

UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ  
DEPARTAMENTO ACADÊMICO DE ELETRÔNICA  
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO DE SERVIÇOS DE  
TELECOMUNICAÇÕES

LEONARDO WINCKLER DE BETTIO

**O CRESCIMENTO DA INTERNET NO BRASIL, SERVIÇOS E  
REGULAMENTAÇÃO**

MONOGRAFIA DE ESPECIALIZAÇÃO

CURITIBA  
2015

LEONARDO WINCKLER DE BETTIO

## **O CRESCIMENTO DA INTERNET NO BRASIL, SERVIÇOS E REGULAMENTAÇÃO**

Monografia do Curso de Especialização em Gestão de Serviços de Telecomunicações, do Departamento Acadêmico de Eletrônica (Daeln), da Universidade Tecnológica Federal do Paraná (UTFPR), como requisito parcial para obtenção do certificado de Especialista.

Orientador: Prof. Msc. Alexandre Miziara

CURITIBA  
2015

LEONARDO WINCKLER DE BETTIO

## **O CRESCIMENTO DA INTERNET NO BRASIL, SERVIÇOS E REGULAMENTAÇÃO.**

Este trabalho de conclusão de curso foi apresentado no dia 25 de fevereiro de 2016, como requisito parcial para obtenção do certificado de Especialista em Gestão de Serviços de Telecomunicações, expedido pela Universidade Tecnológica Federal do Paraná. O estudante Leonardo Winckler de Bettio foi arguido pela Banca Examinadora composta pelos professores abaixo assinados. Após deliberação, a Banca Examinadora considerou o trabalho aprovado.

---

Prof. Msc. Alexandre Miziara  
Coordenador de Curso  
Departamento Acadêmico de Eletrônica

### **BANCA EXAMINADORA**

Curitiba, 25 de fevereiro de 2016

---

Prof. Msc. Alexandre Miziara  
Orientador - UTFPR

---

Prof. Msc. Antonio Carlos Wulf  
UTFPR

“A Folha de Aprovação assinada encontra-se na Coordenação do Curso”

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço primeiramente Deus, meus pais, que me deram uma educação maravilhosa, à minha esposa Andréia Colla, e a todos que estiveram ao meu lado, em momentos felizes e de dificuldades, ao meu orientador Prof. Msc. Alexandre Miziara e a todos os professores com quem tive prazer em aprender.

## RESUMO

DE BETTIO, Leonardo W. **O Crescimento da Internet no Brasil, Serviços e Regulamentação**. 2015. 42 f. Monografia (Curso de Especialização em Gestão de Serviços de Telecomunicações), Departamento Acadêmico de Eletrônica, Universidade Tecnológica Federal do Paraná. Curitiba, 2015.

O presente trabalho trata de um estudo sobre a licença SCM - Serviço de Comunicação Multimídia, obrigatória para a prestação de serviços de internet e indispensável para os provedores de internet, os conhecidos ISP – *Internet Service Provider*. No trabalho é apresentado um histórico da internet no Brasil, a legislação vigente, as vantagens e principalmente as obrigações previstas em lei que os provedores de internet no Brasil tem que se adaptar. Na etapa final do projeto, é apresentado juntamente com modelos a maneira de como se adquirir juntamente aos órgãos competentes a licença SCM.

**Palavras chave:** Internet. Licença. Legislação.

## ABSTRACT

DE BETTIO, Leonardo W. **The Internet growth in Brazil, Services and Regulatory.** 2015. 42 f. Monografia (Curso de Especialização em Gestão de Serviços de Telecomunicações), Departamento Acadêmico de Eletrônica, Universidade Tecnológica Federal do Paraná. Curitiba, 2015.

This work is a study of the SCM license - Multimedia Communication Service, required for the provision of internet services and essential for internet service providers, known ISP – *Internet Service Provider*. In the work is presented a history of the Internet in Brazil, current legislation, the benefits and especially the obligations set out in law that Internet providers in Brazil must adapt. In the final stage of the project is presented with models the way of how to get along to the relevant bodies to license SCM.

**Keywords:** Internet. License. legislation.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 – Autorizações de SCM .....	25
--------------------------------------	----

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ANATEL	Agência Nacional de Telecomunicações
ART	Anotação de Responsabilidade Técnica
BACEN	Banco Central do Brasil
BDTA	Banco de Dados da Anatel
CONTEL	Conselho Nacional de Telecomunicações
CREA	Conselho Regional de Engenharia e Arquitetura
DATAPREV	Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência Social
EMBRATEL	Empresa Brasileira de Telecomunicações
FGTS	Fundo de Garantia por Tempo de Serviço
FNT	Fundo Nacional de Telecomunicações
FUNTTEL	Fundo para o Desenvolvimento Tecnológico das Telecomunicações
FUST	Fundo de Universalização das Telecomunicações
INSS	Instituto Nacional do Seguro Social
ISP	Internet Service Provider
IP	Internet Protocol
LGT	Lei Geral das Telecomunicações
PGMQ	Plano de Metas de Qualidade
PGMU	Plano de Metas de Universalização
PGO	Plano Geral de Outorga
SCM	Serviço de Comunicação Multimídia
SeAC	Serviço de Acesso Condicionado
SICAF	Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores
SISBACEN	Sistema de Informações do Banco Central
SMC	Serviço Móvel Celular
SMP	Serviço Móvel Pessoal



SNT Sistema Nacional de Telecomunicações

STFC Serviço Telefônico Fixo Comutado

TELEBRAS Telecomunicações Brasileiras S.A

TFI Taxa de Fiscalização de Instalação

TFF Taxa de Fiscalização de Funcionamento

WLAN Wireless Local Area Network

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b>	<b>11</b>
<b>2</b>	<b>OBJETIVO GERAL</b>	<b>12</b>
2.1	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	13
<b>3</b>	<b>METODOLOGIA</b>	<b>13</b>
<b>4</b>	<b>HISTÓRIA DAS TELECOMUNICAÇÕES NO BRASIL</b>	<b>14</b>
4.1	CRONOLOGIA	14
4.2	PLANO GERAL DE OUTORGA – PGO	17
4.3	PLANO DE METAS DE UNIVERSALIZAÇÃO – PGMU	18
4.4	PLANO DE METAS DE QUALIDADE – PGMQ	19
4.5	CONCESSÃO, PERMISSÃO E AUTORIZAÇÃO	20
4.5.1	CONCESSÃO	20
4.5.2	PERMISSÃO	21
4.5.3	AUTORIZAÇÃO	21
4.6	SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES	21
<b>5</b>	<b>POPULARIZAÇÃO DA INTERNET NO BRASIL</b>	<b>22</b>
5.1	MERCADO BRASILEIRO, UTILIZAÇÃO DO WLAN	24
5.2	PEQUENOS PROVEDORES DE INTERNET NO BRASIL	26
<b>6</b>	<b>SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA</b>	<b>28</b>
6.1	CLASSIFICAÇÃO	29
6.2	SCM x STFC	30
6.3	SCM x SERVIÇO DE ACESSO CONDICIONADO - SeAC	30
6.4	SCM x VoIP	30
<b>7</b>	<b>AUTORIZAÇÃO PARA O SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA - SCM</b>	<b>31</b>
7.1	EMPRESA	32
7.1.1	ESTAR LEGALMENTE CONSTITUÍDA	32
7.1.2	POSSUIR QUALIFICAÇÃO JURÍDICA	32
7.1.3	NÃO ESTAR EM DÉBITO OU IMPEDIDA	33
7.1.4	DÉBITOS JUNTO A ANATEL	34
7.2	POSSUIR QUALIFICAÇÃO TÉCNICA	34
7.3	POSSUIR QUALIFICAÇÃO ECONÔMICA E REGULARIDADE FISCAL	34
7.4	PROJETO BÁSICO	35
7.5	DECLARAÇÕES	36
7.6	SOLICITAR O SERVIÇO SCM	36

7.7	REUNIR O MATERIAL DE PROTOCOLAR NA ANATEL.....	37
7.8	AGUARDAR ATO E TERMO DE AUTORIZAÇÃO .....	37
7.9	APRESENTAR O PROJETO DE INSTALAÇÃO .....	38
7.10	REQUERER LICENÇA PARA FUNCIONAMENTO DAS ESTAÇÕES .....	39
7.11	CADASTRAR AS ESTAÇÕES .....	39
7.12	PAGAR AS TAXAS .....	40
<b>8</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>41</b>

## 1 INTRODUÇÃO

O setor de telecomunicações vem sendo fortemente afetado pela evolução tecnológica dos últimos anos, bem como pelo aumento da competição entre as grandes empresas que operam globalmente, apresentando um rápido desenvolvimento de novos produtos, o aumento da oferta dos mesmos, a queda de preços dos serviços e em altos investimentos na expansão das infra estruturas de redes (SOMBRIO, 2009).

Os ISP's (*Internet Services Providers*) brasileiros, ou somente provedores, como são denominados, têm algumas dificuldades para entrar e se manter no mercado. Apesar de o Brasil ser um país com muita demanda por internet, principalmente em locais mais remotos, sem interesse para as grandes operadoras, o apoio governamental, a profissionalização, a concorrência com as grandes e a convergência ainda são os desafios do ISP brasileiro mais marcantes.

Apesar disso, o número de provedores não para de aumentar e a tendência é que ele cresça cada vez mais. Isso não quer dizer, no entanto, que todos esses ISP's irão se manter no mercado. Os grandes diferenciais dos ISP's perante as grandes operadoras são, além de muitas vezes se posicionarem em locais remotos, é a questão da qualidade do serviço e um pronto atendimento em relação aos problemas enfrentados pelos seus clientes. São nesses quesitos que os ISP's devem focar. No entanto, existem alguns desafios do ISP brasileiro que precisam ser transpostos.

As agências reguladoras são abrangentes em suas áreas de atuação para a maioria dos países, e principalmente no Brasil, onde a ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações), regula todo o setor de telecomunicações.

As exigências da Anatel são bastante criteriosas. O provedor de internet precisa obter a licença SCM (Serviço de Comunicação Multimídia), tudo isso necessita de muita força de trabalho e de uma equipe bastante preparada que deve conhecer amplamente a legislação de internet no Brasil e principalmente os "caminhos" de como obter as licenças necessárias, para tal, o tema será amplamente abordado nesse trabalho.

