

TEMA 1: PRESTAÇÃO ADEQUADA DE SERVIÇOS E APLICAÇÕES

- 1) Quais requisitos técnicos poderiam ser elencados para garantir a qualidade e prestação adequada dos diversos serviços e aplicações cursados sobre o ecossistema da Internet, consideradas as especificidades de cada serviço e aplicação?

COMENTÁRIOS:

Considerando o caráter dinâmico inerente à Internet e a possibilidade de inovação dessa plataforma qualquer iniciativa reguladora da Internet deve ser cuidadosa e cirúrgica o suficiente para que se garanta a continuidade desse ambiente aberto à inovação.

Como descrito no texto desta consulta pública, os principais requisitos para a qualidade dos diferentes tipos de serviço e aplicações cursados pela internet são a velocidade de conexão (largura de banda), latência, flutuação e disponibilidade. É inviável o estabelecimento, de maneira exaustiva, dos requisitos técnicos indispensáveis para cada um dos diversos tipos de serviços e aplicações, sem, entretanto, dar tratamento diferenciado a aplicações e serviços. A dinâmica de inovação de serviços e aplicações inviabiliza o estabelecimento destes parâmetros, de forma exaustiva. Adicionalmente, para um dado serviço ou aplicação, um valor inferior de um determinado parâmetro pode ser parcialmente compensado por um alto valor de outro parâmetro, por exemplo. Além disso, um prestador de serviços de telecomunicações não tem controle sobre os parâmetros de qualidade de outras redes às quais se conecta, onde podem estar residentes os aplicativos e conteúdos.

Dessa maneira, acreditamos ser perigosa a identificação exaustiva de requisitos técnicos a serem elencados pela regulamentação como únicos parâmetros de garantia da qualidade de certos serviços e aplicações, devendo a regulamentação ser principiológica e genérica o suficiente para que possa abarcar novas tecnologias e modelos de negócios que venham a se desenvolver sobre essa plataforma, garantidos os princípios elencados na lei.

- 2) A regulação sobre neutralidade de redes deveria elencar os requisitos técnicos de maneira exaustiva? Ou seria melhor elencar critérios segundo os quais um determinado requisito técnico poderia ser utilizado para garantir a prestação adequada de serviços e aplicações?

COMENTÁRIOS:

Conforme a resposta à questão 1, não acreditamos ser viável a determinação detalhada de requisitos técnicos.



A oferta de qualidade é um objetivo dos prestadores de serviços de telecomunicações e ferramenta essencial de competição. Creemos que cabe a agência intervir, seja através de estímulos à melhoria da qualidade ou mesmo através de alguma medida coercitiva, quando houver comprovação de queda na qualidade dos serviços oferecidos à população.

Na busca da qualidade na prestação dos serviços e aplicações oferecidos por meio da internet, deve-se fixar critérios claros e objetivos, de forma genérica e principiológica, estabelecendo orientações das condutas que podem ser adotadas no gerenciamento de rede.

- 3) A informação clara e transparente aos usuários, prévia à contratação dos serviços ou aplicações, das técnicas de gerenciamento do tráfego adotadas para sua prestação adequada poderia ser considerada como requisito suficiente para caracterizar ausência de danos a estes usuários?

COMENTÁRIOS:

Acreditamos que o fornecimento de informações claras e transparentes aos usuários sobre as características do serviço por ele contratado, incluindo as técnicas de gerenciamento de tráfego, é fundamental para o estabelecimento de um ambiente saudável e competitivo no setor de telecomunicações.

Aliada às informações aos usuários, a fim de evitar danos aos mesmos, caberia a Agência exercer, no âmbito e na forma estabelecidos pela regulamentação, sua função fiscalizadora, no sentido de aferir periodicamente a qualidade de acesso aos serviços e aplicações através das redes de acesso a Internet contratadas.

