



**SCM ASSESSORIA  
REGULATÓRIA**

## **Cartilha do Provedor**

“O quê você deve saber após seu licenciamento?”

**Por Diego A. Almeida**

**[www.scmassessoria.com](http://www.scmassessoria.com)**

**[contato@scmassessoria.com](mailto:contato@scmassessoria.com)**

**Tel. / WhatsApp: 11 99220 1483**

**São Paulo**

**2019**

## Sumário

Quem é o consultor? .....	3
PARTE 1   Licenciamento.....	4
PARTE 2   Contrato do Cliente .....	6
PARTE 3   REGISTROS DE CONEXÃO .....	9
PARTE 4   Direito Consumidor .....	13
PARTE 5   DEVERES DOS CONSUMIDORES .....	17
PARTE 7   Qualidade .....	19
PARTE 8   SNOA .....	23
PARTE 9   FUST .....	24
PARTE 10  CONCLUSÃO .....	25

---

## Quem é o consultor?

Diego A. Almeida é um advogado especializado em telecomunicações que atuou como funcionário e fiscal da Anatel – Agência Nacional de Telecomunicações por mais de 5 anos antes de seguir carreira privada nas principais multinacionais do setor e desenvolver seus trabalhos de consultoria especialmente focada para empresas de pequeno e médio portes.

Além de advogado e empreendedor, antes, Diego atuou como técnico de telecomunicações em atividades de campo e internas, especialmente em projetos de link de dados via rádio, mas também aprofundando conhecimentos seguintes em cursos na UNB – Universidade de Brasília no seguimento de rede de dados, comunicações via satélite e direito de telecomunicações.

Nesse sentido, as soluções que serão aqui apresentadas visam não apenas o cumprimento das normas vigentes no setor, mas cumpri-las observando tanto pontos de vista técnicos de menor custo bem como em observância aos pontos de vista dos fiscais e de seu órgão regulador.

---

# PARTE 1 | Licenciamento

REGULAMENTO DO SCM RESOLUÇÃO 614/2013 E RESOLUÇÃO 680/2017 QUE DISPENSA OUTORGA PARA PROVEDORES DE PEQUENO PORTE EM FIBRA OU RÁDIO RADIAÇÃO RESTRITA.

Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) aprovou, em 2017 um novo modelo de licenciamento que dispensa da obrigação de obter uma OUTORGA (licença padrão) para prestação da banda larga fixa às empresas com menos de cinco mil clientes e que utilizam especificamente meios confinados, **como cabo de cobre, fibra ótica e radiação restrita ou seja, rádios com radiofrequências (2.4GHZ, 5.8Ghz e outras conforme especificações Anatel) cujo uso independe de permissão do órgão regulador.**

Mas atenção, essas empresas deverão se registrar na Anatel pela modalidade de CREDENCIAMENTO DA EMPRESA e seu ponto principal na modalidade radiação restrita código 099. Isso pode ser feito direto pelo proprietário da empresa ou por meio de uma assessoria.

O provedor dispensado de outorga, ainda assim e equivalente ao outorgado também deverá se cadastrar no CREA da região (Estado) onde estiver instalado e/ou onde prestará os serviços. Caso o provedor não tenha um engenheiro vinculado ao CREA em seu quadro de sócios da empresa ou como funcionário, uma assessoria, em virtude de trabalhar com inúmeras empresas, eventualmente poderá contribuir com a indicação de um Engenheiro qualificado para ao seu provedor.

Por fim, não se deve esquecer que a outorga ou cadastro na Anatel, não significa que o provedor tem o direito de passar fibras aleatoriamente em postes, fazer dutos subterrâneos ou instalar antenas de transmissão via rádio indistintamente.

No caso dos postes, após a regularização com a Anatel o provedor deverá contatar a concessionária de energia local (Enel, AES Eletropaulo, Elektro, Light, Bandeirante, etc) e se cadastrar com um contrato de compartilhamento de postes. Com esse contrato assinado o provedor estará possibilitado a apresentar o seu projeto de implantação, alteração ou ampliação de rede de fibra que pretende impor na localidade e naturalmente a concessionária cobrará um valor de aluguel por poste.

Na prática, esse novo modelo simplificado estava gerando problemas para negociação de pontos de fixação em postes, pois as distribuidoras elétricas estavam confusas com a nova regra, portanto resistindo em “reconhecer” o direito de empresas dispensadas de autorização terem acesso aos postes de energia para instalação de redes. Todavia nossa assessoria já contatou concessionárias e por sua vez já tem reconhecido o novo modelo.