A forma mais adequada de expor o tema, problemática e respostas para tal encontradas neste estudo é primeiramente conhecer a História das Telecomunicações no Brasil, o que será amplamente abordado capítulo 3, seguido do capítulo 4, intitulado

de Popularização da Internet no Brasil onde será apresentado uma visão geral de como estão os serviços de internet no Brasil. No capítulo 5, Serviço de Comunicação Multimídia, será abordado o tema referente a legislação que tange a licença SCM, e na sequência, o capítulo 6, Autorização do Serviço de Comunicação Multimídia - SCM, onde será explicado resumidamente como obter a licença para prestar serviços de comunicação multimídia, juntamente com exemplos de projetos a ser apresentado aos órgãos competentes para adquirir tal licença e para finalizar esse estudo o capítulo 7, Considerações Finais, onde serão retomados a pergunta de pesquisa e os seus objetivos, apontado como foram solucionados e respondidos por meio do trabalho realizado. Além disto, serão sugeridos trabalhos futuros que poderiam ser realizados a partir do estudo realizado.

Esse trabalho trata de temas inerentes a legislação vigente em âmbito nacional para prestação de Serviço de Comunicação Multimídia. A pesquisa, objetiva focar, tão somente o conhecimento da legislação sobre internet no Brasil e como obter a licença obrigatória para a prestação de dos serviços de internet.

Com a popularidade e difusão da internet no Brasil, muitos empreendedores se interessam em se aventurar no mundo da tecnologia através da abertura de um provedor de internet e se deparam com a burocracia na forma de se adquirir a documentação e licenças necessárias para tal.

No Brasil, a percentagem de provedores legais é muito pequena, muitas das vezes essa ilegalidade se dá principalmente pela dificuldade de obter as licenças necessárias pois ainda é muito difícil encontrar literaturas claras e objetivas de como obter a documentação necessária para tal fim e esse é o principal motivador da realização desse trabalho, ou seja, facilitar a legalização desse ramo tão promissor para o desenvolvimento e expansão da internet no Brasil.

## **2 OBJETIVO GERAL**

O objetivo geral desse estudo é desenvolver conhecimento sobre a legislação Brasileira na prestação de serviços de internet, abordando mais especificamente o mercado Brasileiro, os benefícios e obrigações na prestação de serviços de internet.

## 2.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Mostrar de forma resumida o processo de como obter a licença do Serviço de Comunicação Multimídia e a burocracia encontrada nesse processo.

## 3 METODOLOGIA

Neste trabalho, para entendimento da licença SCM, utilizar-se-á o método de pesquisa documental, principalmente na agência reguladora brasileira, a Anatel, em que leis, normas e atribuições estão amplamente divulgadas. Será utilizado o método de pesquisa bibliográfica de caráter exploratória, haja vista que os dados necessários serão coletados de livros, dissertações e artigos científicos em fontes online. Para avaliação dos objetivos, recorrerei ao estudo das normas e procedimentos que delimitam a atuação da Anatel, bem como a forma de atuação das empresas privadas que operam no setor (GIL, 2002).

Atender as exigências dos Regulamentos e da Lei Geral de Telecomunicações e obter uma autorização de qualquer Serviço de Telecomunicações sem a ajuda de uma consultoria especializada pode se tornar uma tarefa árdua devido às dificuldades de encontrar bibliografias sobre o assunto, a interpretação dos textos legislativos e dos termos técnicos utilizados.

Atualmente, poucos detêm do conhecimento profundo sobre o assunto, e isso torna ainda mais difícil a pesquisa bibliográfica, quem detém do conhecimento, transforma-o em um negócio muito rentável, dificultando ainda mais aos interessados o acesso a informação.

Como a pesquisa será redigida com intuito de mostrar a viabilidade técnica e econômica para obtenção das licenças e conseqüentemente a abertura de um novo provedor de internet de uma forma genérica, ou seja, independente de tamanho ou situação financeira dos empreendedores, não se faz necessário formulários, questionários ou entrevistas, somente observação e pesquisa através de livros e artigos sobre o mercado e legislação da internet no Brasil.

## 4 HISTÓRIA DAS TELECOMUNICAÇÕES NO BRASIL

Para começar a análise acerca da obtenção da licença SCM para prestar Serviço de Comunicação Multimídia é fundamental conhecer a história das telecomunicações no Brasil e conseqüentemente a legislação que tange o assunto de provedor de internet.

No tema história das telecomunicações, serão consultados referencias encontradas na internet tais como Mattos (2008) e Anatel (2007). Em relação ao Serviço de Comunicação Multimídia, serão utilizados como referencial teórico a Lei Geral de Telecomunicações (1997), e o Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia (2013), e na elaboração do projeto básico para adquirir a licença SCM, serão usados principalmente trabalhos disponíveis no Banco de Dados Integrado de Tadlock (2015).

### 4.1 CRONOLOGIA

O setor de telecomunicações é de grande importância para o Brasil, sendo esta área de utilidade pública e fundamental para o desenvolvimento do país. Este setor teve início em 1877, sendo o responsável pela vinda deste serviço Dom Pedro II e as primeiras linhas telefônicas instaladas na cidade do Rio de Janeiro.

No início este setor era explorado por empresas privadas, existindo inúmeras delas e os serviços prestados atingiam uma pequena parte do território brasileiro, a qualidade apresentada dos serviços era baixa, além de incorrer em custos elevados devido à fragmentação do setor (MATTOS, 2008). Entretanto é somente a partir do século XX que este setor passa a ter uma maior abrangência territorial.

Segundo Neves (2002), no fim dos anos 50 existia no Brasil cerca de 1000 empresas de telefonia sem nenhuma padronização e sem qualquer interconexão, o que acabava por gerar um baixo valor agregado dos serviços prestados. Com isso as empresas acabavam por se estagnar em determinados segmentos e não se efetivava nenhuma estratégia visando o crescimento. Nesta época a população brasileira girava em torno de 70 milhões de habitantes, sendo que havia somente 1 milhão de telefones instalados.

No ano de 1962 surge à primeira ação governamental efetiva no Brasil para tal setor, a Lei 4.117 de 27 de agosto de 1962. Com esta Lei é instituído o Código Brasileiro de Telecomunicações, onde a disciplina da prestação dos serviços ficava a cargo do Conselho Nacional de Telecomunicações, o Contel. Esta Lei veio definir a política de telecomunicações, assim como as tarifas e a integração das companhias no chamado Sistema Nacional de Telecomunicações, SNT. Neste mesmo período surge a Empresa Brasileira de Telecomunicações, Embratel, que tem por finalidade as ligações de longa distância, visto que o surgimento desta foi um marco na telecomunicação nacional. Além de ser instituído o Fundo Nacional de Telecomunicações, FNT, que tinha como finalidade destinar recursos para o financiamento de projetos da Embratel (MATTOS, 2008).

Pode-se afirmar assim, que a década de 60 além ter sido marcada pelos avanços tecnológicos foi também marcada pela entrada do Estado no comando deste setor, ou seja, pela institucionalização da ação governamental de modo a fiscalizar, integrar, centralizar e estatizar os serviços prestados.

A década posterior, os anos 70, veio consolidar de forma mais concreta a entrada do Estado no controle de alguns setores. Com a Lei 5.792 de 11 de julho de 1972 é criada uma sociedade de economia mista, denominada Telecomunicações Brasileiras SA, a Telebrás, sendo está vinculada ao Ministério das Comunicações, criado em 20 de fevereiro de 1967 (ANATEL, 2013).

A Telebrás tinha como finalidade planejar, implantar e operar o Sistema Nacional de Telecomunicações (SNT) visando o desenvolvimento do país. Esta englobava o sistema tecnológico através de suas empresas e institutos de pesquisa. Neste mesmo período a Telebrás passou a adquirir empresas que prestassem serviços de telefonia no Brasil de modo a consolidar estas empresas em âmbito estadual. Telebrás era holding de um sistema que consistia em 27 operadoras estaduais e uma operadora de longa distância, a Embratel que neste mesmo período passa a fazer ligações internacionais, antes feitas pela companhia americana Western (REIS, 2014).

Conforme Neves (2002), com a crise dos anos 80, o que se viu foi uma diminuição bastante drástica dos investimentos, o que fez com que a demanda fosse reprimida e os recursos destinados ao crescimento deste setor diminuíssem e a melhoria dos serviços prestados ficasse muito aquém do esperado.



Com o quadro de crises observado na década de 80 o Governo decide privatizar alguns setores da economia, sendo um destes o setor de Telecomunicações. O processo de desregulamentação do sistema de telefonia do Brasil começa a ser posto em prática na década de 90 com o então Presidente da República, Fernando Collor de Mello, quando foi autorizada a participação do capital privado em alguns serviços. A desregulamentação se tornaria um pouco mais efetiva no ano de 1995, no primeiro mandato do Presidente Fernando Henrique Cardoso. No entanto a concretização efetiva do novo modelo a ser instituído, quebrando o modelo de domínio estatal, seria efetivamente concretizado em 1998 com a privatização da holding Telebrás.

O processo de privatização veio no intuito de melhorar a qualidade e a abrangência dos serviços de telecomunicações no Brasil, visto a impossibilidade do Estado, devido à crise na qual se encontrava o sistema mundial, em suprir as necessidades da demanda.

[...] o objetivo do governo foi eliminar seu papel de empresário e adquirir um caráter mais regulador, através da supervisão do desempenho do setor a fim de assegurar os objetivos essenciais da reforma, visando à criação de um mercado de competição efetiva e proteção dos consumidores contra práticas anti concorrenciais. (PINTO; BOTAGLIA, 2004, p.3).

Assim fica evidenciado que o processo de privatização veio tirar das mãos do Estado o papel de centralizador das ações para o setor, colocando este papel em mãos de setores privados, cabendo ao Estado a função de regulador, sendo este representado por uma autarquia federal criada para este fim, denominada de Agência Nacional de Telecomunicações, ANATEL (MATTOS, 2008).

A missão da Anatel é promover o desenvolvimento das telecomunicações do País de modo a dotá-lo de uma moderna e eficiente infraestrutura de telecomunicações, capaz de oferecer à sociedade serviços adequados, diversificados e a preços justos, em todo o território nacional (ANATEL, 2007).

A Anatel, como órgão regulador do setor de telecomunicações do Brasil, tem por direito aplicar regras e também penalidades caso as normas de mercado não sejam cumpridas devidamente. De acordo com o seu regimento interno, compete à agência organizar a exploração dos serviços de telecomunicações, em especial, quanto aos aspectos de regulamentação, outorga de concessão e permissão,

expedição de autorização, uso dos recursos de órbita e de rádio frequências e fiscalização (VENTURA, 2004).

À Anatel cabe regular as telecomunicações no Brasil, exercendo o poder concedente dos serviços públicos, a administração ordenadora das atividades privadas e a fiscalização dos serviços, incluindo a qualidade e os aspectos de organização do mercado.

A Anatel, além da competência técnica, desfruta de liberdade gerencial e autonomia. Deve, todavia, prestar contas de suas ações, tanto qualitativamente como sob o ponto de vista financeiro.

