



CONGRESSO NACIONAL CONSELHO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL

PARECER Nº 1, DE 2005 CCS

Da Comissão de TV por Assinatura para o Plenário do Conselho de Comunicação Social, em resposta à solicitação, pela Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel, de parecer sobre proposta de Norma contendo um "Plano Geral de Metas de Qualidade para os Serviços de Comunicação Eletrônica de Massa por Assinatura" (PGMQ-SCEMa)", em observância ao que dispõe o § 2º do artigo 4º da Lei nº 8.977, de 6 de janeiro de 1995, a Lei da TV a Cabo, que institui o mencionado serviço.

Relator: **Daniel Herz**

Comissão de TV por Assinatura: **Berenice Isabel Mendes Bezerra** (Representante da categoria profissional dos artistas) – Coordenadora, **Daniel Koslowsky Herz** (Representante da categoria profissional dos jornalistas), **Gilberto Carlos Leifert** (Representante das empresas de televisão), **João Monteiro de Barros Filho** (Representante da sociedade civil), **Paulo Machado de Carvalho Neto** (Representante das empresas de rádio), **Paulo Tonet Camargo** (Representante de empresas da imprensa escrita), **Roberto Wagner Monteiro** (Representante da sociedade civil)

I - Relatório

Através do Ofício n.º 118/2005/SCM da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), de 8 de junho de 2005, o Superintendente de Serviços de Comunicação de Massa, Engenheiro Ara Apkar Minassian, encaminhou ao Conselho de Comunicação Social (CCS), o texto do "Plano Geral de Metas de Qualidade para os Serviços de Comunicação Eletrônica de Massa por Assinatura" (PGMQ-SCEMa)", para apreciação, "nos aspectos em que o referido documento alcança o Serviço de TV a Cabo, nos termos do que dispõe o § 2º do artigo 4º da Lei nº 8.977, de 6 de janeiro de 1995, que institui o mencionado serviço".

Neste expediente, o Eng.º Ara informou que "o documento em causa foi aprovado pelo Conselho Diretor da Anatel em sua Reunião de nº 348, realizada no dia 2 do mês

em curso, ficando sua publicação em órgão da imprensa oficial na dependência da manifestação deste colegiado, nos termos da lei de regência do Serviço de TV a Cabo, ou na hipótese de decurso de prazo ali consignado, ou ainda, na ausência de pronunciamento formal deste Conselho".

Mesmo antes de receber este expediente, entretanto, o CCS mobilizou-se para responder à demanda da Anatel, a partir das informações apresentadas a conselheiros pelo Eng^o Ara ainda informalmente, durante a reunião ordinária do CCS do dia 6 do corrente mês.

Tão logo o CCS tomou conhecimento do iminente envio pela Anatel da consulta ora em exame, convidou o Eng.^o Ara para introduzir o assunto nesta mesma reunião e, imediatamente, acionou sua Comissão de TV por Assinatura, estabeleceu um cronograma de trabalho e marcou para o dia 30 de junho uma Reunião Plenária Extraordinária do CCS com a finalidade de se antecipar aos prazos decorrentes da observância do § 2º do artigo 4º da Lei nº 8.977.

Animou esta mobilização do CCS a bem sucedida experiência prévia de cooperação com a Anatel por ocasião do envio, em 3 de junho de 2004, de uma solicitação semelhante para apreciação de uma proposta de regulamentação do artigo 38 da Lei nº 8.977. Naquela oportunidade o CCS necessitou de mais de trinta dias para ultimar seu parecer, sendo voluntariamente aguardado pela Anatel.

Na situação atual, sendo integralmente cumprido o prazo legal, o posicionamento só ocorreria na sessão ordinária de agosto, em função do recesso do Congresso Nacional que condiciona a atuação do CCS.

Por ocasião do envio da consulta anterior ao CCS, a sua Comissão encarregada dos assuntos relativos à TV por Assinatura – na época denominada Comissão de TV a Cabo – ao invés de simplesmente emitir um parecer sobre a pretensão da Anatel, trabalhou de forma direta, intensa e produtiva com a agência, em um processo que, vale ressaltar, foi facilitado e entusiasticamente apoiado pelo Eng.^o Ara.