Seria muito útil e esclarecedor à população em geral, que os prestadores de serviços de telecomunicações elencassem ou sugerissem na oferta dos diversos pacotes de serviços de acesso à Internet, aqueles que sejam mais adequados aos diferentes tipos de demandas do usuário (e-mail, VoIP, Video on Demand, Video Streaming, etc.) de forma que estes possam melhor escolher o serviço a contratar dentro de expectativas realistas de suas necessidades .

TEMA 2: RELAÇÕES ENTRE OS AGENTES ENVOLVIDOS

- 1) Como se pode garantir a proporcionalidade, transparência, isonomia e não discriminação, preconizados pelo MCI, nas relações entre os diversos agentes do ecossistema da Internet (usuários, provedores de aplicações e conteúdos e prestadores de serviços de telecomunicações)? São possíveis condições de exclusividade nestas relações?

COMENTÁRIOS:

A ação fiscalizadora da agência, conjuntamente com os organismos competentes de acordo com a legislação pertinente à defesa da concorrência e do consumidor, deve ser suficiente para permitir a manutenção das condições de proporcionalidade, transparência, isonomia e não discriminação, preconizadas pelo MCI. Nesse sentido, acreditamos que a adoção de medidas *ex ante* limitadoras das relações entre tais agentes poderá trazer prejuízos ao desenvolvimento do mercado e da própria Internet, sob risco de engessar a hoje vibrante Internet que conhecemos.

Os princípios gerais de proporcionalidade, transparência, isonomia e não discriminação preconizados pelo MCI devem permitir a liberdade dos agentes envolvidos no ecossistema para estabelecer ofertas de planos de serviços diferenciados, como forma saudável de concorrência de mercado, sempre em prol do consumidor final. Essas ofertas não podem, entretanto, impedir o acesso a aplicativos ou serviços concorrentes, nem permitir a degradação proposital da qualidade de acesso a eles, condutas essas que seriam patentemente violadoras dos princípios de neutralidade de rede já fixados no Marco Civil.

- 2) Nestes relacionamentos, em quais seria mais esperado o comportamento anticoncorrencial pelos responsáveis pela transmissão, comutação ou roteamento, ferindo o princípio da neutralidade da rede? Por quê?

COMENTÁRIOS:

Entendemos que um comportamento anticoncorrencial poderia ser, em função do controle da rede, a possibilidade dos provedores de serviços de telecomunicações poderem bloquear ou degradar a qualidade de acesso a determinados aplicativos ou conteúdos, visando promover um determinado grupo de aplicativos ou conteúdos com os quais tenha alguma vantagem comercial.

Outra forma de comportamento anticoncorrencial seria a possibilidade dos provedores de aplicações e conteúdos poderem bloquear o acesso proveniente de uma determinada rede (provedor de serviço de telecomunicações) ou um grupo de redes às suas aplicações e conteúdos visando vantagens comerciais próprias, em detrimento dos usuários e/ou provedores de serviço de telecomunicações.

O gerenciamento de tráfego de forma não discriminatória, conforme observações acima, para assegurar a qualidade dos serviços e garantir a operação e melhor desempenho técnico da infraestrutura de rede, por si só, não deveria caracterizar comportamento anticoncorrencial.

- 3) Em que medida as ferramentas tradicionais de tratamento de condutas anticompetitivas, podem e/ou devem, prévia ou posteriormente, ser utilizadas nos relacionamentos entre os agentes que compõem o ecossistema da Internet?

COMENTÁRIOS:

Acreditamos que as medidas hoje existentes no sistema de defesa da concorrência são suficientes para coibir eventuais abusos e, por sua própria natureza, devem tais medidas ser aplicadas de maneira *ex post*, respeitando a livre iniciativa e coibindo abusos.

Deve-se ter um sistema de fiscalização *a posteriori*, nos moldes do Sistema Brasileiro de Defesa da Concorrência (como preconizado pelas disposições do Marco Civil da Internet em relação ao CADE), evitando-se sempre uma vedação *ex ante* que pode, como já exposto, impedir o desenvolvimento e evolução dos sistemas de rede no País.