A critério de conhecimento existe de forma online um Sistema de Negociação de Ofertas de Atacado (SNOA) da entidade ABR TELECOM (vide item 8 abaixo) que permite ao provedor interessado a compra de links, passagem de cabos em dutos, compartilhamento de espaços em torres de outras empresas, tudo de maneira centralizada via sistema de compra e venda, que gera ganho significativo nas relações de compra e venda entre empresas de telecomunicações em geral. Todavia na prática as empresas de pequeno porte ainda têm preferido negociações diretas com as empresas fornecedoras. Essas ações fazem parte de um conjunto de medidas de simplificação regulatória mais recentes no setor de telecom.

No entanto, a Anatel esclarece que INDEPENDENTEMENTE do tipo de registro na Anatel (Outorga ou Credenciamento / Cadastro com dispensa de Outorga) os provedores devem atender as outras condições exigidas pela regulamentação, como o reporte mensal, semestral e anual de relatórios como SICI (dados da operação), relatório SFUST (informações tributárias do período), registro de estações e outras questões demandadas pela fiscalização, cuja ação de fiscalização da Anatel será tanto sobre autorizados quanto dispensados, quesitos esses que podem ser melhor avaliados e instruídos com uma assessoria regulatória se assim o provedor desejar.

A partir desse ponto, provedor deverá **observar CONSTANTEMENTE as normas regulatórias da Anatel sobre seus serviços e as alterações lançadas pela Anatel**, essa tarefa por sua vez pode ser trabalhosa envolvendo pesquisa e acompanhamento das pautas e reuniões com Conselho Diretor da Anatel, discussões normativas entre associações de defesa das empresas e a Anatel como ABRINT, TELCOMP e outras, acompanhamento de consultas públicas sobre a aceitação de novas regras e normas e isso tudo uma assessoria poderá acompanhar deixando livre para focar na atividade fim do Provedor.

É sabido que o provedor de pequeno porte não é obrigado ao cumprimento de algumas normas de qualidade e de atendimento da mesma forma que a Anatel exige para empresas grandes como uma Vivo por exemplo. Isso se observa em normas reconhecidas como Regulamento de Qualidade do SCM, Regulamento de Direito dos Usuários dos Serviços de Telecomunicações e outras, TODAVIA, nosso trabalho e experiência ressalta que um provedor, juridicamente é uma empresa normal e não está vedado às obrigações além da Anatel, sendo obrigado atender também ao código de defesa do consumidor, normas tributárias e demais leis para empresas de nosso país.

Nesse sentido auxiliamos a grande parte dos provedores apresentando as melhores práticas do mercado em analogia às normas cumpridas pelas grandes. Objetivo desse modelo é fazer com que o provedor, por vezes tentando se esquivar de uma regra de mercado, como obrigações de qualidade e atendimento, não termine levando o cliente (seu maior bem) a buscar a esfera do código de defesa do consumidor para solucionar seu problema, ou a mídia para denunciar e difamar a empresa e que ao chegar como denúncia a Anatel não dispare uma fiscalização desnecessária, especialmente considerando a situação de muitos provedores que ainda não conseguiram concluir a regularização de toda sua rede implantada.

Importante também dizer que para demais empresas de telecomunicações, seja qual for o tamanho ou porte, com a nova norma de 680/2017 fica dispensado o licenciamento de todas

as estações de telecomunicações das redes de suporte que utilizarem exclusivamente equipamentos de radiocomunicação de radiação restrita e/ou meios confinados (fibra), independente do serviço e da quantidade de usuários. TODAVIA, o que muitos não sabem é que isso não significa que o provedor não deva cadastrar nada, PELO CONTRÁRIO, deverá cadastrar como estação em radiação restrita dentro dos sistemas interativos da Anatel. Sugerimos também que no caso de empresas que já detém estações licenciadas e pagando FISTEL (tributo da Anatel) realizem a migração para estações em radiação restrita, isso reduzirá a zero os custos de recorrentes das estações. O trabalho da assessoria também poderá auxiliar nessa tarefa.

---

## PARTE 2 | Contrato do Cliente

ENTENDA AS PRINCIPAIS INFORMAÇÕES, DIREITOS E DEVERES QUE DEVERÃO CONSTAR EM UM CONTRATO COM O ASSINANTE.

Os contratos de planos de serviços podem ser desenhados especificamente para cada provedor e seus tipos e pacotes e promoções e não precisam ser homologados pela Anatel como ocorre para serviços prestados por empresas de telecomunicações como as grandes concessionárias.