Em decorrência das excelentes e profícuas relações estabelecidas com a Anatel, o conteúdo do Parecer nº 2/2004, aprovado pelo CCS no dia 2 de agosto de 2004, indicou uma nova proposta de solução para o problema que a Anatel pretendia resolver com a regulamentação do artigo 38 da Lei da TV a Cabo. Esta formulação foi concebida de forma consensual com a agência.

Neste processo ativo de cooperação a Anatel, de forma muito sensata e receptiva às argumentações produzidas pelo CCS alterou sua posição original, concordando que não havia necessidade de uma regulamentação específica, reconhecendo que a existente (Lei, Regulamento e Norma do serviço de TV a Cabo) mostrava-se suficiente e adequada para abrigar a situação que pretendia enquadrar.

Com a regulamentação do artigo 38 da Lei 8.977 a Anatel pretendia criar condições para regularizar a atuação de distribuidores de sinais de TV a assinantes que estão atuando sem autorização legal, em diversos pontos do país, especialmente em áreas de infra-estrutura urbana deficiente e concentração de população de baixa renda.

Estes serviços ainda hoje são prestados irregularmente por pequenas empresas denominadas popularmente como "antenistas", destinando-se principalmente ao atendimento de segmentos da população que não consegue ter acesso sequer ao serviço de radiodifusão de sons e imagens (televisão aberta) por se encontrarem em locais de difícil recepção, tais como morros e favelas.

No Parecer nº 2/2004, apesar dos dados serem incertos pois não existem levantamentos oficiais, o CCS constatou que centenas de milhares de domicílios só conseguem receber o sinal da TV aberta através destes serviços irregulares e que provavelmente atingiria a casa dos milhões o número de domicílios brasileiros que apresentariam a mesma demanda.

Chegando ao entendimento de que a pretendida regulamentação do artigo 38 apresentava contradições insanáveis com a Lei 8.977, o CCS e a Anatel concluíram que tratava-se, tão-somente, de aplicar a legislação vigente, sendo necessário apenas orientar e, em alguma medida, facilitar o atendimento destas áreas e destes segmentos da população pelas operadoras de TV a Cabo existentes, assegurando-se o cumprimento das suas funções, inclusive de obrigações legalmente estabelecidas. Identificadas as condições para o estabelecimento de relações entre as operadoras, os "antenistas" e os assinantes atendidos por estes, estava criada a solução para o problema.

Apesar da concordância – entre o CCS, a Anatel, as operadoras e os "antenistas" – em relação à solução encontrada para abrigar o atendimento definido pela agência como sendo de "áreas com infra-estrutura urbana deficiente" pelo serviço de TV a Cabo, a sua implementação não evoluiu, em função da persistência de uma até certo ponto compreensível insegurança entre operadoras atuantes no mercado. Esta situação alimentou na agência algumas dúvidas sobre a operacionalização da solução.

Identificavam estes agentes, da esfera estatal e privada, a necessidade de um mínimo enquadramento formal das condições peculiares de operação nas referidas "áreas com infra-estrutura urbana deficiente". Ressentiam-se as empresas de orientação e também de segurança quanto a caracterização da regularidade destas condições especiais de atendimento que seriam estabelecidas nestas áreas, distintas das praticadas usualmente no mercado,.

A resposta então apresentada pela Anatel para proporcionar tais orientações e enquadramento foi a de estabelecer alguns requisitos especiais para as operadoras de TV a Cabo, no que se refere à atuação nestas áreas.

A Anatel, quando da aprovação do Parecer nº 2/2004 do CCS, estava desenvolvendo estudos sobre indicadores e metas de qualidade para o conjunto dos serviços de TV por Assinatura (TV a Cabo, MMDS, DTH e TVA) e, apenas três meses após o posicionamento conjunto com o CCS, emitiu a Consulta Pública nº 575, de 5 de novembro de 2004, apresentando uma "Proposta de Plano Geral de Metas de Qualidade para os Serviços de Comunicação Eletrônica de Massa por Assinatura".

