II do § 1º deste artigo, deve ser assegurada velocidade não inferior a dez por cento da inicialmente contratada, para os fluxos de comunicação originado e terminado no terminal do Assinante.
Justificativa:	Um usuário que atinge a franquia previamente contratada e acertada com a operadora de SCM é porque tem a tendencia a utilizar a totalidade da banda disponível, portanto se a velocidade minima for de 50% , isso equivale a um link dedicado com velocidade de 50% do contratado e fica impossível, vender esse tipo de serviço a preços compatíveis com o interesse de criar a inclusão digital necessária ao Brasil. A titulo de exemplo : Um usuário do PNLB com 1Mbps de velocidade nominal e com custo de R\$ 35,00 de mensalidade, se ele tiver limitado a 50% a velocidade minima significa que equivale a um link dedicado de 500Kbps durante o mês todo. Aos preços que a Telebras tem ofertado o link dedicado de R\$ 230,00 o Mega, significa que esse usuário custou R\$ 115,00 se não se tivesse banda. Mesmo que o valor da banda seja

Contribuição Nº: 1086	
ID da Contribuição:	55576
Autor da Contribuição:	
Data da Contribuição:	16/09/2011 16:14:52
Contribuição:	Inclusão e renumeração do inciso II do art. 82. Art. 82 (...) I - (...) Novo inciso II: veiculação obrigatória da velocidade mínima e máxima disponível no endereço contratado nas ofertas, publicidades e atos de contratação do plano de serviço. Alteração do § 3.º do art. 82 Art. 82 (...) (...) III - (...) §1º - O plano de serviço que contemplar franquia de consumo, já informado anteriormente ao consumidor no momento da contratação, publicidade e oferta, deve assegurar ao Assinante, após o consumo integral da franquia contratada, a continuidade da prestação do serviço, mediante:
Justificativa:	Justificativa para a inclusão e renumeração do inciso II do art. 82. Informação deve existir, mas vale ressaltar que não há critérios estabelecidos para velocidade máxima e mínima, devendo valer, inclusive para efeito de aferição da qualidade do serviço, a velocidade informada pela prestadora no momento da publicidade, oferta ou contratação do serviço. Justificativa para alteração do § 3.º do art. 82 Se a franquia fala em redução da quantidade contratada, deve valer para efeito de cálculo reductivo a velocidade informada pela prestadora no momento da publicidade, oferta ou contratação do serviço. Reforça esse entendimento o disposto no § 2º desse artigo: "Na hipótese do inciso II do § 1º deste artigo, deve ser assegurada velocidade não inferior a cinquenta por cento da inicialmente contratada, para os fluxos de comunicação, originado e terminado no terminal do Assinante."

- Não houve contribuição contrária ao teor deste artigo, apenas propostas de ajustes de redação.



Marco Regulatório

- Contribuição da SEAE/MF ao artigo referente à franquia na Consulta Pública 45/2011: Regulamento do SCM

2) Garantia de velocidade após o consumo de franquia de dados

Contribuição Nº: 1095	
ID da Contribuição:	55988
Autor da Contribuição:	
Data da Contribuição:	16/09/2011 18:26:45
Contribuição:	Vide item III.2 do Parecer Analítico Sobre Regras Regulatórias nº 29/COGIR/SEAE/MF
Justificativa:	-

O parágrafo 2º do artigo 82 da proposta em tela prevê que "na hipótese de [redução da velocidade contratada, sem cobrança adicional pelo consumo excedente de franquia de dados], deve ser assegurada velocidade não inferior a cinquenta por cento da originalmente contratada [e a continuidade da prestação de serviço]".

A redução da velocidade de tráfego para 50% da velocidade contratada não é um incentivo relevante para que o assinante controle seu consumo. Assim, a medida beneficia os chamados *heavy users*, usuários que trafegam grandes quantidades de dados. Como o custo da banda de Internet é dividido por todos os assinantes, isso tenderá a elevar o preço dos serviços.

Se o Brasil deseja ter um ambiente de neutralidade de rede, política com a qual a SEAE está plenamente de acordo, é ainda mais crucial que se possa precificar o uso de banda de forma correta.

A SEAE sugere ainda alterar o § 2º do artigo 82, que trata de garantia de velocidade após o consumo de franquia de dados, para adequá-lo à realidade do mercado e prover um incentivo real ao controle do consumo por parte do usuário.