Para exercer o seu papel de órgão regulador das telecomunicações no Brasil, a Anatel dispõe de quatro instrumentos fundamentais para a telefonia básica, conhecida tecnicamente como Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC): o Plano Geral de Outorga (PGO), o Plano de Metas de Universalização (PGMU), o Plano de Metas de Qualidade (PGMQ), os contratos de concessão, permissão e autorização. Os três planos e os contratos foram essenciais para o processo de privatização da Telebrás (VENTURA, 2004) e serão detalhados a seguir.

## **4.2 PLANO GERAL DE OUTORGA – PGO**

O primeiro Plano Geral de Outorga do setor de telecomunicações foi instituído pelo Decreto nº 2.354/98 e tem a sua finalidade descrita no artigo 84 da LGT, a saber: definir as áreas de atuação das operadoras, o número de prestadoras para cada uma delas, seus prazos de vigência e o prazo para admissão de novas operadoras, conforme disciplina o artigo 84 da LGT (KOBUS, 2011).

A divisão do território nacional em quatro regiões delimitou a área de atuação das empresas (as empresas somente podiam prestar serviços dentro da sua região de atuação). Sendo assim, a concessão de serviços de telefonia em mais de uma região a uma mesma operadora era vedado, o que impossibilitava a aquisição de uma empresa pela outra.

Em novembro de 2008, foi editado o novo Plano Geral de Outorgas (PGO), após a proposta ter sido aprovada pela Agência Nacional de Telecomunicações e analisada pelo Ministério das Telecomunicações e pela Casa Civil. As principais modificações deste novo PGO são condizentes ao disposto no artigo 6º, nos §§ 1º e 2º (KOBUS, 2011).

O parágrafo primeiro permite a realização de transferência que resulte em grupo que contenha concessionárias em setores de mais de uma região definida neste Plano Geral de Outorgas, desde que atuem em conformidade com o Plano Geral de Metas de Universalização, editado pela ANATEL.

O parágrafo segundo veda as transferências que resultem em grupo que contenha concessionárias em setores de mais de duas regiões definidas no PGO. Assim sendo, o atual PGO admite o controle de uma mesma concessionária em duas regiões, o que era vedado pelo PGO revogado.

Diversas são as consequências destas modificações, principalmente em se tratando da resultante concentração econômica no setor de telefonia fixa, as empresas incumbentes além de usufruírem dos poderes advindos do monopólio do sistema TELEBRAS, com as modificações do PGO também detiveram vantagem na expansão geográfica permitida, pois possuem um porte significativamente superior comparado ao das demais empresas.

Além disso, como parte significativa dos usuários são clientes das empresas incumbentes, estas levam grande vantagem, pois, em grande parte de suas ligações efetuadas, não há preço de interconexão a ser pago, ou seja, a probabilidade de um cliente de uma empresa incumbente efetuar a ligação para um indivíduo desta mesma empresa é bastante provável devido à sua vasta atuação no mercado. Esta vantagem das empresas incumbentes, de "barateamento" de seus serviços, não pode ser acompanhada por seus concorrentes, pelo fato destes possuírem gastos relevantes com as interconexões, o que inviabiliza seus negócios (KOBUS, 2011).

Porém, cumpre salientar que a concentração econômica não acarreta somente em desvantagens. Este ato poderá ter efeitos positivos para a sociedade podendo gerar uma melhora significativa nos serviços oferecidos com um menor preço, proporcionar avanços tecnológicos, economias de escala e de escopo e até mesmo acirrar a concorrência.

### **4.3 PLANO DE METAS DE UNIVERSALIZAÇÃO – PGMU**

Entende-se por universalização o direito de acesso de toda pessoa ou instituição, independentemente de sua localização e condição socioeconômica, ao Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC, destinado ao uso do público em geral,

prestado no regime público, conforme definição do Plano Geral de Outorgas de Serviço de Telecomunicações – PGO. O Plano de Metas de Universalização, estabelece as metas para a progressiva universalização do STFC prestado no regime público, a serem cumpridas pelas concessionárias do serviço (PLANALTO, 2011).

Entre as principais metas da ANATEL estão medidas regulatórias necessárias para estabelecer padrões de qualidade para serviços de telecomunicações que suportam o acesso à Internet em banda larga, definindo, entre outros, parâmetros de velocidade efetiva de conexão mínima e média, de disponibilidade do serviço, bem como regras de publicidade e transparência que permitam a aferição da qualidade percebida pelos usuários. Também pode-se citar a ampliação progressiva da penetração de serviços de telecomunicações de voz e de dados nas áreas rurais e nas regiões remotas (PLANALTO, 2011).

#### **4.4 PLANO DE METAS DE QUALIDADE – PGMQ**

O plano estabelece as metas de qualidade a serem cumpridas pelas prestadoras do Serviço Telefônico Fixo Comutado, destinado ao uso do público em geral (STFC), prestado nos regimes público e privado (ANATEL, 2013).

A agência elabora índices que devem ser alcançados pelas prestadoras e, por meio deles, consegue avaliar a qualidade da prestação do serviço de telecomunicações. Tratam-se de metas que são revistas de tempos em tempos, para que a regulamentação da agência seja condizente com a evolução do setor. Depreende-se de tais normas que a Anatel busca que a prestação do serviço regulado, do ponto de vista da qualidade do usuário, esteja sempre em constante evolução, motivo pelo qual edita, periodicamente, metas de qualidade de observância obrigatória para as prestadoras do setor. Desta forma, a prestação do serviço de telecomunicações, seja no regime público, seja no regime privado, sujeita-se a controle por parte da Agência Reguladora, tendo em vista os regramentos constitucionais, legais, regulamentares e contratuais, estes últimos previstos em Termo de Autorização ou Contrato de Concessão (NASCIMENTO, 2013).

Nesse ideário, é fácil perceber que os Planos Gerais de Metas de Qualidade e os Regulamentos de Indicadores de Qualidade mostram-se como instrumentos importantes que a Agência possui para aferir a qualidade na prestação do serviço

regulado. Em outras palavras, a Anatel, na edição de tais documentos, impõe o cumprimento de metas por parte das prestadoras, as quais, quando cumpridas, alcançam sua finalidade, que é a de alcançar os objetivos das políticas públicas de telecomunicações.

#### **4.5 CONCESSÃO, PERMISSÃO E AUTORIZAÇÃO**

Quanto à abrangência dos interesses a que atendem, a LGT classifica os serviços de telecomunicações em serviços de interesse coletivo e serviços de interesse restrito.

Interesse coletivo, são aqueles passíveis de serem oferecidos a todos aqueles que se enquadrarem no regulamento específico, ou seja, o prestador não pode deixar de prestá-lo quando solicitado, desde que seja técnica e economicamente viável. Já os de interesse restrito que entende-se como o serviço destinado ao uso do executante ou de um grupo de pessoas naturais ou jurídicas, caracterizado pela realização de atividade específica (MELLO, 2003).

Quanto ao regime jurídico de sua prestação, os serviços de telecomunicações classificam-se em públicos e privados.

No de regime público, o serviço de telecomunicações é sempre de interesse coletivo e é aquele prestado mediante concessão ou permissão, com atribuição a sua prestadora de obrigações de universalização e de continuidade. Incluem-se neste caso as diversas modalidades do serviço telefônico fixo comutado, de qualquer âmbito, destinado ao uso do público em geral.

Já o regime privado está sujeito a regras mais flexíveis e com menor interferência da União na sua regulação, não havendo controle de tarifas, pratica-se preço (MELLO, 2003).

Em princípio, o serviço em regime público é sempre objeto de um contrato de concessão, ficando a permissão reservada para alguns casos excepcionais.

##### **4.5.1 CONCESSÃO**

Define-se como concessão de serviço de telecomunicações a delegação de sua prestação, mediante contrato, por prazo determinado, no regime público,

sujeitando-se a concessionária aos riscos empresariais, remunerando-se pela cobrança de tarifas dos usuários ou por outras receitas alternativas e respondendo diretamente pelas suas obrigações e pelos prejuízos que causar (BARBUY, 2003).

#### **4.5.2 PERMISSÃO**

Define-se como permissão de serviço de telecomunicações o ato administrativo pelo qual se atribui a alguém o dever de prestar serviço de telecomunicações no regime público e em caráter transitório, até que seja normalizada a situação excepcional que a tenha ensejado. Observa-se, portanto, que a permissão é reservada para casos excepcionais (BARBUY, 2003).

#### **4.5.3 AUTORIZAÇÃO**

Já os serviços sob o regime privado são, em princípio, objeto de autorização, existindo exceções, casos em que são objeto de concessão. Define-se como autorização de serviço de telecomunicações o ato administrativo vinculado que faculta a exploração, no regime privado, de modalidade de serviço de telecomunicações, quando preenchidas as condições objetivas e subjetivas necessárias (MELLO, 2003).

### **4.6 SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES**

Hoje existem aproximadamente 70 serviços de telecomunicações diferentes com regulamentações próprias existindo uma intenção da Anatel de reduzi-los a apenas quatro serviços (MELLO; MELCHIOR, 2013). Nesse cenário diversificado, a abordagem seria bastante abrangente e complexa, razão pela qual tratar-se-á neste tópico daqueles serviços de maior relevância. Os três principais serviços são:

Telefonia Fixa - Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) é o serviço de telecomunicações que, por meio de transmissão de voz e de outros sinais, destina-se à comunicação entre pontos fixos determinados, utilizando processos de telefonia. De interesse coletivo, o STFC é prestado em regime público e em regime privado.

Telefonia Móvel Pessoal – O Serviço Móvel Pessoal (SMP) é definido como o serviço de telecomunicações móvel terrestre de interesse coletivo que possibilita a

comunicação entre estações móveis e de estações móveis para outras estações. O SMP é caracterizado por limitar a sua comunicação entre estações de uma mesma área de registro do SMP. Caso as estações se encontrem em diferentes áreas de registro, a comunicação far-se-á mediante acesso a redes de telecomunicações de interesse coletivo.

Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) - É um serviço fixo de telecomunicações de interesse coletivo, prestado em âmbito nacional e internacional, no regime privado, que possibilita a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, utilizando quaisquer meios, a assinantes dentro de uma área de prestação de serviço (ANATEL,2013).

Para a prestação do Serviço de Comunicação Multimídia, os interessados em prover esse tipo de serviço, deverão obrigatoriamente obter a licença SCM, o que será tratado com maiores detalhes nos próximos capítulos desse trabalho.