Em seqüência, a Anatel lançou a Consulta Pública nº 582, de 6 de dezembro de 2004, com a "Proposta de Regulamento de Proteção e Defesa dos Direitos dos Assinantes dos Serviços de Comunicação Eletrônica de Massa por assinatura" e, logo a seguir, a Consulta Pública nº 584, de 9 de dezembro do mesmo ano, com a "Proposta da Norma do Processo de Aferição do Grau de Satisfação da Sociedade com Relação ao Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), ao Serviço Móvel Pessoal (SMP), aos Serviços de Comunicação Eletrônica de Massa por assinatura (SCEMa) e outros serviços de telecomunicações que vierem a ser agregados".

Os três atos propostos pela Anatel constituem um não oficialmente designado sistema de indução e aferição da qualidade nos serviços de TV por Assinatura. Com estas Normas a Anatel também pretendia harmonizar as exigências de qualidade para estes serviços com as estabelecidas para outros serviços de telecomunicações, mais especificamente os de telefonia móvel pessoal e de telefonia fixa comutada.

O texto que agora foi enviado para a avaliação do CCS é a Norma apresentando uma "Proposta de Plano Geral de Metas de Qualidade para os Serviços de Comunicação Eletrônica de Massa por Assinatura", inicialmente sujeita à mencionada Consulta Pública nº 575, de 5 de novembro de 2004. Após processar os comentários e contribuições apresentadas a esta Consulta Pública, o Conselho da Anatel referendou, como já referido, uma formulação de texto que foi aprovada no dia 2 de junho e, logo a seguir, enviada ao CCS.

O resultado das Consultas Públicas nº 582 e nº 584 continua sendo processado, prosseguindo a Anatel no desenvolvimento das suas correspondentes formulações.

Como se observa, tais referências surgem como importantes, nesta oportunidade em que novamente a Anatel consulta o CCS, por força do disposto no § 2º do artigo 4º da Lei nº 8.977, dada a estreita relação que a matéria agora enviada pela agência apresenta com a problemática tratada em 2004 e que encontra-se minuciosamente detalhada no Parecer nº 2/2004.

Este é o contexto no qual se insere o exame, pelo CCS, da proposta de Norma encaminhada pela Anatel.

Assumindo suas funções frente à solicitação da agência, o CCS reuniu sua Comissão de TV por Assinatura no dia 15 de junho, com a presença da conselheira Coordenadora Berenice Isabel Mendes Bezerra, e dos conselheiros Daniel Koslowsky Herz, João Monteiro de Barros Filho, Paulo Machado de Carvalho Neto e Roberto Wagner Monteiro. A reunião foi realizada das 14h às 15h30, na sala nº 9 da ala Senador Alexandre Costa do Senado Federal, na qual foi desenvolvida uma abordagem inicial do assunto, tendo sido designado como relator da matéria o conselheiro Daniel Herz. Para esta reunião foram convidados representantes da Associação Brasileira de Televisão por Assinatura (ABTA), que habitualmente tem cooperado com o CCS no exame das questões pertinentes a este segmento, tendo comparecido André Borges (Vice-Presidente Jurídico), Diône Craveiro (Diretor em Brasília), Fernando Mousinho (Vice-Presidente de Banda Larga) e José Francisco de Araújo Lima (Diretor Jurídico)

Na tarde deste mesmo dia, às 16h, a Comissão de TV por Assinatura do CCS reuniu-se na sede da Anatel com o Eng.º Ara e integrantes da sua equipe técnica e jurídica, tendo a reunião também contado com a presença dos representantes da ABTA convidados pelo CCS.

Nesta reunião inicial com a Anatel reproduziu-se o processo cooperativo que foi estabelecido no ano passado, no debate da matéria que levou à aprovação pelo CCS do Parecer nº 2/2004.