TEMA 3: MODELOS DE NEGÓCIO

- 1) Quais as vantagens e as desvantagens que ofertas tais como as mencionadas acima podem trazer para os usuários, para os prestadores de serviços de telecomunicações e para os provedores de aplicações e conteúdos?

COMENTÁRIOS:

A diferença entre disponibilidade de oferta de serviços de rede e a real parcela da população efetivamente conectada pode ser atribuída aos altos custos de acesso existentes. Neste ponto, modelos de negócio que permitam maior inclusão digital e generalização de serviços de rede se mostram benéficos, na medida em que temos um potencial elevado custo de oportunidade de se esperar que o valor da Internet seja reduzido para que mais pessoas se conectem.

Práticas de subsídio ao acesso à rede e/ou determinados conteúdos, como, por exemplo, o “zero rating”, pode beneficiar os usuários, com preços mais baixos, promovendo a inclusão digital, desde que não se prejudique o acesso às demais redes e/ou conteúdos, através de atenta fiscalização do mercado por parte dos órgãos competentes, inibindo práticas anticoncorrenciais.

Assim, modelos alternativos podem permitir maior inclusão digital e diminuição da parcela da população colocada à margem do acesso, com permissibilidade de oferta de conexão de internet de forma gratuita ou subsidiada.

Quanto à tarifa de acesso a um serviço/aplicação, a ANATEL deve usar suas ferramentas regulatórias existentes ou novas, sejam técnicas, administrativas ou de controle de competição, para evitar que haja prática que frustre a intenção final do Marco Civil de manter uma internet aberta, protegendo a neutralidade da rede. Qualquer modelo de negócio deve garantir que se o provedor do serviço de telecomunicações permitir o acesso gratuito a conteúdos ou sem contar na sua quota de acesso à internet ele deverá estender tal prática aos demais provedores de conteúdo ou de serviços online como parte desse modelo. Qualquer plano de serviço deve ser

aberto a todos os prestadores de serviços e conteúdo online de maneira razoável, acessível, justa e não discriminatória, sujeitando-os apenas a requisitos técnicos e operacionais razoáveis, além de ser disponibilizado a todos os clientes do provedor do serviço de telecomunicações. Como previsto na regulação existente, os planos devem ser divulgados à ANATEL, aos consumidores, bem como aos clientes do provedor de serviço de telecomunicações, em tempo hábil, todos os termos e condições de todos os planos oferecidos.

- 2) Qual seria a melhor forma de conduzir a regulamentação da neutralidade de rede, dadas as vantagens e desvantagens para os diversos agentes envolvidos nestas ofertas, em especial os usuários?

COMENTÁRIOS:

Assegurado o livre tráfego de informação, isento de censura ou qualquer tipo de tratamento diferenciado em seu conteúdo, deve ser permitido o gerenciamento técnico das redes, bem como a oferta de pacotes diferenciados de serviços, aí permitida a cobrança, ao usuário final, por uma qualidade de acesso *premium* à rede.

- 3) Quais os benefícios para uma regulação prévia e exaustiva (*ex-ante*) de modelos de negócio possíveis à luz da neutralidade de rede ou, alternativamente, quais os benefícios de uma regulação baseada em critérios gerais, com a avaliação de casos específicos a posteriori (*ex-post*)?

COMENTÁRIOS:

A característica básica da internet de permanente e rápida evolução dos serviços, aplicativos e modelos de negócios, que asseguram um ambiente de contínua inovação, impossibilitam a adoção de um modelo de regulação prévio e exaustivo (*ex-ante*), incapaz de prever todas as possibilidades de utilização da internet, bem como os seus futuros desenvolvimentos, o que acarretaria no “engessamento” do potencial de negócios e utilidade aos usuários, inibição da inovação tecnológica, bem como na rápida obsolescência do arcabouço regulatório dedicado à internet.