## **5 POPULARIZAÇÃO DA INTERNET NO BRASIL**

Com a evolução tecnológica, a penetração do computador nos domicílios brasileiros teve um aumento expressivo (em 2005 apenas 17% dos lares urbanos do Brasil possuíam computador. Em 2010, registrou-se um salto de 22 pontos percentuais, atingindo 39%), porém a penetração do acesso à Internet nos domicílios cresceu de forma mais contida. Em 2013, a proporção de domicílios urbanos e rurais conectados à Internet ainda era baixa, presente em apenas 27% dos lares brasileiros. Na comparação entre as áreas urbana e rural, essa diferença é ainda maior. Nas áreas rurais do país, a falta de infraestrutura de acesso ainda é a maior barreira para a inclusão dos lares rurais no mundo da Internet, seguida do custo do acesso (CGI, 2013).

A pesquisa TIC Domicílios do CGI.br (Comitê Gestor da Internet no Brasil) revela que ainda existe uma lacuna entre a posse do computador e o acesso à Internet em aproximadamente 4 milhões de domicílios. Esse dado evidencia que o país está muito distante da universalização do acesso. Segundo os resultados dessa pesquisa, a maior barreira para a penetração do computador e do acesso à Internet nos

domicílios brasileiros é o elevado custo, tanto para a aquisição do computador quanto os valores cobrados pelos provedores de acesso à Internet.

Em relação à qualidade do acesso de banda larga oferecido pelos provedores, o Brasil ainda enfrenta desafios, conforme apontado pelo estudo *Broadband Quality Score – BQS. A global study of broadband quality*, da Universidade de Oxford e Universidade de Oviedo. Segundo esse estudo, entre os 66 países investigados, o Brasil se colocou em 49º lugar, atrás de países como Argentina, África do Sul e México.

De acordo com a pesquisa TIC Provedores 2013, existem cerca de 3.700 provedores de serviços de Internet formais no Brasil, responsáveis por quase todos os acessos no país.

Segundo a pesquisa, esses quase 4 mil provedores possuem 38 milhões de clientes, ou seja, existem 38 milhões de conexões residenciais e empresariais de banda larga fixa no país, não estão contabilizadas nesse número as conexões via acesso discado e de Internet móvel (CGI, 2013).

A pesquisa TIC Provedores 2013 identificou seis grandes provedores, que atendem a 78% do mercado, revelando não somente um mercado altamente concentrado, mas também seguindo a mesma lógica da geografia econômica do Brasil, muito concentrada nas regiões de maiores PIB e IDH, ou seja, regiões Sul e Sudeste do país. Os demais pequenos e médios provedores, embora representem 99,7% do total de provedores, detêm apenas 22% do mercado.

O Sudeste é a região com maior concentração de provedores: 43% deles oferecem serviços de acesso à Internet nessa região; a seguir, vêm as regiões Sul com 23% e Nordeste com 22%. Isso revela uma disparidade entre o Sudeste e as demais regiões, refletindo também a distribuição de domicílios com acesso à Internet. A diferença mais acentuada é identificada entre as regiões Sudeste e Norte, esta última uma região menos atendida pelos provedores de acesso: apenas 6% das empresas oferecem serviço nessa localidade. A infraestrutura de acesso ao usuário final na região Norte constitui ainda um grande desafio no processo de inclusão digital no território brasileiro nacional.

Muitos provedores de acesso, em particular os de grande e médio portes, estão presentes em mais de uma região e têm cobertura em várias localidades. A grande maioria (95%) dos provedores oferece serviços de acesso à Internet em uma única região, enquanto apenas 1% dos provedores, ou seja, aproximadamente 20



empresas, atua em âmbito nacional, o que não implica que todos os municípios tenham cobertura. 5.260 municípios possuem pelo menos um provedor detentor de licença SCM da Anatel, ou seja, 95% do total de 5.565 municípios brasileiros.

A pesquisa TIC Provedores 2013 aponta que a oferta de acesso está centrada principalmente nas tecnologias baseadas em transmissão por rádio: 72% dos provedores fornecem essa tecnologia. Apesar disso, a representatividade da conexão via rádio em relação ao número de clientes é relativamente baixa: apenas 7% dos usuários finais se conectam à rede por meio dessa tecnologia.

A tecnologia de acesso via rádio é a principal opção dos pequenos provedores, os chamados ISP's, aqueles que têm menos de 20 mil clientes. Isso sugere que implantar redes cabeadas para essas empresas é um desafio muito grande, diante do tamanho do investimento necessário para tal infraestrutura.

Levando em consideração os números apresentados na pesquisa TIC Provedores 2013, nota-se que apesar de o acesso à internet no Brasil estar crescendo mesmo que em um ritmo lento em comparação com outros países, o mercado internet no Brasil é muito promissor, dando muitas oportunidades para os pequenos provedores de internet, principalmente em localidades afastadas dos grandes centros e com pequenas populações.

## **5.1 MERCADO BRASILEIRO, UTILIZAÇÃO DO WLAN**

Conforme prevê o Artigo 75 da Lei Geral das Telecomunicações:

[...] “Independência de concessão, permissão ou autorização a atividade de telecomunicações restrita aos limites de uma mesma edificação ou propriedade móvel ou imóvel, conforme dispuser a Agência...” (ANATEL, 2013).

Portanto, quando houver a necessidade do uso de radiofrequência para prover serviço de internet fora dos limites de uma mesma edificação, esta condição deverá se enquadrar ao Regulamento sobre Equipamentos de Radiocomunicação de Radiação Restrita.

Desse modo, algumas empresas prestadoras do SCM, ativam suas redes com o uso de equipamentos de radiação restrita, como meio de acesso aos usuários finais, conforme disposto no Inciso I, do Art 3º da Resolução 506/2008:

[...] “quando o funcionamento dessas estações estiver associado à exploração do serviço de telecomunicações de interesse coletivo, será necessária a correspondente autorização do serviço, bem como o licenciamento das estações que se destinem à:

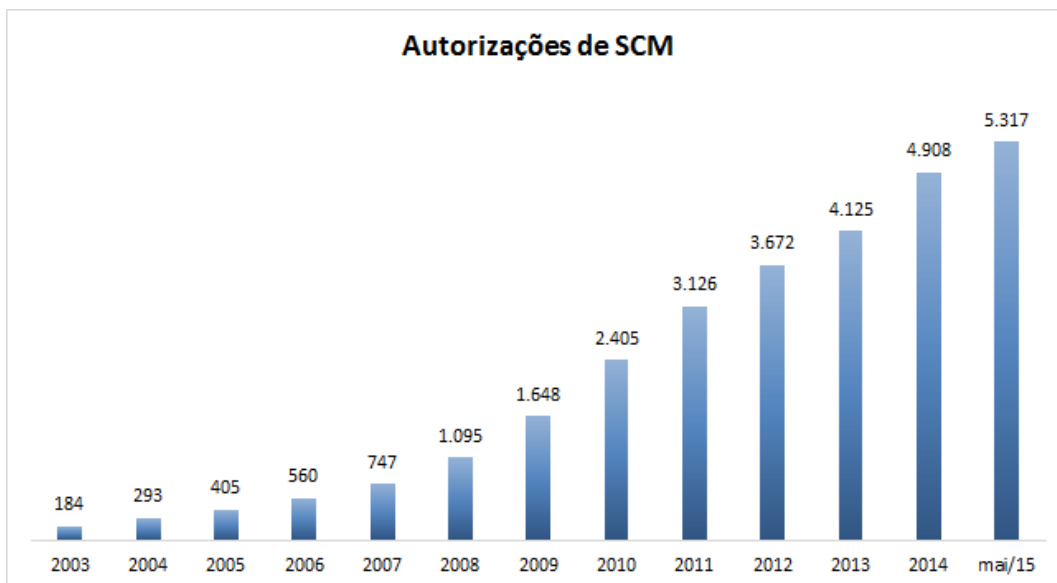
- a) interligação às redes das prestadoras de serviços de telecomunicações;
- b) interligação a outras estações da própria rede por meio de equipamentos que não sejam de radiação restrita...” (ANATEL, 2013).

O relatório apresentado em 2009 pelo Conselho de Altos Estudos da Câmara dos Deputados, observa sobre as tecnologias de acesso WLAN o seguinte:

“Em consonância com padrões internacionais, o Brasil também reserva frequências nas faixas de 900 MHz, 2,4 GHz e 5,8 GHz para uso não licenciado. A desnecessidade da obtenção de autorização de uso de radiofrequência perante a Anatel para operação do serviço minimiza o custo de projetos que façam uso de soluções dessa natureza, facilitando o emprego da tecnologia como alternativa para a implantação de redes de comunicação de última milha de pequeno alcance” (LUSTOSA, 2009).

Um dos motivos dos ISP's, utilizar a tecnologia WLAN, é o custo relativamente baixo dessa solução, esse fator atrelado a outros que ainda serão citados nesse trabalho, faz-se observar a crescente popularização do uso do WLAN para a oferta de acesso à Internet em sítios públicos, como aeroportos, hotéis e universidades, bem como em pequenas cidades do interior do Brasil. Essa popularização faz com que observamos no gráfico abaixo, uma elevada emissão de outorgas para prestadoras de Serviço de Comunicação Multimídia.

**Figura 1 – Autorizações de SCM**



**Fonte: Teleco (2015)**

Estima-se que número total de acessos é ainda maior do que o apontado pela Anatel, já que existem provedores não legalizados que não entram na conta da autarquia.

O desafio para estes provedores regionais agora é conseguir atender a crescente demanda pelo aumento na velocidade da conexão, algo que exige investimento em cabeamento, especialmente em fibra óptica, as empresas que não conseguirem fornecer conexões mais rápidas não conseguirão se manter no mercado daqui para a frente, o rádio não dá conta.

Pensando nisso, o Governo Brasileiro vem fazendo algumas modificações na licença do Serviço de Comunicação Multimídia, e uma das apostas é na popularização do pequeno provedor.

## **5.2 PEQUENOS PROVEDORES DE INTERNET NO BRASIL**

Foi publicada em 31/05/2013, no Diário Oficial da União, a Resolução 614 da ANATEL que aprova o Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia e altera os 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. Agora serão apenas duas fases (Autorização e licenciamento), ao invés de 3 fases como era na Resolução 272/01 da ANATEL, as fases de Autorização e

Instalação foram reunidas em uma fase apenas e com isso se ganhará tempo no processo.

As mudanças introduzidas pela Anatel nas regras do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações, beneficiam os provedores de acesso à internet e serviços de telecomunicações com menos de 50 mil assinantes, praticamente todos. Além de não terem que cumprir metas de qualidade, como fixado pelo PGMQ, agora não terão mais que ter o call center funcionando sete dias por semana, 24 horas por dia. A exigência de atendimento ao consumidor foi reduzida para os dias úteis, das 8 as 20 horas. Quem tem menos de 5 mil usuários não precisa fazer a guarda de logs e quem tem entre 5 mil e 50 mil acessos tem que fazer a guarda de logs por 90 dias (ANATEL, 2015).