### **O QUE DEVE CONSTAR:**

Os dados básicos que devem constar num contrato de provedor estão sempre relacionados no Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia que é a Resolução 614/ 2013 da Anatel em seu artigo 39 diz:

Art. 39. Deve constar do contrato de prestação do serviço com o Assinante:

- I - a descrição do seu objeto;
- II - os direitos e obrigações da Prestadora, constantes do Capítulo III deste Título;
- III - os direitos e deveres dos Assinantes, constantes do Capítulo V deste Título;
- IV - os encargos moratórios aplicáveis ao Assinante;

V - a descrição do sistema de atendimento ao Assinante e o modo de proceder em caso de solicitações ou reclamações;

VI - o número do Centro de Atendimento da Prestadora, a indicação dos endereços para atendimento por correspondência e por meio eletrônico, e os endereços dos Setores de Atendimento da Prestadora, quando existirem, ou a indicação de como o Assinante pode obtê-los;

VII - as hipóteses de rescisão do Contrato de Prestação do SCM e de suspensão dos serviços a pedido ou por inadimplência do Assinante;

VIII - a descrição do procedimento de contestação de débitos;

IX - os critérios para reajuste de preços, cuja periodicidade não pode ser inferior a doze meses, a menos que a lei venha regular a matéria de modo diverso;

X - os prazos para instalação e reparo;

XI - o endereço da Anatel, bem como o endereço eletrônico de sua biblioteca, onde as pessoas poderão encontrar cópia integral deste Regulamento; e,

XII - o telefone da Central de Atendimento da Anatel.

Parágrafo único. Os prazos mencionados no inciso X podem ser alterados mediante solicitação ou conveniência do Assinante.

Importante destacar que além desses quesitos qualquer contrato deverá acompanhar as regras do Código de Defesa do Consumidor e quesitos como prazos e regras de suspensão e corte do assinante e regras de reembolso do assinante em caso de falhas nos serviços prestados. Se haverá taxas de instalação ou não, planos de fidelidade ou não. De fato existem contratos padrões fornecidos por sistemas de gerenciamento de provedores, mas um advogado especializado poderá melhor desenvolver um contrato aplicável ao seu tipo de produto oferecido, seus planos e condições desejadas.

#### **COMO OCORRE O REAJUSTE DE FATURA:**

O reajuste das faturas, quando necessário deverá ocorrer sempre após um período de 12 meses da contratação do cliente. Portanto é bastante aconselhável que o

provedor detenha sistema operacional que possibilite o acompanhamento dos reajustes dos clientes de forma individual, com avisos de períodos de vencimentos.

Os reajustes também devem observar algum índice preestabelecido em contrato, tais como IGP (Índice Geral de Preços) da FGV – Fundação Getúlio Vargas ou outros de notório conhecimento, desde que previamente citado no contrato do provedor. Interessante ressaltar que da mesma forma que tais índices tendem a demonstrar o aumento da inflação no período, há períodos que ele pode resultar em valor negativo, ou seja, demonstrar que naquele ano os preços de modo geral caíram. Nesta situação a prática de mercado é que as empresas de telecomunicações apenas não efetuem aumento de fatura.

Prazos gerais nos contratos, vide o link abaixo em critério de analogia:

<http://www.anatel.gov.br/consumidor/telefonica-celular/prazos>



# PARTE 3 | REGISTROS DE CONEXÃO

## REGISTRO DE “LOG (REGISTROS DE CONEXÃO)” PELOS PROVEDORES

Um tema muito questionado pelos provedores é a necessidade de arquivamento de registros de conexão (chamados Logs) dos usuários por 1 ano e quais dados e níveis de detalhes deve conter. Em resumo este tema envolve conflitos normativos (de Leis e Regulamentos) que até a data de elaboração deste documento os reguladores não “bateram o martelo” sobre quais dados são necessários e a problemática das páginas acessadas e o direito dos usuários quanto ao sigilo. Portanto vejamos:

O quê diz o Regulamento do SCM sobre os registros de LOGs de conexão?

ART 4 – regulamento SCM 614/2013:

XVII - Registro de Conexão: conjunto de informações referentes à **data e hora de início e término de uma conexão à Internet, sua duração e o endereço IP utilizado pelo terminal** para o envio e recebimento de pacotes de dados, entre outras que permitam identificar o terminal de acesso utilizado;

Art. 52. A Prestadora deve zelar pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade dos dados, inclusive registros de conexão, e informações do Assinante, empregando todos os meios e tecnologia necessários para tanto.

Parágrafo único. A Prestadora deve tornar disponíveis os dados referentes à suspensão de sigilo de telecomunicações às autoridades que, na forma da lei, tenham competência para requisitar essas informações.

**Art. 53. A Prestadora deve manter os dados cadastrais e os Registros de Conexão de seus Assinantes pelo prazo mínimo de um ano.**

Com relação a privacidade dos clientes por outro lado existe a Lei 12.965/2014 que estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil e diz:

Art. 7º O acesso à internet é essencial ao exercício da cidadania, e ao usuário são assegurados os seguintes direitos:

I - inviolabilidade da intimidade e da vida privada, sua proteção e indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação;

II - inviolabilidade e sigilo do fluxo de suas comunicações pela internet, salvo por ordem judicial, na forma da lei;

III - inviolabilidade e sigilo de suas comunicações privadas armazenadas, salvo por ordem judicial;

(...)