Por outro lado, a regulação baseada em princípios gerais, com a avaliação de casos específicos a posteriori (*ex-post*), permite maior longevidade regulatória, a eliminação de entraves à inovação e ao desenvolvimento da internet. Por estas razões, o modelo de regulação *ex-post* vem sendo adotado pela maioria dos países.

- 4) Existiriam outras formas de abordagem da regulamentação que atendam aos objetivos e demais determinações do Marco Civil da Internet? Quais as vantagens e as desvantagens dessas opções para os diversos agentes envolvidos, em especial os usuários?
Sem comentários.

TEMA 4: COMUNICAÇÕES DE EMERGÊNCIA

COMENTÁRIOS:

Introdução

Muito embora o objeto da consulta pública trate apenas da priorização de serviços de emergência através de comunicação de dados/internet, faz-se necessário uma análise sobre como a União Internacional de Telecomunicações (UIT) trata o assunto. A UIT, através de grupos de estudo que tratam o tema, criaram o termo PPDR – *Public Protection & Disaster Relief*, onde:

Public Protection: Significa ações para manutenção da lei e da ordem, proteção da vida, propriedade e situações de emergência no dia a dia. São basicamente ações e eventos ligados a Segurança Pública.

Disaster Relief: São eventos que causam ruptura grave do funcionamento da sociedade, representando ameaça generalizada e significativa para a vida humana, a saúde, as propriedades ou o meio ambiente. A partir dessa definição, vários estudos com planos e protocolos operacionais foram publicados em estudos desenvolvidos pelos grupos da UIT, onde foram identificadas atividades em eventos ou situações de emergência, do ponto de vista de TI&C que incluem:

- Preparação para possíveis eventos/desastres
- Detecção antecipada de evento iminente
- Resgate
- Assistência à evacuação
- Confirmação de segurança
- Assistência na recuperação

Foram identificados três aspectos críticos que devem ser observados em situações de emergência e desastres:

1. Socorro a desastres e situações de emergência para **indivíduos** (comunicação das vítimas com seus parentes, amigos, empregadores)
2. **Orientação** no socorro a desastres e situações de emergência (meios para informação da vítima sobre rotas de fuga, abrigo, etc...)
3. **Capacidade de resistência e recuperação da rede** (capacidade da infra-estrutura para enfrentar melhor situações de emergência e desastres)

Em 2007, a UIT determinou que o grupo de estudos denominado ITU-R, desenvolvesse estudos, a princípio de radiocomunicações, que pudessem auxiliar na prevenção, detecção, mitigação e recuperação de desastres e situações de emergência.

Na Conferência Mundial de Telecomunicações de 2012, houve um acordo para que na próxima conferência a ser realizada em Novembro de 2015, fosse efetuada a revisão das resoluções 646 que trata de aspectos de PPDR, em acordo com a Resolução 648. Com isso, todos os grupos ITU-R passaram a desenvolver estudos ligados à PPDR.

A tabela abaixo mostra como os grupos estão organizados:

Disaster phases	Major radiocommunication services involved	Major tasks of radiocommunication services	Studies carried out by Radiocommunication
Prediction & Detection			
	•Meteorological services (meteorological aids and meteorological-satellite service) •Earth exploration-satellite service	Weather and climate prediction. Detection and tracking of earthquakes, tsunamis hurricanes, typhoons, forest fires, oil leaks etc. Providing warning information	Study Group 7
Alerting			
	•Amateur services	Receiving and distributing alert messages	Study Group 5
	•Broadcasting services terrestrial and satellite (radio, television, etc.)	Disseminating alert messages and advice to large sections of the public	Study Group 6
	•Fixed services terrestrial and satellite	Delivering alert messages and instructions to telecommunication centres for further dissemination to public	Study Group 5 Study Group 4
	•Mobile services (land, satellite, maritime services, etc.)	Distributing alert messages and advice to individuals	Study Group 5 Study Group 4
Relief			
	•Amateur services	Assisting in organizing relief operations in areas (especially when other services are still not operational)	Study Group 5
	•Broadcasting services terrestrial and satellite (radio, television, etc.)	Coordination of relief activities by disseminating information from relief planning teams to population	Study Group 6
	•Earth exploration-satellite service	Assessment of damage and providing information for planning relief activities	Study Group 7
	•Fixed services terrestrial and satellite	Exchange of information between different teams/groups for planning and coordination relief activities	Study Group 5 Study Group 4
	•Mobile services (land, satellite, maritime services, etc.)	Exchange of information between individuals and/or groups of people involved in relief activities	Study Group 5 Study Group 4