Marco Regulatório

- Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (Resolução n.º 632/2014)

- ✓ Dever de disponibilizar ferramenta de acompanhamento do uso da franquia contratada no espaço reservado do cliente na internet

“Art. 22. No espaço reservado, o Consumidor deve ter acesso, no mínimo:

[...]

VIII - a recurso que lhe possibilite o acompanhamento adequado do uso do serviço contratado, durante sua fruição;’

- ✓ Dever de informar, antes da contratação, sobre limites de franquia aplicáveis

“Art. 50. Antes da contratação, devem ser claramente informadas ao Consumidor todas as condições relativas ao serviço, especialmente, quando for o caso:

[...]

VI - limites de franquia e condições aplicáveis após a sua utilização ”



Marco Regulatório

- Contribuições à CP n.º 14/2013 (RGC), referentes aos artigos que tratam de franquias de dados, foram acatadas pela Anatel na versão final do RGC
- ✓ Foco: assegurar ao consumidor a transparência no acompanhamento do uso da franquia

Contribuição N.º: 301

ID da Contribuição: 67468

Autor da Contribuição: Veridiana Alimonti

Data da Contribuição: 17/05/2013 23:58:12

17) Incluir novo art. 28 e parágrafo único, renumerando-se os demais dispositivos do regulamento Art. 28. O Assinante deve ter à sua disposição recurso gratuito que lhe possibilite a verificação, em tempo real, do consumo da franquia de dados de seu Plano, bem como do período que resta até o próximo ciclo. Parágrafo único: O Assinante deve ser comunicado quando a franquia estiver na iminência de acabar. Justificativa: A verificação gratuita e em tempo real de consumo não deve se aplicar somente aos créditos, mas também à franquia de dados dos planos de banda larga, seja móvel, seja fixa. O mesmo se aplica à necessidade de aviso quando da proximidade do término da franquia de dados. Com relação ao acompanhamento, atualmente já recursos oferecidos pelas operadoras móveis ou pelas fabricantes de dispositivos móveis, mas não há a obrigação regulamentar. É importante a explicitação dessa regra para que o acompanhamento gratuito e em tempo real, bem como o aviso prévio ao término da franquia, sejam direitos do consumidor e não uma liberalidade da prestadora.



Marco Regulatório

- Nota Técnica n.º 102/CGEMM/DPDC/SENACON/2014, de 03/09/2014, do Ministério da Justiça – MJ, que analisou as inovações trazidas pelo RGC, aponta, sem objeções, a possibilidade de adoção do modelo de franquia de dados na prestação da banda larga fixa, destacando o dever de transparência da informação sobre as condições da oferta e dos serviço contratado:

Nota n.º 102/CGEMM/DPDC/SENACON/2014, de 03/09/2014 (pgs. 7/9)

“34. Quanto ao dever de transparência por parte da Prestadora, a Resolução buscou resguardar o necessário conhecimento prévio pelo Consumidor das informações que se afigurem relevantes à sua compreensão quanto às condições da oferta.

(...)

37. Há o dever por parte do fornecedor de informar corretamente o Consumidor sobre todas as características importantes do serviço ofertado, para que aquele possa decidir contratá-lo, sabendo exatamente o que poderá esperar dele.

38. O Regulamento estabelece que é dever da Prestadora assegurar que o Consumidor seja previamente informado das condições da contratação, prestação, alteração, extinção e rescisão, especialmente sobre preços e tarifas efetivamente cobrados e período de vigência.

(...)



Marco Regulatório

[...]

41. Além das informações gerais já citadas, a Senacon entende como essenciais para a compreensão do Consumidor as informações elencadas abaixo, segmentadas por serviço, sem prejuízo de outras informações que se apresentem necessárias em razão da natureza dos serviços prestados:

INTERNET BANDA LARGA FIXA

- Valor da mensalidade;
- Minutos locais mensais incluídos;
- **Franquia em megabytes;**
- Velocidade de conexão (download, upload) – dentro da franquia e após o consumo da franquia;
- **Informação sobre bloqueio ou redução e velocidade após o atingimento da franquia contratada. No caso de redução, informar a velocidade máxima e o valor excedente ao plano.**

MODELO DE FRANQUIA NÃO FOI APONTADO COMO PRÁTICA ABUSIVA



Marco Civil da Internet veda planos com franquias?