VII - não fornecimento a terceiros de seus dados pessoais, inclusive registros de conexão, e de acesso a aplicações de internet, salvo mediante consentimento livre, expresso e informado ou nas hipóteses previstas em lei;

A mesma Lei traz ainda o seguinte trecho:

#### **Subseção I**

#### **Da Guarda de Registros de Conexão**

Art. 13. Na provisão de conexão à internet, cabe ao administrador de sistema autônomo respectivo o dever de manter os registros de conexão, sob sigilo, em ambiente controlado e de segurança, pelo prazo de 1 (um) ano, nos termos do regulamento.

Ou seja, obriga o provedor de acordo com a obrigação também da contida no regulamento do SCM da Anatel acima também citado e a mesma Lei 12965/2014 segue dizendo:

§ 1º A responsabilidade pela manutenção dos registros de conexão não poderá ser transferida a terceiros.

§ 2º A autoridade policial ou administrativa ou o Ministério Público poderá requerer cautelarmente que os registros de conexão sejam guardados por prazo superior ao previsto no **caput**.

§ 3º Na hipótese do § 2º, a autoridade requerente terá o prazo de 60 (sessenta) dias, contados a partir do requerimento, para ingressar com o pedido de autorização judicial de acesso aos registros previstos no **caput**.

§ 4º O provedor responsável pela guarda dos registros deverá manter sigilo em relação ao requerimento previsto no § 2º, que perderá sua eficácia caso o pedido de autorização judicial seja indeferido ou não tenha sido protocolado no prazo previsto no § 3º.

§ 5º Em qualquer hipótese, a disponibilização ao requerente dos registros de que trata este artigo deverá ser precedida de autorização judicial, conforme disposto na Seção IV deste Capítulo.

§ 6º Na aplicação de sanções pelo descumprimento ao disposto neste artigo, serão considerados a natureza e a gravidade da infração, os danos dela resultantes, eventual vantagem auferida pelo infrator, as circunstâncias agravantes, os antecedentes do infrator e a reincidência.

### **Subseção II**

#### **Da Guarda de Registros de Acesso a Aplicações de Internet na Provisão de Conexão**

Art. 14. Na provisão de conexão, onerosa ou gratuita, é vedado guardar os registros de acesso a aplicações de internet.

### **Subseção III**

#### **Da Guarda de Registros de Acesso a Aplicações de Internet na Provisão de Aplicações**

Art. 15. O provedor de aplicações de internet constituído na forma de pessoa jurídica e que exerça essa atividade de forma organizada, profissionalmente e com fins econômicos deverá manter os respectivos registros de acesso a aplicações de internet, sob sigilo, em ambiente controlado e de segurança, pelo prazo de 6 (seis) meses, nos termos do regulamento.

§ 1º Ordem judicial poderá obrigar, por tempo certo, os provedores de aplicações de internet que não estão sujeitos ao disposto no **caput** a guardarem registros de acesso a aplicações de internet, desde que se trate de registros relativos a fatos específicos em período determinado.

### **Seção IV**

#### **Da Requisição Judicial de Registros**

Art. 22. A parte interessada poderá, com o propósito de formar conjunto probatório em processo judicial cível ou penal, em caráter incidental ou autônomo, requerer ao

juiz que ordene ao responsável pela guarda o fornecimento de registros de conexão ou de registros de acesso a aplicações de internet.

Pois bem, conforme muito bem resumido em matéria no link a seguir e cujo teor resumiremos também mais abaixo:

<http://www.linhadecodigo.com.br/artigo/3271/anatel-extrapola-ao-regulamentar-guarda-de-logs-pelos-provedores.aspx#ixzz5A1owkl17>

O registro de Log se encontra num constante conflito de normas especialmente pelas questões de direitos de sigilo dos usuários e até o momento de elaboração desta cartilha não encontrou um ponto final, mas seguem informações para melhor direcionamento de seu provedor

*“A medida da Anatel é absolutamente preocupante, (...) não especifica quais serão estes dados, a despeito de toda a discussão sobre a limitação de tais registros travada no debate do PL 84/1999 e Marco Civil. Para estas legislações, bastaria data, hora, ip e o gmt (fuso horário) para que se pudesse investigar qualquer crime digital. Ao não limitar a estes campos a composição dos registros de conexão, a Anatel dá permissivo para coletas mais que invasivas, que dependendo do “log”, podem registrar até mesmo os sites acessados e localização geográfica do internauta.”*