Analisando essa introdução e todos os documentos mencionados, percebemos que o tratamento a ser dado em situações de segurança, emergência e desastres envolve uma série de ações e protocolos sugeridos pela UIT, sendo que o objeto da consulta foca em um ponto específico, considerado nos estudos aqui citados, que são as comunicações por dados.

Levando em consideração esse ponto, gostaríamos de contribuir, respondendo de forma objetiva as questões colocadas:

1) *Qual seria a melhor maneira de a regulamentação endereçar as exceções à neutralidade de rede para serviços de emergência:*

COMENTÁRIOS:



Pela dinâmica da internet e a impossibilidade de prever as diversas utilizações futuras, que poderão ocorrer com a chamada “Internet das Coisas (IoT)”, a opção mais indicada é elencar um rol exemplificativo de serviços de emergência, e alguns critérios para seu enquadramento.

Através da definição de uma lista positiva de números de telefones para que sejam efetuadas ligações de emergência via IP, sítios para acesso ao conteúdo emergencial e endereços IP de dispositivos considerados para fins emergenciais (câmeras de vigilância, semáforos, medidores inteligentes, etc.). A lista deve ser gerenciada por uma entidade a ser definida, de preferência de forma consolidada nos âmbitos federal, estadual e municipal.

Devem ser criados mecanismos de detecção de ataques maliciosos à rede através destes acessos preferenciais.

(i) elencar um rol exaustivo de serviços de emergência que se enquadrariam nestas exceções;

COMENTÁRIOS:

Entendemos que a lista deve ser exemplificativa e não exaustiva.

(ii) elencar um rol exemplificativo de serviços de emergência que se enquadrariam nestas exceções, bem como os critérios segundo os quais um determinado serviço seria classificado como de emergência.

COMENTÁRIOS:

Critérios para determinar um serviço como de emergência:

- Serviços Públicos essenciais ou não, prestados em regime de concessão ou autorização relacionados à Saúde, Segurança, Socorro, Defesa Civil, gratuitos ou não, além de serviços críticos como fornecimento de água, eletricidade, gás e mobilidade urbana

Rol exemplificativo de serviços de emergência

100* - Secretaria dos Direitos Humanos

128* - Serviços de Emergência no âmbito do Mercosul

180* - Delegacias Especializada de Atendimento à Mulher

181* - Disque Denúncia

190* - Polícia Militar

191* - Polícia Rodoviária Federal

192* - Serviço Público de Remoção de Doentes (ambulância)

193* - Corpo de Bombeiros

197* - Polícia Civil

198* - Polícia Rodoviária Estadual

199* - Defesa Civil

Serviços 0800

0800 72 72 196 - Eletropaulo

0800 11 01 97 - COMGÁS

3088 7210 - IML

0800 55 53 05 – Serviço Funerário



2) Nas duas hipóteses, quais os serviços de emergência que deveriam compor o rol de exceções à neutralidade de rede, seja ele exaustivo ou exemplificativo?

COMENTÁRIOS:

Resposta é a mesma de cima.

TEMA 5: BLOQUEIO DE CONTEÚDO A PEDIDO DO USUÁRIO

1) A prestadora poderia, a pedido do usuário, implantar soluções de bloqueios de determinados conteúdos/aplicações, tais como jogos, pornografia, redes sociais, entre outros?

Durante a reunião na Abinee, dia 23/04, foi decidido não ser cabível à associação se manifestar sobre esta questão.