As mudanças aprovadas no Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia e no Regulamento de Cobrança de Preço Público pelo Direito de Exploração de Serviços de Telecomunicações e pelo Direito de Exploração de Satélite promovem a simplificação dos procedimentos necessários à obtenção de outorga do SCM (ANATEL, 2015).

Com a medida, os milhares de prestadores poderão praticar ofertas triple play e se utilizar de numeração da telefonia fixa, agregando mais facilidades e valor ao negócio e reduzindo, de R\$ 27 mil para R\$ 9 mil, o custo das outorgas na Anatel. Para aqueles que optarem pela oferta exclusiva do SCM, o preço público cai de R\$ 9 mil para R\$ 400,00 (BECHARA, 2013).

A Anatel espera também o aumento na geração de renda, de empregos qualificados e de investimentos em infraestrutura devido à forte concorrência no setor.

O objetivo declarado de todos é a preferência do usuário final. Em um contexto de competição, de permanente busca pela diferenciação com cultivo de práticas inovadoras possibilitada pelas novas tecnologias, assim como novas formas de manejo e uso das tecnologias antigas, propiciam um ambiente fértil para estudos organizacionais.

Frente a todas as mudanças, e o mercado cada vez mais competitivo, é necessário ter um diferencial para atrair e fidelizar seu público.

A quantidade de soluções, serviços e produtos que se adequam flexivelmente a cada usuário e cliente aumenta a cada dia e é uma tendência no mercado. Com os provedores de internet não deve ser diferente. Cada usuário possui uma demanda diferenciada, e encontrar planos que se encaixam com mais flexibilidade, tanto no

custo financeiro quanto nos recursos oferecidos, pode ser um grande diferencial na hora de conquistar o cliente.

Usuários que usam a internet apenas para fins recreacionais, como navegar nas redes sociais e assistir a filmes online, por exemplo, podem até ser mais pacientes com o suporte de seus provedores quando ocorrem problemas com a conexão. Porém, quando se trata do uso da internet para fins profissionais, estes usuários são mais exigentes quanto à agilidade do suporte para estabilizar a conexão (ISPSHOP, 2015).

Passar um dia inteiro sem conseguir se conectar, e o que é pior, sem receber um posicionamento do provedor em relação ao problema, pode significar o atraso de inúmeras tarefas e a falta de uma justificativa a ser apresentada aos clientes. É de extrema importância que, independentemente do cliente em questão, seu provedor conte com um suporte técnico ágil e eficiente.

De nada vai adiantar planos flexíveis e com ótimos preços, um suporte técnico ágil no atendimento e um bom relacionamento com o cliente, se os serviços não forem estáveis. Investir na inovação das soluções que são vendidas aos clientes e na manutenção destas soluções é o maior diferencial que os provedores de internet devem ter.

Colocar as necessidades dos clientes em primeiro lugar e torná-los mais satisfeitos através destes diferenciais é um ponto chave para que os provedores de internet consigam se destacar no mercado, conquistando e fidelizando os seus clientes.

Os novos regulamentos vieram para reforçar a proteção e a defesa dos consumidores e vão também contribuir na divulgação, na comercialização e no atendimento ao usuário final (BECHARA, 2013).

Nesse sentido, os usuários poderão optar pela contratação de provedor de acesso à internet na medida de suas necessidades e interesses, valorizando o desenvolvimento de aplicações e a inovação, ferramentas tão importantes para o setor.

## **6 SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA**

Conforme visto anteriormente, o Serviço de Comunicação Multimídia – SCM é definido pela Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel, como um serviço fixo de telecomunicações de interesse coletivo, prestado em âmbito nacional e internacional, no regime privado, que possibilita a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção, por qualquer meio, de informações multimídia, a assinantes dentro de uma área de prestação de serviço (ANATEL,2013).

Em agosto de 2001, o SCM foi criado para atender uma ampla gama de serviços de telecomunicações, desde comunicação por voz até a transmissão de dados, tanto por meio de fios (par metálico) ou fibras ópticas, como via rádio ou satélite.

O fato das informações multimídia do SCM poderem, em geral, ser sinais de telecomunicações de qualquer natureza, utilizando qualquer meio, acabou gerando algumas discussões no setor, especialmente com relação ao suposto potencial do serviço de ocupar o mercado dos serviços de comunicação eletrônica.

Nesse sentido, a Anatel, no uso de sua competência, atuou de forma a garantir a tranquilidade do setor, editando regras e prestando esclarecimentos de forma a sanar qualquer possível conflito existente entre o SCM e outros serviços de telecomunicações existentes, bem como novas tecnologias lançadas no mercado, conforme será tratado adiante.

## **6.1 CLASSIFICAÇÃO**

O Serviço de Comunicação Multimídia – SCM é classificado pela Anatel, quanto a sua abrangência, como serviço de telecomunicações de interesse coletivo, sendo aquele cuja prestação deve ser proporcionada pela prestadora a qualquer interessado na sua fruição, em condições não discriminatórias (art. 17 do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações – Res. 73/98).

Quanto ao regime jurídico de prestação, o SCM é classificado como um serviço privado, sendo um regime baseado na liberdade, nos termos do artigo 14 Regulamento dos Serviços de Telecomunicações (Res. 73/98), não estando sujeito a obrigações de universalização e continuidade, tampouco prestação assegurada pela União, o que acontece apenas nos serviços prestados em regime público, cujo único exemplo atualmente no Brasil são as concessões de telefonia fixa (STFC).

## 6.2 SCM x STFC

A Anatel estabeleceu algumas restrições no regulamento do SCM, determinou a proibição da oferta do SCM com as características do STFC, especialmente o encaminhamento de tráfego telefônico por meio da rede de SCM simultaneamente originado e terminado nas redes do STFC.

## 6.3 SCM x SERVIÇO DE ACESSO CONDICIONADO - SeAC

“A prestação do Serviço de Comunicação Multimídia não admite a transmissão, emissão e recepção de informações de qualquer natureza que possam configurar a prestação de serviço de Radiodifusão ou de serviços de TV a Cabo, MMDS ou DHT, assim como o fornecimento de sinais de vídeo e áudio, de forma irrestrita e simultânea, para os assinantes, na forma e condições previstas na regulamentação daqueles serviços” (ANATEL, 2013).

Assim sendo, tendo em vista a possibilidade de conflito entre o SCM e os Serviços de Acesso Condicionado, no tocante ao fornecimento de sinais de vídeo e áudio, de forma eventual, mediante contrato ou pagamento por evento (“pay per view”), a Anatel vedou as prestadoras de SCM a fornecerem sinais de vídeo e áudio de forma irrestrita e simultânea a seus assinantes, eliminando qualquer possibilidade de confusão entre esses serviços de telecomunicações (FRIGERI, 2006).

## 6.4 SCM x VoIP

O VoIP (Voz sobre IP) é caracterizado pela combinação de comunicações de voz, vídeo e dados através do uso da rede Internet com transmissão em tempo real, que possibilita o aumento da produtividade e eficiência operacional da empresa, além de reduzir custos. No Brasil, a VoIP é vista como uma tecnologia pela qual o usuário pode realizar a comunicação de diferentes formas.

Dependendo da forma utilizada, se através de um telefone IP, um adaptador IP para um telefone convencional ou ainda um computador com programa especial para esse fim, e uma conexão IP de banda larga ou um acesso discado da rede do STFC, para se terminar a chamada dentro ou fora da Internet, será ou não necessária

a obtenção de autorização de determinado serviço de telecomunicações perante a Anatel (FRIGERI, 2006).

Nesse sentido, quando a chamada se der tão somente entre usuários na Internet, não será necessária uma autorização de serviço de telecomunicações para exploração da VoIP, por se caracterizar um Serviço de Valor Adicionado, nos termos do art. 61 da LGT:

“Art. 61. Serviço de valor adicionado é a atividade que acrescenta, a um serviço de telecomunicações que lhe dá suporte e com o qual não se confunde, novas utilidades relacionadas ao acesso, armazenamento, apresentação, movimentação ou recuperação de informações.” (ANATEL, 2013).

Dessa forma, a utilização do VoIP através da modalidade computador a computador, apesar de limitar a comunicação dentro da rede IP, sem contato com a rede pública de telefonia, tem a vantagem do prestador não ser obrigado a possuir uma licença de serviço de telecomunicações, o que, para algumas empresas, pode ser visto como um mercado satisfatório para seus investimentos.

Por outro lado, caso seja oferecido ao usuário de VoIP a possibilidade de terminar a chamada fora da Internet (e.g. na rede do STFC ou de determinado serviço Móvel), será necessária a obtenção de prévia autorização de serviço de telecomunicações perante a Anatel, que poderá ser de STFC ou de SCM, dependendo do objetivo do negócio pretendido (FRIGERI, 2006).

## **7 AUTORIZAÇÃO PARA O SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA - SCM**

A autorização do Serviço de Comunicação Multimídia será expedida às empresas que preencherem as condições previstas no Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia, aprovado pela Resolução n.º 614, de 28 de maio de 2013 (ANATEL, 2013).

A autorização para a exploração do Serviço de Comunicação Multimídia se dará sempre a título oneroso, sendo devido o Preço Público pelo Direito de Exploração



de Serviços de Telecomunicações e pelo Direito de Exploração de Satélite - PPDESS, no valor de R\$ 400,00 (quatrocentos reais), conforme visto no capítulo anterior.

Abaixo serão expostos os itens a serem seguidos para obtenção da licença do Serviço de Comunicação Multimídia – SCM.

## **7.1 EMPRESA**

### **7.1.1 ESTAR LEGALMENTE CONSTITUÍDA**

Estar aderente ao Decreto nº 2.617, 05 de junho de 1998, onde estabelece que a empresa deve ser constituída sob as leis brasileiras, com sede e administração no País, em que a maioria das quotas ou ações com direito a voto pertença a pessoas naturais residentes no Brasil ou a empresas constituídas sob as leis brasileiras com sede e administração no País (TELEBRAS, 2011).

### **7.1.2 POSSUIR QUALIFICAÇÃO JURÍDICA**

Conforme TADLOCK, para se habilitar juridicamente, a empresa deverá providenciar:

- a) razão social, nome fantasia quando aplicável, CNPJ e endereço;
- b) nome, CPF, identidade, endereço, profissão e cargo dos diretores ou responsáveis;
- c) ato constitutivo e suas alterações vigentes, ou sua consolidação, devidamente registrados ou arquivados na repartição competente;
- d) no caso de sociedade por ações, a composição acionária do controle societário e os documentos de eleição de seus administradores, exigência também necessária quando se tratar de sociedade que designe sua diretoria nos moldes das sociedades por ações;
- e) estar com a inscrição municipal/estadual em dia.