Foi formalmente reconhecida a mútua disposição do CCS e da Anatel para tratar o assunto pautando-se pelo interesse público, pelas necessidades dos assinantes e pela definição de condições adequadas e justas a serem estabelecidas para as prestadoras dos serviços de TV por Assinatura. Com esta orientação passou-se a examinar a possibilidade de aprimoramento do texto da proposta de Norma.

Desde o início do trabalho do CCS sobre esta matéria foram realizadas, por correio eletrônico e teleconferências, diversas rodadas de consultas em busca de um entendimento comum sobre emendas que pudessem aprimorar o texto da proposta de Norma, esforço que se prolongou até a noite do dia 29 de junho. Merece especial referência o empenho, a diligência e o espírito público da Eng.ª Maria Lúcia Ricci Bardi, da Anatel, integrante da equipe do Superintendente de Serviços de Comunicação de Massa, encarregada de coordenar os contatos com o CCS no desenvolvimento da avaliação da proposta de Norma.

Foi com base neste trabalho e nos antecedentes referidos neste Relatório que se procedeu a Análise e a emissão do Parecer pelo CCS.

É o Relatório

II - Análise

Na Análise específica da proposta de Norma encaminhada pela Anatel, o CCS identificou três "pontos sensíveis", aqui relacionados e apresentados de forma não linear em relação ao seu texto:

- a) O Anexo III, com os "requisitos a serem atendidos pelas prestadoras de SCEMa, nos locais específicos da área de prestação de serviço, com infraestrutura urbana deficiente, indicados pelas prestadoras e aprovados pela Anatel".
- b) A designação utilizada de "Serviços de Comunicação Eletrônica de Massa por assinatura (SCEMa)".
- c) Aspectos tópicos e específicos do texto da Norma que necessitavam de ajustes nas suas redações.

O CCS identificou algumas lacunas e formulações que podem ser aperfeiçoadas no conjunto dos três atos – atual proposta de Norma e as publicadas nas Consultas Públicas nº 582 e nº 584 – que a Anatel concebeu para tratar das questões referentes à aferição e indução da qualidade nos serviços de TV por assinatura.

Apesar disso, o CCS entende que a solução metodológica concebida pela agência pode constituir solução apropriada para fazer frente aos problemas que se propôs a resolver, com os necessários ajustes.

Neste sentido, a delimitação da abordagem na Norma em debate surge como uma formulação que se mostra propícia ao início do processo de implementação da ampla e inovadora normatização que se inaugura da gestão de qualidade dos serviços de TV por assinatura.

Ao optar por restringir a Norma proposta às metas e indicadores de qualidade para os serviços de atendimento ao público, a Anatel acabou selecionando a parcela desta normatização da gestão de qualidade que deverá ter impacto mais imediato e sensível para os assinantes.

O CCS, por isso, afirmando a expectativa de que não haja descontinuidade ou protelação no processo de normatização cuja primeira etapa assim se inicia, manifesta sua concordância com a delimitação temática efetuada no enfoque desenvolvido na Norma proposta.

Na reunião da Comissão de TV por Assinatura do CCS realizada no dia 15 de junho para tratar da matéria, foi listado, sem caráter conclusivo, um conjunto de tópicos que merece ser considerado no debate do texto das duas Normas que ainda estão em fase de elaboração pela Anatel. Para efeito de memória e coleta inicial de subsídios para este debate que se avizinha, registra-se aqui esta listagem de itens, cuja avaliação de mérito, voltamos a ressaltar, ainda está por ser feita.