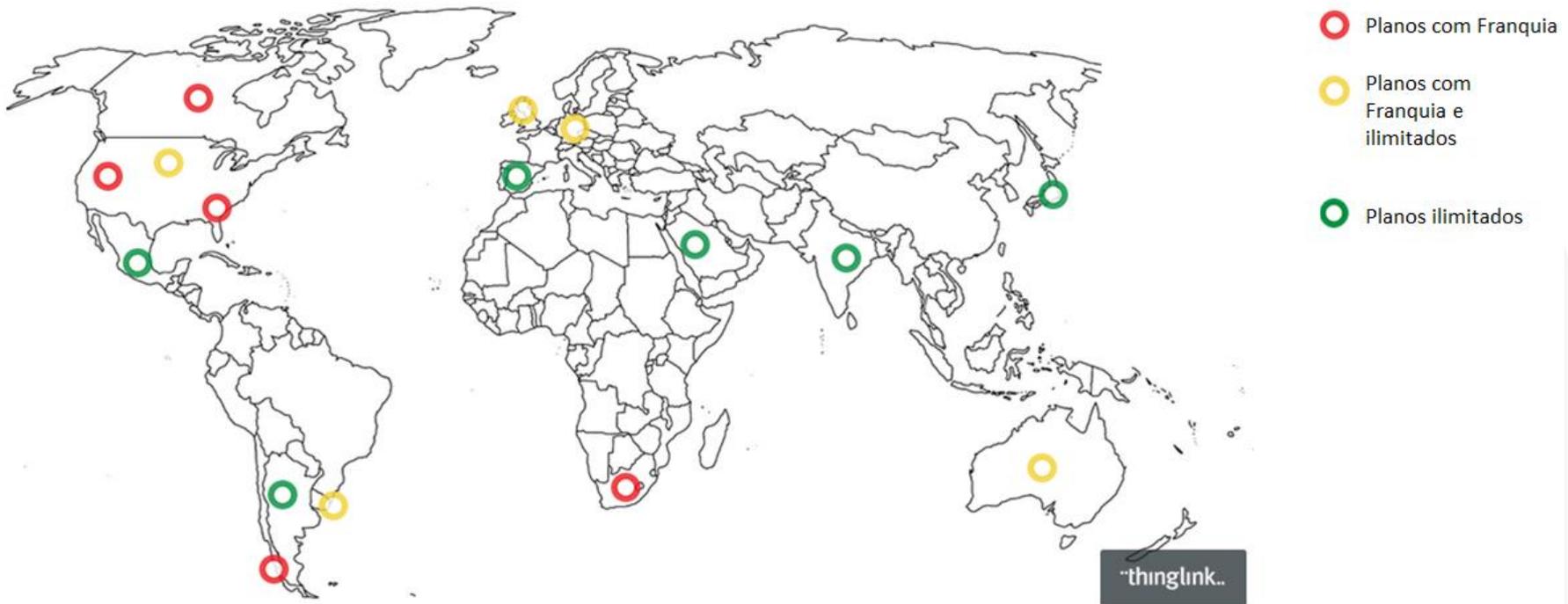
➤ Relatório do Deputado Alessandro Molon /Projeto de Lei do MCI:

Página 35, § 2º → “Cumprе ressaltar, ainda, que a neutralidade da rede prevista no Marco Civil não proíbe cobrança por volume de tráfego de dados (...) O que o Marco Civil proíbe é a diferença de qualidade, mas não a de quantidade.”

Página 69, comentário à Emenda de Plenário n. 33 → “**O Marco Civil da Internet não veda planos com franquias**. Ademais, não há qualquer relação com a neutralidade da rede”.



UIT 2014: Measuring the Information Society Report



Mapa interativo: <https://www.thinglink.com/scene/782306757354455041>



▪ **Estados Unidos da América:**



Franquias ADSL (150GB) e fibra (300GB a 1TB).
US\$10,00 por 50GB extras.



Franquias de Xfinity (300GB+).
US\$10,00 por 50GB extras e mais UUS\$ 30,00 sem limite.



Franquias a partir de 150GB até 3TB.
US\$10,00 por 50GB extras.