Importante:

- Todas as cópias deverão ser autenticadas;

- Quadro societário deverá conter os percentuais das participações e composição do controle acionário;
- O documento de eleição de seus atuais administradores deverá estar devidamente arquivado ou registrado na repartição competente.

### **7.1.3 NÃO ESTAR EM DÉBITO OU IMPEDIDA**

Para atender a este item, a empresa deverá comprovar quitação com os seguintes sistemas: SICAF – Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores, se for o caso; CADIN – Cadastro Informativo de Créditos não Quitados do Setor Público Federal e junto à ANATEL, conforme abaixo detalhado:

SICAF - Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores, este sistema tem como finalidade cadastrar e habilitar parcialmente pessoas físicas e jurídicas, interessadas em participar de licitações perante qualquer órgão/entidade em todo o Território Nacional, independentemente do local onde tenha ocorrido o cadastramento, de acordo com o estabelecido no art. 34 da Lei n.º 8.666/93 (TELEBRAS, 2011).

Para as empresas cadastradas no SICAF, através da página COMPRASNET, as mesmas deverão comprovar que não estão impedidas de licitar ou contratar com o Poder Público.

CADIN – Cadastro Informativo de Créditos não Quitados, a empresa interessada não deverá possuir nenhuma pendência no CADIN – Cadastro Informativo de Créditos não Quitados do Setor Público Federal, que é um banco de dados onde se encontram registrados os nomes de pessoas físicas e jurídicas em débito para com órgãos e entidades federais (TELEBRAS, 2011).

Para obter a certidão negativa de débito, acesse as centrais de atendimento do Banco Central através da página do BACEN.

A consulta ao CADIN também pode ser realizada pelo SISBACEN. Uma vez credenciado, o cidadão pode acessar diretamente seus dados pela internet sempre que desejar.

a) ESTOU EM DÉBITO COM CADIN: caberá ao devedor procurar o órgão ou entidade responsável pela inscrição e comprovar a regularização do débito. O responsável pelo registro procederá, no prazo máximo de 5 dias úteis, à respectiva

baixa. Deve-se ressaltar que somente o órgão ou entidade responsável pela inscrição é que pode efetuar sua baixa (TELEBRAS, 2011).

b) NÃO ESTOU REGISTRADO NO CADIN: A inexistência de registro no CADIN não implica reconhecimento de regularidade de situação, nem dispensa a apresentação dos documentos exigidos em lei, decreto ou demais atos normativos (TELEBRAS, 2011).

#### **7.1.4 DÉBITOS JUNTO A ANATEL**

A ANATEL verificará na sua base de dados se a empresa está impedida de solicitar serviço de interesse coletivo por caducidade e se existe qualquer recurso administrativo junto à ANATEL, inclusive se a mesma consta como inadimplente em seus registros. A existência de qualquer das alternativas anteriores será rejeitada pela agência reguladora. O andamento do processo só será efetuado quando da regularização dos mesmos (ANATEL, 2015).

#### **7.2 POSSUIR QUALIFICAÇÃO TÉCNICA**

Para estar tecnicamente habilitada, a empresa deve:

a) apresentar número de registro e quitação da empresa junto ao Conselho Regional de Engenharia e Arquitetura - CREA do local de sua sede (TADLOCK,2015);

b) declaração do representante legal da pretendente ou atestado emitido por pessoas jurídicas de direito público ou privado, comprovando a aptidão para o desempenho da atividade pertinente, bem como a existência de pessoal técnico adequado e disponível para a realização do objeto da autorização (TADLOCK,2015).

#### **7.3 POSSUIR QUALIFICAÇÃO ECONÔMICA E REGULARIDADE FISCAL**

Para comprovar a qualificação econômica e regularidade fiscal, seguir os passos abaixo (TELEBRAS, 2011):

- Entrar no portal da RECEITA FEDERAL e emitir declaração que não há qualquer pedido de falência ou concordata em seu desfavor, juntamente com o comprovante de inscrição;

- Solicitar na prefeitura inscrição no cadastro de contribuinte municipal e/ou estadual relativo à sede da empresa, compatível com o objeto da autorização, bem como comprovação de regularidade estadual e municipal;

- Entrar na página da DATAPREV e solicitar a regularidade relativa à Seguridade Social (INSS);

- Entrar no sítio da CAIXA ECONÔMICA e emitir a regularidade quanto ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS).

Importante:

- A inscrição estadual e/ou municipal devem comprovar que a empresa atua como Prestadora de Serviço de Telecomunicações. A Anatel não aceita Provedor de Internet, por se tratar de provedor de conteúdo, e representa uma das ações com o maior número de rejeições de autorizações;

- Prova de inscrição no cadastro de contribuintes Municipal e/ou Estadual, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto da autorização (se na inscrição o ramo de atividade estiver em código, devesse a requerente apresentar tabela do respectivo órgão, onde discrimina a atividade pertinente).

#### **7.4 PROJETO BÁSICO**

As informações para elaboração do projeto básico estão disponíveis no site da Anatel e deve conter, pelo menos, os seguintes itens (ANATEL, 2011):

I - Caracterização da área de prestação de serviço: sugere-se que a empresa informe que pretende executar o serviço de comunicação multimídia em todo o território nacional, relacionando as localidades geográficas abrangidas e a Unidade da Federação iniciais de atendimento. Pois, caso a empresa queira prestar de forma regional, deve ratificar a solicitação, declarando estar ciente de que caso queira expandir a área de prestação posteriormente, terá de pagar novamente o PPDESS.

II - Âmbito da prestação: neste item deve-se mencionar se o serviço será prestado em âmbito regional, nacional ou internacional.

III - Radiofrequências pretendidas: neste item o pretendente deve apenas listar a faixa de frequências, o tipo de equipamento e a tecnologia empregada. Não esquecer que os equipamentos a serem utilizados deverão ser sempre certificados pela Anatel.

IV - Pontos de interconexão: descrever com qual empresa a interconexão da rede de comunicação da pretendente será realizada e qual a localização desta. A empresa deverá informar onde pretende disponibilizar pelo menos um ponto de interconexão.

V - Descrição geral do sistema pretendido, incluindo:

a) A indicação dos principais pontos de presença: indicar o endereço, cidade e estado dos pontos de presença. Os pontos de presença são os municípios onde a empresa tem a intenção de iniciar a exploração comercial do serviço.

b) Descrição sistêmica: este item deve abranger os equipamentos que compõem o sistema, meios de e taxas de transmissão, tecnologia empregada, padrões e protocolos. Informar se fará uso ou não de radiofrequência e suas faixas. Incluir neste item um diagrama ilustrativo simplificado.

c) Descrição operacional: relacionar os serviços de valor adicionado que serão oferecidos e entregues aos clientes.

VI - Cronograma de implantação da rede: O cronograma deverá conter: a área de prestação do serviço; previsão da data de implantação dos principais pontos de presença com o número de usuários estimado; previsão da data para atendimento do restante da área de prestação do serviço.

## **7.5 DECLARAÇÕES**

Deverá redigir as seguintes declarações (ANATEL, 2015):

- Declaração de Qualificação da Diretoria presente no “ANEXO A”;
- Declaração de Área de Prestação de Serviço presente no “ANEXO B”;
- Declaração de Aptidão Técnica presente no “ANEXO C”;
- Declaração de Situação Econômica e Financeira presente no “ANEXO D”;
- Declaração sobre Radiação Restrita presente no “ANEXO E”;
- Declaração de que a empresa não usa STFC presente no “ANEXO F”.

## **7.6 SOLICITAR O SERVIÇO SCM**

Para solicitar a licença de SCM, é necessário preencher o formulário de Solicitação de Serviço de Telecomunicações presente no “ANEXO G” chamado no

site da Anatel de “FORMULÁRIO 011”. A empresa não pode explorar outro serviço de telecomunicações, na mesma modalidade, na mesma área de prestação (ANATEL, 2015).

### **7.7 REUNIR O MATERIAL DE PROTOCOLAR NA ANATEL**

Ao formulário 011 (Solicitação de Serviço SCM) deverão ser anexados todos os documentos, comprovantes, declarações da empresa e o projeto básico. O processo deve ser protocolado em qualquer agência da ANATEL, que, então, realizará uma análise técnica e jurídica (TELEBRÁS, 2011).

Importante:

- A prestadora deverá observar a legislação municipal e outras exigências legais quanto a edificações, torres e antenas e outros;
- A obtenção da autorização para exploração do SCM é dissociada da autorização de uso de radiofrequência, uma vez que a prestação do serviço não está condicionada à utilização de RF.

### **7.8 AGUARDAR ATO E TERMO DE AUTORIZAÇÃO**

Depois do processo ter sido aprovado pelo Conselho Diretor da Anatel, a empresa receberá um ofício com o boleto para pagar Preço Público pelo Direito de Exploração de Serviços de Telecomunicações e pelo Direito de Exploração de Satélite – PPDESS (TELEBRÁS, 2011).

Neste momento, deve-se enviar à Anatel a inscrição no cadastro de contribuinte estadual relativo à sede da empresa, comprovando assim a regularidade estadual e municipal; comprovar a regularidade relativa à Seguridade Social (INSS) e ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS).

A Anatel, após ter constatado o referido pagamento, encaminhará o ato de autorização para a assinatura do Presidente daquele órgão e providenciará publicação no Diário Oficial da União.

Importante:

- A prestadora deverá, num prazo máximo, de cento e oitenta dias, a partir do ato de autorização, entregar à Anatel um resumo do Projeto de Instalação, como condição para emissão de autorização para instalação do sistema (ANATEL, 2015).

## **7.9 APRESENTAR O PROJETO DE INSTALAÇÃO**

Nesta fase, o Projeto de Instalação deverá ser entregue, acompanhado de carta solicitando a análise do projeto, de Anotação de Responsabilidade Técnica – ART, assinada pelo engenheiro responsável e de declaração do engenheiro responsável, com subscrição do representante legal da prestadora, atestando que a instalação proposta atende aos regulamentos e normas conforme exemplo no “ANEXO H”. Se algum item estiver em desacordo, a ANATEL enviará um ofício de exigência.

Após a aprovação do projeto de instalação, deverá ser realizado o cadastramento das suas estações diretamente no Banco de Dados da Anatel – BDTA. Cada estação receberá seu número (ANATEL, 2011).