---

# PARTE 4 | Direito Consumidor

## REGULAMENTO GERAL DE DIREITOS DOS CONSUMIDORES

A Anatel detém o **Regulamento Geral de Direitos dos Consumidores** para agregar de forma mais pontual as posturas das empresas para que visam atender os direitos dos consumidores, observa-se, porém que essa norma é mais direcionada às prestadoras de maior porte e isenta o pequeno provedor da maior parte das obrigações nela contida, mas não totalmente. Abaixo expomos quais itens seu provedor deve observar, Vejamos:

### **Resolução nº 632, de 7 de março de 2014 - Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC**

Art. 105. É aplicável às Prestadoras de Pequeno Porte que possuam número inferior a 5.000 (cinco mil) acessos em serviço ou, em se tratando do STFC prestado nas modalidades de longa distância, até 5.000 (cinco mil) documentos de cobrança emitidos por mês, apenas o disposto no Título II, Capítulo I, e no Título III, Capítulo I, deste Regulamento, sem prejuízo das obrigações constantes da Lei nº 8.078/1990, da Lei nº 9.742/1997 e da Lei nº 12.485/2011

#### ***TÍTULO II***

#### ***DOS DIREITOS E DEVERES DOS CONSUMIDORES***

#### ***CAPÍTULO I***

#### ***DOS DIREITOS DOS CONSUMIDORES***

Art. 3º O Consumidor dos serviços abrangidos por este Regulamento tem direito, sem prejuízo do disposto na legislação aplicável e nos regulamentos específicos de cada serviço:

I - ao acesso e fruição dos serviços dentro dos padrões de qualidade e regularidade previstos na regulamentação, e conforme as condições ofertadas e contratadas;

II - à liberdade de escolha da Prestadora e do Plano de Serviço;

III - ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço, desde que presentes as condições técnicas necessárias, observado o disposto na regulamentação vigente;

IV - ao prévio conhecimento e à informação adequada sobre as condições de contratação, prestação, meios de contato e suporte, formas de pagamento, permanência mínima, suspensão e alteração das condições de prestação dos serviços, especialmente os preços cobrados, bem como a periodicidade e o índice aplicável, em caso de reajuste;

V - à inviolabilidade e ao sigilo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações e as atividades de intermediação da comunicação das pessoas com deficiência, nos termos da regulamentação;

VI - à não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese do Capítulo VI do Título V ou por descumprimento de deveres constantes do art. 4º da LGT, sempre após notificação prévia pela Prestadora;

VII - à privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela Prestadora;

VIII - à apresentação da cobrança pelos serviços prestados em formato adequado, respeitada a antecedência mínima prevista no art. 76;

IX - à resposta eficiente e tempestiva, pela Prestadora, às suas reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação;

X - ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a Prestadora, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor;

XI - à reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;

XII - a ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da quitação do débito, ou de acordo celebrado com a Prestadora;

XIII - a não ser obrigado ou induzido a adquirir serviços, bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como a não ser compelido a se submeter a

qualquer condição, salvo diante de questão de ordem técnica, para recebimento do serviço, nos termos da regulamentação;

XIV - a obter, mediante solicitação, a suspensão temporária do serviço prestado, nos termos das regulamentações específicas de cada serviço;

XV - à rescisão do contrato de prestação do serviço, a qualquer tempo e sem ônus, sem prejuízo das condições aplicáveis às contratações com prazo de permanência;

XVI - de receber o contrato de prestação de serviço, bem como o Plano de Serviço contratado, sem qualquer ônus e independentemente de solicitação;

XVII - à transferência de titularidade de seu contrato de prestação de serviço, mediante cumprimento, pelo novo titular, dos requisitos necessários para a contratação inicial do serviço;

XVIII - ao não recebimento de mensagem de texto de cunho publicitário em sua estação móvel, salvo consentimento prévio, livre e expresso;

XVIII - ao não recebimento de mensagem de cunho publicitário em sua estação móvel, salvo consentimento prévio, livre e expresso; (Retificação publicada no DOU de 7/7/2014)

XIX - a não ser cobrado pela assinatura ou qualquer outro valor referente ao serviço durante a sua suspensão total; e,

XX - a não ter cobrado qualquer valor alheio à prestação do serviço de telecomunicações sem autorização prévia e expressa.

### TÍTULO III

#### DO ATENDIMENTO

##### CAPÍTULO I

#### DOS PRINCÍPIOS GERAIS

Art. 5º O atendimento aos Consumidores é regido pelos seguintes princípios:

I - confiabilidade, transparência, clareza e segurança das informações;

II - rastreabilidade das demandas;

III - presteza e cortesia;

IV - eficácia; e,

V - racionalização e melhoria contínua.