▪ **Reino Unido:**



Planos com franquias e 10GB, 20GB, 40GB ou ilimitados.



Planos de ADSL ou Fibra ilimitados.



Planos de Fibra ilimitados.

▪ **Espanha:**



Planos ilimitados.



Planos ilimitados.



Planos ilimitados.

▪ **Austrália:**



Planos básicos com franquia de 200GB e ilimitados.

▪ **Japão**



Planos s/ franquia.

▪ **África do Sul**



Planos com franquias de 50GB a 200GB.

▪ **Argentina:**



Planos a partir de 12 Mbps s/ franquia.

▪ **Chile**



Planos com franquias partindo de 500GB.
Após atingido o limite, cobra-se 200 pesos chilenos por 1 GB adicional.

▪ **Uruguai**



Planos com franquias a partir de 15GB e ilimitados.
\$0,19 pesos por MB adicional até o limite mensal de \$2.100,00.



As ofertas do SCM no Brasil

- Em abril de 2016, as maiores prestadoras do SCM previam, em pelo menos parte de seus planos, algum tipo de restrição após o consumo das franquias, mesmo sem colocá-las em prática:

Prestadora	Acessos em Serviço	Previsão Contratual
Net/Claro	8.158.288	REDUÇÃO
Vivo/GVT	7.337.537	BLOQUEIO
Oi	6.372.380	REDUÇÃO

- Total de acessos de SCM no Brasil: 25,6 milhões (Fev/2016)**



CAUTELAR DA SUPERINTENDÊNCIA DE RELACIONAMENTO COM OS CONSUMIDORES DA ANATEL, DE 18/ABR/2016

- Proíbe temporariamente qualquer restrição de uso após consumo da franquia
- Motivação: anúncios de que prestadoras iniciariam restrições após consumo da franquias
- Mesmo prevista em contrato e de acordo com regulamentação da banda larga fixa, aplicação imediata das restrições após o esgotamento da franquia seria potencialmente prejudicial ao consumidor:
 - Falhas de informação
 - Modalidade de consumo até então desconhecida
- Fundamentação para a cautelar: prazos e ferramentas previstas no RGC
- Prestadoras abrangidas: com mais de 50 mil acessos



CONDIÇÕES DA CAUTELAR SRC/ANATEL

I) Disponibilização de ferramenta efetiva e adequada que permita de modo adequado:

- a) Acompanhamento do consumo do serviço;**
- b) Identificação do perfil de consumo;**
- c) Obtenção do histórico detalhado de sua utilização;**
- d) Notificação quanto a proximidade de esgotamento da franquia**
- e) Possibilidade de comparar preços**

II) Informar adequadamente ao consumidor sobre a existência destas ferramentas

III) Explicitar nas ofertas e nos meios de propaganda e publicidade a existência e o volume da franquia com o mesmo destaque de outros elementos essenciais da oferta como velocidade de conexão e preço.

IV) Instruir empregados e agentes credenciados envolvidos em todos os seus canais de atendimento para que o consumidor seja previamente informado das condições antes de contatar ou alterar seu contrato de prestação de serviço de banda larga, mesmo que contratado conjuntamente com outros serviços.



CONDIÇÕES DA CAUTELAR SRC/ANATEL

- A cautelar de 18/4 não liberou o uso de franquias. Pelo contrário: proibiu temporariamente qualquer restrição após o esgotamento.
- Sem a cautelar, corria-se o risco de as prestadoras iniciarem a cobrança sem a devida informação ao consumidor.



AVOCAÇÃO DO PROCESSO PELO CONSELHO DIRETOR DA ANATEL, EM DECISÃO DE 22/ABR/2016

- Diversas manifestações sobre possíveis danos aos consumidores com a implementação de restrições após o consumo da franquia na banda larga fixa;
 - Conselho avoca processo para avaliar todas as manifestações e proíbe por tempo indeterminado a implementação de limitações, inclusive as previstas em contrato, até a decisão final do Conselho Diretor.
- **AÇÃO:** Formação de Grupo de Trabalho com a participação de entidades de defesa do consumidor, da sociedade civil, da academia, do setor privado e do setor público, sob coordenação do Conselheiro Relator da matéria, para subsidiar a deliberação do Conselho Diretor.



OBRIGADO!