O Projeto de Instalação que deve conter, pelo menos, as seguintes informações:

- Endereço das principais estações;
- Plantas em escala adequada indicando os limites da área de prestação de serviço e a posição das principais estações;
- Especificações para a conexão de unidades de assinantes à rede de suporte;
- Autorização da prefeitura para construção do sistema, quando necessário;
- Descrição sistêmica indicando os principais blocos constituintes do sistema e suas funções, com diagrama ilustrativo simplificado;
- Descrição das facilidades pretendidas de gerenciamento do sistema, do serviço e dos assinantes;
- Capacidade pretendida do sistema em termos de número de canais e largura de banda ou taxa de transmissão;
- Padrões de modulação, compressão e codificação pretendidos;
- Descrição dos possíveis tipos de unidades de assinantes, suas respectivas funções e características macroscópicas;
- Parâmetros de qualidade pretendidos;
- Aplicações e respectivas formas de oferta do serviço aos assinantes;

- Dimensão estimada do mercado potencial para serviço, bem como a penetração pretendida e as possibilidades mercadológicas resultantes;
- Prazo proposto para o início da exploração comercial do serviço, que não poderá ser superior a dezoito meses, contado a partir da data de publicação do ato de autorização para a prestação do serviço no DOU;
- Alterações introduzidas em relação ao Projeto Básico.

## **7.10 REQUERER LICENÇA PARA FUNCIONAMENTO DAS ESTAÇÕES**

Antes de iniciar a exploração comercial do serviço, a prestadora deve solicitar à Anatel a emissão de Licença para Funcionamento de Estação, pelo menos 15 dias antes do início da operação comercial (ANATEL, 2015).

Em seguida, será necessário solicitar vistoria das instalações presente no “ANEXO I” ao órgão de fiscalização da Anatel ou a um responsável técnico, acompanhado da respectiva ART.

Finalmente, incluir o contrato de compartilhamento de infraestrutura devidamente homologado, se for o caso.

Importante:

- Em relação às ARTs exigidas acima, relativas à instalação e à vistoria, as mesmas devem ser registradas no CREA em cuja jurisdição está sendo executado a obra/serviço, não podendo ser efetivada ART de obra/serviço realizada em outro Estado;
- A empresa terá um prazo de 18 meses para entrar em operação comercial, porém, antes de findar o prazo, poderá solicitar a prorrogação por um período de até 12 meses. As empresas que não atenderem a esses requisitos ficarão sujeitas a Sanção de Caducidade.

## **7.11 CADASTRAR AS ESTAÇÕES**

Para a empresa realizar o cadastramento remoto das estações de seu sistema, é necessário, primeiro, solicitar a senha de acesso ao auto cadastramento. Para tanto, recomenda-se a leitura do “Roteiro para solicitar Acesso Remoto” disponível no site



da Anatel – [www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br), campo Informações Técnicas e em seguida solicitar uma senha.

Finalmente, para realizar o auto cadastramento, siga os procedimentos detalhados no "Manual de Auto Cadastramento das Estações com ou sem o uso de Rádio frequência" também disponível no site da Anatel.

Ao final do cadastramento, a Anatel efetuará a análise técnica, conferindo radiofrequência e demais características técnicas da rede cadastrada. Se houver inconsistências, a Anatel solicitará uma revisão ao interessado; caso contrário, o auto cadastramento terá sido considerado aprovado.

## **7.12 PAGAR AS TAXAS**

Após aprovação do Projeto de Instalação pela Anatel, conclusão do cadastramento de estações e antes de iniciar a exploração comercial do serviço, a prestadora deve obter as Licenças para Funcionamento de Estação (ANATEL, 2016).

No momento do licenciamento será devida a Taxa de Fiscalização de Instalação - TFI, no valor de R\$ 1.340,80 por estação. Anualmente será devida a Taxa de Fiscalização de Funcionamento - TFF no valor de 50% da TFI.

Além destas, serão devidas as contribuições para o Fundo de Universalização das Telecomunicações - FUST e para o Fundo para o Desenvolvimento Tecnológico das Telecomunicações - FUNTTEL.

## 8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Atualmente, o Brasil experimenta um rápido crescimento de demanda por internet, os pequenos e médios provedores estão cada vez mais populares, fazendo com que o mercado fique cada vez mais aquecido, gerando forte concorrência, e fazendo com que todos interessados em prover internet no Brasil, tenham que se adequar as regras e Leis impostas pelos órgãos competentes. Em 2003 o número de provedores de internet legalizados no Brasil era de 184, já em maio de 2015, esse número saltou para 5.317 provedores, um aumento impressionante de 2.889 %. Isso significa que os provedores que não se adaptarem as Leis e regras dos órgãos competentes e principalmente as regras impostas pelo mercado, não terão êxito em seus objetivos.

As exigências dos órgãos competentes são bastante criteriosas. O provedor de internet precisa obter a licença SCM, alguns itens do projeto precisam ser redigidos com cuidado, pois definem as condições e a abrangência da prestação do serviço. Se esses itens não forem corretamente definidos o plano de expansão dos negócios da futura prestadora poderá ser prejudicado.

Nesse trabalho tive o cuidado de apresentar da maneira simples e prática, como compreender a legislação Brasileira e suas exigências. Em algumas bibliografias encontradas, a forma complexa e abstrata do conteúdo, faz com que o interessado em prover internet no Brasil, tenha muitas dificuldades no que diz a respeito de como obter as licenças necessárias, porém quando ilustramos passo a passo como fazer tais solicitações, o entendimento se torna muito mais fácil. De uma forma resumida, atualmente para se obter a licença SCM para prover serviço de internet no Brasil, são necessárias o cumprimento de 15 etapas, o que sem referências bibliográficas bem elaboradas, torna-se o trabalho muito mais complexo.

Acredita-se que o objetivo desse trabalho, de desenvolver conhecimento sobre a legislação Brasileira na prestação de serviços de internet, de conhecer melhor o mercado, de saber identificar os benefícios e obrigações impostas pelos órgãos reguladores e principalmente, de mostrar de forma resumida o processo de como obter as licenças necessárias para a prestação de serviços de internet foi alcançado com êxito.

Em trabalhos futuros, para quem interessar, seria de suma importância solicitar na prática a licença SCM para algum provedor de internet, isso mostrará as dificuldades burocráticas encontradas e principalmente a linha de tempo necessária para obtenção da licença e também servirá como uma importante referência bibliográfica sobre o assunto.

## REFERÊNCIAS

ALBAGLI, Sarita. **Informação e Globalização na Era do Conhecimento. Novos Espaços de Regulação na Era da Informação e do Conhecimento.** (cap.11). Disponível em: <[www.redesist.ie.ufrj.br](http://www.redesist.ie.ufrj.br)>. Acesso em 23/06/2015.

ANATEL. Agência Nacional de Telecomunicações. **Missão, atribuições e características.** Brasília, 2007. Disponível em: <<http://www.anatel.gov.br>>. Acesso em 12/06/2015.

\_\_\_\_\_. \_\_\_\_\_. **Autorização.** Brasília, 2015. Disponível em: <<http://www.anatel.gov.br>>. Acesso em 07/02/2015.

\_\_\_\_\_. \_\_\_\_\_. **Informações Técnicas.** Brasília, 2011. Disponível em: <<http://www.anatel.gov.br>>. Acesso em 29/06/2015.

\_\_\_\_\_. \_\_\_\_\_. **Leis.** Brasília, 2013. Disponível em: <<http://www.anatel.gov.br>>. Acesso em 07/02/2015.

\_\_\_\_\_. \_\_\_\_\_. **Manual de Auto Cadastramento.** Brasília, 2015. Disponível em: <<http://www.anatel.gov.br>>. Acesso em 12/06/2015.

\_\_\_\_\_. \_\_\_\_\_. **Procedimento Simplificado de Outorga.** Brasília, 2015. Disponível em: <<http://www.anatel.gov.br>>. Acesso em 07/02/2015.

BEZERRA, Ricardo Leite. **Análise e Fatores Críticos do Posicionamento Estratégico Competitivo.** Disponível em: <<http://repositorio.ufpe.br>>. Acesso em 04/11/2015

BRASIL. Agência Nacional de Telecomunicações. Resolução n.º 614: **Regulamento dos Serviços de Telecomunicações.** Brasília, 2013. Disponível em: <<http://www.anatel.gov.br>>. Acesso em 23/06/2015.

\_\_\_\_\_. \_\_\_\_\_. LEI Nº 9.472: **Lei Geral de Telecomunicações.** Brasília, 1997. Disponível em: <<http://www.anatel.gov.br>>. Acesso em 23/06/2015.

\_\_\_\_\_. \_\_\_\_\_. **Resolução nº 411**, de 14 de julho de 2005. Brasília, 2005. Disponível em: <<http://www.anatel.gov.br>>. Acesso em 27/06/2015.

\_\_\_\_\_. **Presidência da República.** DECRETO Nº 7.512, DE 30 DE JUNHO DE 2011. Brasília, 2011. Disponível em: <<http://www.planalto.gov.br/>>. Acesso em 27/06/2015.

\_\_\_\_\_. Resolução nº 506, de 01/07/2008, publicado no **Diário Oficial** de 07/07/2008, atualizado em 24/11/2010. Republica o Regulamento sobre Equipamentos de Radiocomunicação de Radiação Restrita.

BARBUY, Silvia Regina Barbuy. **Legislação de Telecomunicações no Brasil**. Disponível em: <<http://www.teleco.com.br>>. Acesso em 27/06/2015.

BECHARA, Marcelo. **Proposta de Atualização RSCM e RPPDESS**. Brasília, 2013. Disponível em: <http://www.anatel.gov.br/>. Acesso em 06/07/2015.

CGI, Comitê Gestor de Internet no Brasil. **TIC, Domicílios e Empresas 2012, Pesquisa Sobre o uso das Tecnologias de Informação e Comunicação no Brasil**. Disponível em: <<http://www.cetic.br>>. Acesso em 08/08/2015.

FRIGERI, Nurimar Elias. **SCM – Conceitos, Conflitos e sua Aplicação para VoIP**. São Paulo, 2006. Disponível em: <http://www.teleco.com.br/>. Acesso em 07/07/2015.

GIL, A.C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4ª ed. São Paulo : Atlas, 2002.

ISPSHOP. Ispblog On-line, São Paulo, 2015. **Diferenciais Essenciais para Provedores de Internet**. Disponível em: <<http://http://www.ispblog.com.br>>. Acesso em 04/11/2015

KOBUS, Renata Carvalho. **A regulamentação do setor de telecomunicações no Brasil**. Disponível em <<http://jus.com.br/artigos/18572/a-regulamentacao-do-setor-de-telecomunicacoes-no-brasil>>. Acesso em 27/06/2015.