Adicionalmente vejamos o que determina o PROCON:

Em recentes consultas temos uma publicação do PROCON regional Espírito Santo que diz:

Fonte: <https://procon.es.gov.br/provedor-de-internet-2>

### **QUAIS SÃO OS DIREITOS DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS DE INTERNET?**

Esses direitos estão previstos no Regulamento da Anatel e no Código de Proteção e Defesa do Consumidor:

- ao cancelamento ou interrupção do serviço prestado, a qualquer tempo e sem ônus adicional;
- a não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de débito diretamente decorrente de sua utilização;
- a necessidade de interrupção ou degradação do serviço por motivo de manutenção, ampliação da rede ou similares deverá ser amplamente comunicada aos assinantes que serão afetados, com antecedência mínima de uma semana, devendo os mesmos terem um desconto na assinatura à razão de 1/30 (um trinta avos) por dia ou fração superior a quatro horas;
- de resposta eficiente e pronta às suas reclamações, pela prestadora;
- ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço;
- ao prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;
- ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela prestadora;
- receber da prestadora, com antecedência razoável, informações relativas a preços, condições de fruição do serviço, bem como suas alterações.



## O QUE DEVE SER OBSERVADO AO CONTRATAR UM PROVEDOR DE ACESSO À INTERNET?

O consumidor deverá observar as informações sobre o serviço ofertado, especialmente os valores cobrados (instalação, mensalidades), velocidade e limite de transmissão de dados, tudo isso levando em consideração seu perfil de utilização.

**Atenção:** caso a contratação ocorra por telefone, o consumidor deverá requisitar uma cópia do contrato, discriminando detalhadamente o serviço contratado.

## A EMPRESA DE INTERNET PODE OFERTAR UMA VELOCIDADE E PRATICAR OUTRA?

Não. Essa prática configura como abusiva e publicidade enganosa, podendo o usuário exigir o cumprimento do que foi contratado ou o cancelamento do contrato sem qualquer ônus, mediante o reembolso dos valores pagos sem prejuízo do posterior ingresso judicial propondo a reparação aos eventuais danos causados.

## A EMPRESA PODE, NOS PLANOS ILIMITADOS, ESTIPULAR LIMITE DE DADOS PARA QUE A VELOCIDADE SE DÊ NOS TERMOS OFERTADOS?

Não. Essa prática fere frontalmente o princípio da boa-fé objetiva deixando o consumidor em extrema desvantagem na relação de consumo, além de configurar a enganiosidade da oferta. Os contratos de provedor de internet deverão trazer de forma ostensiva informações sobre o serviço ofertado, especialmente os valores cobrados (instalação, mensalidades), velocidade e limite de transmissão de dados. E as cláusulas que limitarem direitos do usuário deverão ser redigidas com destaque permitindo sua fácil e imediata constatação.

---

# PARTE 5 | DEVERES DOS CONSUMIDORES

## PROVEDOR DEVE FICAR ATENTO PARA NÃO TER PREJUÍZOS

Importante considerarmos também que o cliente de um provedor também detém obrigações e deveres que quando observados pelo provedor reduzem prejuízos e resguardam sua operação. Seguem, portanto, os referidos itens contidos no Regulamento

RGC- Anatel (Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações) que diz:

## CAPÍTULO II

### DOS DEVERES DOS CONSUMIDORES

Art. 4º São deveres dos Consumidores:

I - utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações;

II - respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral;

III - comunicar às autoridades competentes irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por Prestadora de serviço de telecomunicações;

IV - cumprir as obrigações fixadas no contrato de prestação do serviço, em especial efetuar pontualmente o pagamento referente à sua prestação, observadas as disposições regulamentares;

V - somente conectar à rede da Prestadora terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel, mantendo-os dentro das especificações técnicas segundo as quais foram certificadas;

VI - indenizar a Prestadora por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção; e,

VII - comunicar imediatamente à sua Prestadora:

a) o roubo, furto ou extravio de dispositivos de acesso;

b) a transferência de titularidade do dispositivo de acesso; e,

c) qualquer alteração das informações cadastrais.

---

# PARTE 7 | Qualidade

## REGULAMENTO GERAL DE QUALIDADE DA ANATEL – RGQ - SCM NO ÂMBITO DOS PRESTADORES SCM EM RADIAÇÃO RESTRITA DISPENSADOS DE LICENÇA E PEQUENO PORTE

Resolução nº 574, de 28 de outubro de 2011, Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia (RGQSCM)

Importante dizer que independente das demandas específicas as eventuais solicitações de informações da Anatel devem ser atendidas por todas as empresas de SCM inclusive as de pequeno porte.

Todavia já no caso dos relatórios de indicadores estes não são aplicáveis às empresas de pequeno porte como por exemplo:

§ 3º As Prestadoras devem divulgar, em seus sítios na Internet, mensalmente e por área definida pela Unidade da Federação contida na área de prestação de serviço, os resultados alcançados nos indicadores de qualidade e as respectivas metas.