LUSTOSA, Paulo Henrique. Câmara dos Deputados - Conselho de Altos Estudos e Avaliação Tecnológica. **Alternativas de Políticas Públicas para a Banda Larga**. Série Cadernos de altos estudos número 6. Brasília, 2009

MATTOS, Carolina Oliveira. **Estrutura Atual do Setor de Telecomunicações Brasileiro**. Disponível em: <<http://repositorio.roca.utfpr.edu.br/>>. Acesso em 15/06/2015.

MELLO, José Barbosa; MELCHIOR, Silvia Regina Barbuy. **Noções da Legislação de Telecomunicações**. Disponível em: <<http://www.teleco.com.br/tutoriais/tutorialleg/default.asp>>. Acesso em 27/06/2015.

MELLO, José Barbosa. **Tutoriais Regulamentação**. Disponível em: <<http://www.teleco.com.br/tutoriais>>. Acesso em 27/06/2015.

MOMENTO Editorial. Telesintese On-Line, São Paulo, 2005. Disponível em <<http://www.telesintese.com.br/novas-regras-do-scm-favorecem-pequeno-provedor>>. Acesso em 14/06/2015.

NASCIMENTO, Marina Georgia de Oliveira. **Os planos gerais de metas de qualidade na prestação dos serviços de telecomunicações**. Disponível em <<http://www.conteudojuridico.com.br/artigo>>. Acesso em 27/06/2015.

NEVES, M. dos Santos. BNDES - Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social. **O setor das telecomunicações - Histórias Setoriais**. Disponível em: <<http://www.bndes.gov.br>>. Acesso em 23/06/2015.

PINTO; Botaglia. **A Influência da Privatização no Posicionamento das Operadoras de Rede: O caso Brasileiro.** São Paulo, 2004. Disponível em: <[http://www.ead.fea.usp.br/Semead/7semead/paginas/artigos%20recebidos/PGT/PGT06-\\_A\\_Influ%EAncia\\_da\\_Privatiza%E7%E3o.PDF](http://www.ead.fea.usp.br/Semead/7semead/paginas/artigos%20recebidos/PGT/PGT06-_A_Influ%EAncia_da_Privatiza%E7%E3o.PDF)>. Acesso em 23/06/2015.

REIS, Diego Araújo. **A Eficiência do Modelo Básico de Assinatura para Expansão das Telecomunicações Brasileiras.** Disponível em: <<http://www.teleco.com.br/tutoriais/tutorialmbassin/default.asp>>. Acesso em 10/06/2015.

SOMBRIO, João de Oliveira. **Regulação Econômica no Setor de Telecomunicações – Evolução do Arcabouço Regulatório em Face da Convergência de Tecnologias e Serviços.** Disponível em: <<http://tcc.bu.ufsc.br/Economia291565>>. Acesso em 15/06/2015.

TADLOCK, Justin. **Banco de Dados Integrado.** Disponível em: <<http://www.bdibbs.com.br>>. Acesso em 14/06/2015.

TELEBRAS, Telecomunicações Brasileiras. **Cartilha Provedores.** Brasília, 2011. Disponível em: <<http://www.telebras.com.br>>. Acesso em 11/07/2015.

VENTURA, C. A. A. **“The Regulatory Agencies and their role in the restructuring of the Telecommunications Sector: a comparative study of the National Telecommunications Commission (Anatel) - Brazil and the Federal Communications Commission (FCC) – USA”.** Doctoral Dissertation. University of São Paulo School of Business, Economics and Accounting, Brazil.

## ANEXO(S)

### ANEXO A – Declaração de Qualificação da Diretoria

<b>DECLARAÇÃO DE QUALIFICAÇÃO DA DIRETORIA</b>					
EMPRESA XXX, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob nº XX.XXX.XXX/XXX-XX, com sede a rua XXXXX, nº XXX, no município de XXXXXX, no Estado de XX, por seu representante legal, DECLARA, para fins de atendimento ao ANEXO I da Resolução nº 272 da Anatel – SCM, de 9 de agosto de 2001, INCISO I, ALÍNEA “b”, que possui em seu quadro de diretores e responsáveis as seguintes pessoas:					
NOME	CPF	DOCUMENTO INDENTIFICAÇÃO	ENDEREÇO	PROFISSÃO	CARGO
XXX	XXX	XXXXXXXX	XXX	XXX	XXX
YYY	YYY	YYYYYYYY	YYY	YYY	YYY
Local, data					
Assinatura do titular da entidade ou procurador devidamente constituído com Procuração válida					

### ANEXO B – Declaração de Área de Prestação de Serviço

<b>DECLARAÇÃO DE ÁREA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO</b>
EMPRESA XXX, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob nº XX.XXX.XXX/XXX-XX, com sede a rua XXXXX, nº XXX, no Município de XXXXXX, no Estado de XX, por seu representante legal, DECLARA, para fins de atendimento ao ANEXO I da Resolução nº 272 da Anatel – SCM, de 9 de agosto de 2001, INCISO I, ALÍNEA “e”, que a requerente não é autorizada, concessionária, controlada, coligada ou controladora de autorizada ou concessionária à prestação de STFC na mesma modalidade de serviço e na mesma Área de Prestação de serviço.
Local, data
Assinatura do titular da entidade ou procurador devidamente constituído com Procuração válida

### ANEXO C – Declaração de Aptidão Técnica

### **DECLARAÇÃO DE APTIDÃO TÉCNICA**

EMPRESA XXX, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob nº XX.XXX.XXX/XXX-XX, com sede a rua XXXXX, nº XXXX, no Município de XXXXX, no Estado de XX, por seu representante legal, DECLARA, para fins de atendimento ao ANEXO I da Resolução nº 272 da Anatel – SCM, de 9 de agosto de 2001, INCISO II, ALÍNEA “b”, estar apta a desempenhar as atividades e possuir pessoal técnico de nível superior, registrado no CREA sob nº XXX – detentor de Anotação de Responsabilidade Técnica de atividades de serviço de telecomunicações.

Local, data

Assinatura do titular da entidade ou  
procurador devidamente constituído com Procuração válida

### **ANEXO D – Declaração de Situação Econômica e Financeira**

#### **DECLARAÇÃO DE SITUAÇÃO ECONÔMICA E FINANCEIRA**

EMPRESA XXX, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob nº XX.XXX.XXX/XXX-XX, com sede a rua XXXXX, nº XXX, no Município de XXXXXX, no Estado de XX, por seu representante legal, DECLARA, para fins de atendimento ao ANEXO I da Resolução nº 272 da Anatel – SCM, de 9 de agosto de 2001, INCISO III, ALÍNEA “a”, que a empresa está em boa situação financeira e que não existe contra ela pedido de falência ou concordata expedida.

Local, data

Assinatura do titular da entidade ou  
procurador devidamente constituído com Procuração válida

### **ANEXO E – Declaração sobre Radiação Restrita**

#### **DECLARAÇÃO SOBRE RADIAÇÃO RESTRITA**

**(apenas se a empresa usar equipamentos de radiocomunicação restrita)**

EMPRESA, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob nº XX.XXX.XXX/XXX-XX, com sede a rua XXXXX, nº XXX, no Município de XXXX, no Estado de XX, por seu representante legal, DECLARA que se encontra em conformidade com o Regulamento sobre Equipamentos de Radiação Restrita, anexo a Resolução 506 da Anatel e com o Regulamento sobre Condições de Uso de Radiofrequências da Faixa de 2400 MHz a 2483,5 MHz por Equipamentos Utilizando Tecnologia de Espalhamento Espectral ou Tecnologia de Multiplexação Ortogonal por Divisão de Frequência, anexo a Resolução 397 da Anatel.

Local, data

Assinatura do titular da entidade ou  
procurador devidamente constituído com Procuração válida




**ANEXO F – Declaração de que a empresa não usa STFC****DECLARAÇÃO DE QUE EMPRESA NÃO USA STFC**

EMPRESA, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob nº XX.XXX.XXX/XXX-XX, com sede a rua XXXXX, nº XXX, no Município de XXXXXX, no Estado de XX, por seu representante legal, DECLARA que a solicitação da autorização é exclusivamente para exploração de Serviço de Comunicação Multimídia, distinguindo-se do Serviço Telefônico Fixo Comutado destinado ao uso do público em geral (STFC). Sendo assim, garantindo que as chamadas serão originadas e/ou terminadas na rede de Serviço de Comunicação Multimídia e declarando que estará em conformidade e cumprimento À RESOLUÇÃO N.º 272, DE 9 DE AGOSTO DE 2001.

Local, data

Assinatura do titular da entidade ou  
procurador devidamente constituído com Procuração válida

**ANEXO G – Solicitação de Serviço de Telecomunicações**

 <b>SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES</b> <b>(OUTRAS SOLICITAÇÕES)</b>	
<b>IDENTIFICAÇÃO DO SOLICITANTE</b>	
NOME OU RAZÃO SOCIAL	
NOME OU RAZÃO SOCIAL (Continuação)	CNPJ / CPF
MODALIDADE DO SERVIÇO	PROCESSO (CASO EXISTA)
<b>ENDEREÇO DE DOMICÍLIO OU SEDE</b>	
ENDEREÇO COMPLETO	
ENDEREÇO (Continuação)	BAIRRO/DISTRITO
CIDADE/MUNICÍPIO	UF CEP
DDD TELEFONE	EMAIL
<b>ENDEREÇO PARA CORRESPONDÊNCIA (Preferir caso seja diferente do endereço da sede)</b>	
ENDEREÇO COMPLETO	
ENDEREÇO (Continuação)	BAIRRO/DISTRITO
CIDADE/MUNICÍPIO	UF CEP
DDD TELEFONE	EMAIL
ATIVIDADE ECONÔMICA PRINCIPAL	
OBJETO DA SOLICITAÇÃO E JUSTIFICATIVA (Caso necessário continuar em folhas anexas)	
DOCUMENTOS ANEXOS	
NOME DO REQUERENTE	LOCAL
Assinatura do Requerente	DATA

Formulário ANATEL - 011

## ANEXO H – Declaração de atendimento as normas

<b>DECLARAÇÃO DE ATENDIMENTO ÀS NORMAS</b>	
<p>EMPRESA, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob nº XX.XXX.XXX/XXX-XX, com sede a rua XXXXX, nº XXX, no município de XXXXXX, no Estado de XX, por seu representante legal, DECLARA, para fins de atendimento ao ANEXO III da Resolução nº 272 da Anatel – SCM, de 9 de agosto de 2001, Art. 2º, inciso III, que o Projeto de Instalação proposto atende aos regulamentos e normas exigidos pela Anatel.</p>	
Local, Data	Local, Data
Assinatura Engenheiro Responsável/CREA	Assinatura do titular da entidade ou procurador devidamente constituído com Procuração válida