Art. 9º As Prestadoras devem certificar seus métodos de coleta, consolidação e envio dos indicadores de qualidade junto a um Organismo de Certificação Credenciado (OCC), que ateste a confiabilidade, integridade e inviolabilidade dos dados com base no presente Regulamento.

Art. 10. As Prestadoras devem oferecer a seus Assinantes software de medição de qualidade de conexão.

Portanto vejam que são obrigações complexas aos pequenos provedores mas que por sua vez foram isentadas conforme artigo primeiro, abaixo:

Art.1...

§ 3º As metas de qualidade descritas neste Regulamento estão estabelecidas sob o ponto de vista da rede e do Assinante e devem ser cumpridas por todas as Prestadoras que não se enquadrarem na definição de Prestadora de Pequeno Porte, conforme definido neste Regulamento.

§ 4o As informações constantes do Anexo I a este Regulamento devem ser fornecidas à Agência por todas as prestadoras do SCM, inclusive as Prestadoras de Pequeno Porte e aquelas dispensadas de autorização nos termos da regulamentação, assim como pelas Prestadoras do Serviço Limitado Especializado, submodalidades de Rede Especializado e Circuito Especializado. (Redação dada pela Resolução no 680, de 27 de INSTITUCIONAL CONSUMIDOR REGULADO DADOS junho de 2017);

Ou seja, diz o Regulamento de Qualidade que apenas o anexo 1 deve ser seguido pelo prestador de pequeno porte, portanto vamos às regras determinadas pelo anexo 1:

## ANEXO I

### INFORMAÇÕES RELATIVAS À PRESTAÇÃO DO SCM

1. Este Anexo define as informações relativas à prestação do SCM para envio à Anatel.

2. As informações constantes deste Anexo devem ser enviadas por meio do Sistema de Coleta de Informação - SICI, disponível na página da Anatel na Internet, ou outro sistema que venha substituí-lo.

3. As definições, métodos e critérios para a coleta, consolidação e envio das informações contidas neste Anexo são definidas pelo Manual do SICI, que deverá ser aprovado mediante Portaria a ser publicada no Boletim de Serviço da Anatel e em sua página na Internet.

4. As informações relativas à prestação do serviço são as seguintes:

#### 4.1. Periodicidade mensal

4.1.1. Receita operacional bruta auferida;

4.1.2. Receita operacional líquida auferida;

4.1.3. Despesas de operação e manutenção, publicidade e vendas e interconexão;

4.1.4. Capacidade total instalada do sistema, expressa em Megabits por segundo (Mbps), por município onde a autorizada possui POP instalado;

4.1.5. Distribuição do quantitativo de acessos em serviço por município, tecnologia e faixas de velocidade.

#### 4.2. Periodicidade trimestral

4.2.1. Número de postos de trabalho diretos por Unidade da Federação;

4.2.2. Número de postos de trabalho indiretos por Unidade da Federação.

4.3. Periodicidade anual

4.3.1. Investimento total, em Reais, realizado na prestação do serviço;

4.3.2. Investimento total, em Reais, de capital aplicado, incluindo rede de transporte de telecomunicações, equipamentos, software e hardware;

4.3.3. Faturamento bruto obtido pela Prestadora em decorrência da prestação do serviço;

4.3.4. Extensão total em quilômetros da rede de fibra óptica utilizada pela Prestadora, de sua propriedade ou de terceiros.

Outros indicadores também não aplicáveis ao SCM Pequeno Porte:

INDICADORES DE REAÇÃO DO ASSINANTE;

INDICADORES DE REDE;

INDICADORES DE ATENDIMENTO;

INDICADORES DE PESQUISA;

Outros fatores que não são aplicáveis ao Provedor de Pequeno Porte mas que são de importante conhecimento e podem ser usados pelo provedor para fornecer uma qualidade equivalente ou melhor às demandadas das grandes empresas:

Em 2014 entraram em vigor os limites em que as prestadoras deverão garantir mensalmente, em média, 80% da velocidade contratada pelos usuários.

Em outras palavras, na contratação de um plano de 10MBps, a média mensal de velocidade deve ser de, no mínimo, 8MBps. A velocidade instantânea aquela aferida pontualmente em uma medição deve ser de, no mínimo, 40% do contratado, ou seja, 4MBps. Com isso, caso a prestadora entregue apenas 40% da velocidade contratada por vários dias,

terá de, no restante do mês, entregar uma velocidade alta ao usuário para atingir a meta mensal de 80%.

---

# PARTE 8 | SNOA

SISTEMA ON LINE DE COMPRA E VENDA DE REDES, DUTOS, TORRES E FIBRAS DE OUTRAS OPERADORAS E DE CONCESSIONÁRIAS.

SNOA, o Sistema de Negociação de Ofertas de Atacado é uma plataforma de intermediação de negociação de produtos de atacado, ofertados pelos Grupos detentores de Poder de Mercado Significativo (PMS) ou seja, ofertados pelas grandes empresas de telecomunicações.

Por meio do SNOA, os novos agentes podem adquirir, de forma isonômica e não discriminatória, via internet, produtos de atacado espaço em torres, dutos, linhas dedicadas (EILD), interconexões, links e outras infraestruturas essenciais para agentes que estão chegando ao mercado brasileiro.

Funciona como uma bolsa de valores virtual, na qual são negociados insumos de telecomunicações: os grupos econômicos com PMS ofertam seus produtos de atacado no sistema e os interessados emitem ordens de compra de forma livre e isonômica, remotamente pela internet. Todas as negociações de atacado são centralizadas nessa plataforma, o que traz grande ganho de transparência nas relações comerciais de produtos de atacado do setor de telecomunicações.

Com o SNOA, novos investidores, pequenas e médias empresas, tem acesso aos insumos de atacado de forma fácil, transparente e padronizada, podendo competir mais facilmente nos mercados de varejo. Ao lançar o SNOA, a Anatel propiciou melhores condições de competição e viabiliza um novo ambiente regulatório capaz de atender os anseios da sociedade por mais serviços, com preços justos e com qualidade.

Mas na prática ainda muitos provedores negociam por contato direto com a fornecedora de link independente do SNOA.

Para acessar, basta entrar no site da ABR TELECOM e realizar um cadastro prévio.

---

# PARTE 9 | FUST

## FUST E TRIBUTAÇÃO PELO SIMPLES NACIONAL

Quais são as empresas isentas da prestação de contas ao FUST ?

FUST é o Fundo de Universalização dos Serviços de Telecomunicações, instituído pela Lei nº 9.998, de 17 de agosto de 2000. A base de cálculo é o valor da receita operacional bruta auferida em cada mês na prestação de serviços de telecomunicações (deduzidas as parcelas incidentes sobre a mesma base, em ICMS, PIS, Cofins).

A grosso modo o valor corresponderá 1% do faturamento bruto, observadas as deduções acima.

Nenhuma empresa está isenta de efetuar a prestação de contas ao Fust. Ou seja, **mesmo que uma prestadora não tenha auferido receita em um determinado período e não tenha que pagar o tributo, ela ainda é obrigada a efetuar o que a Anatel denomina de “Declaração de Não Obrigação”.**

**ATENÇÃO: Ou seja, a pessoa responsável pelo provedor deve acessar o sistema SFUST da Anatel e registrar a operação de modo mensal, porém, realizando o reporte pela opção “Declaração de Não Obrigação”. Sim, embora de nome estranho, o nome é realmente este e existe essa opção no sistema.** O trabalho de nossa assessoria poderá auxiliar sua empresa nessa atividade.

Já para empresas em operação mas enquadradas pela tributação no regime “SIMPLES NACIONAL”, embora a Anatel irá isentar o boleto de pagamento, a empresa deverá ainda assim declarar no sistema SFUST os valores de ICMS, PIS, Cofins e etc envolvidos em sua fatura do SIMPLES daquele mês. Isto se dá desde de julho de 2007, por determinação do art. 13, § 3º, da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, que trouxe a dispensa de pagamento da contribuição (mas não exime a empresa de declará-la). Importante dizer que o reporte mensal deverá ocorrer até o dia 10 do mês corrente.

Mas não se preocupe, nós fazemos todo esse reporte para seu provedor sem que você precise se preocupar.



---

# PARTE 10 | CONCLUSÃO

ESPERAMOS QUE O MATERIAL TENHA CONTRIBUIDO E AGRADO CONHECIMENTO

Este é um material resumido mas atenciosamente dedicado a sanar e relembrar os principais pontos importantes da atuação de seu provedor e te auxiliar em consultas rápidas e no cumprimento das normas essenciais e melhores práticas relacionadas aos serviços de um provedor de internet de pequeno e médio portes.

Nossa assessoria está disposta a auxiliar em casos de dúvidas e atendimento regulatório mensal com planos de baixo custo pensado para provedores pequenos.

Acompanhamos PERIODICAMENTE as mudanças normativas da Anatel, CREA e discussão de associações do setor repassando aos clientes associados possibilitando redução de custo e eliminação de riscos de multas, processos, suspensão ou perda da licença de funcionamento.

[www.scmassessoria.com](http://www.scmassessoria.com)  
[contato@scmassessoria.com](mailto:contato@scmassessoria.com)  
Tel. / WhatsApp: 11 99220 1483