Desde já, entretanto, o CCS identifica que uma elaboração consistente sobre gestão da qualidade nos serviços de TV por assinatura como a que está sendo empreendida pela Anatel, exige a consideração de uma multiplicidade de aspectos, que transcendem a definição de indicadores e metas. Nas suas exigências de interesse público, a amplitude da abordagem requerida pode ser exemplificada com uma seleção de tópicos que são imediatamente identificáveis, na Lei da TV a Cabo, como expressão de referenciais qualitativos relevantes dos serviços prestados. A remissão dos itens selecionados nesta lei, por isso, encontra-se especificada ao lado de cada um dos mesmos:

- a) Indicadores e evidências do alcance dos fins atribuídos ao serviço (Art. 3º);
- b) Indicadores sobre a integração das redes utilizadas pelo serviço com as demais redes de telecomunicações instaladas no país (Art. 4º);
- c) Dados sobre a cobertura da área de prestação do serviço pelas prestadoras (Art. 5º, inciso IV);
- d) Indicadores e evidências sobre a prestação do serviço como estímulo à indústria cinematográfica (Art. 10º, inciso VII);
- e) Dados sobre a oferta dos canais básicos de utilização gratuita (Art. 23º, inciso I, alíneas "a" a "g");
- f) Dados sobre a oferta pública e utilização por programadores dos canais destinados à prestação Eventual dos serviços (2 canais) (Art. 23º, inciso II; §6º, inciso I; § 7º; § 8º; § 9º; Art. 25º, § 1º e § 2º);
- g) Dados sobre a oferta pública e utilização por programadores dos canais destinados à prestação Permanente dos serviços (30% dos canais tecnicamente disponíveis) (Art. 23º, inciso III; § 6º, inciso II; § 7º; § 8º; § 9º; Art. 25º, § 1º e § 2º);
- h) Dados sobre o eventual exercício de critério para seleção dos interessados na utilização dos canais de uso Eventual e Permanente (Art. 25º, § 2º);
- i) Dados sobre a disponibilização dos contratos para consulta dos interessados (Art. 25º, § 3º);

j) Indicadores sobre eventuais denúncias de prejuízos a assinantes, ao público em geral, às prestadoras, aos produtores e aos serviços, causados por operadoras de telecomunicações, por prestadoras, pela Anatel ou por terceiros. (Art. 25º, § 4º);

l) Dados sobre as condições de oferta dos serviços e do acesso a estes pelos assinantes (Art. 26º);

m) Dados sobre a co-produção de filmes nacionais pelas prestadoras (Art. 30º, inciso V);

n) Dados sobre a exibição de filmes nacionais pelas prestadoras (art. 31º, inciso IV);

o) Dados sobre a informação ao assinante sobre programação (Art. 33º, inciso I).

Estes itens, como se constata já inicialmente, referem-se a uma aferição mais abrangente da qualidade dos serviços, indo além do estabelecimento de indicadores e metas, que é um dos objetivos precípuos e justificados da Norma ora em exame pelo CCS, assumidamente delimitada nos seus propósitos.

Uma aferição da qualidade dos serviços amparada nestes tópicos e em outros que certamente ainda surgirão no debate dos dois próximos atos da Anatel está elaborando, certamente proporcionará valiosas referências para sua avaliação pela sociedade e constituirá importante fonte de subsídios para a formulação de políticas públicas pelos órgãos do Poder Executivo, permitindo o fortalecimento e a valorização deste importante segmento da comunicação social do país.

É com este sentido de fortalecimento e valorização do segmento de TV por Assinatura que o CCS está recomendando um conjunto de emendas à proposta de Norma. Todas as emendas aqui apresentadas foram formuladas como resposta aos já mencionados "pontos sensíveis" identificados nesta proposta e decorreram de uma intensa e profícua interação do CCS com a Anatel, com a ABTA (representante das empresas do segmento), com os assim denominados "antenasistas" (representados pela Associação Brasileira de Empresas de Telecomunicações e Melhoramentos e Imagens e Atividades Afins – ABETELMIM), e também expressam um longo acúmulo nos debates realizados pelas entidades dos segmentos profissionais e da sociedade civil atuantes em relação à democratização da comunicação.

Seguem aqui, deste modo, a avaliação do denominado primeiro "ponto sensível" da proposta de Norma, bem como as emendas recomendadas em relação ao segundo e a terceiro "ponto sensível" do texto, todas elaboradas com o sentido de aperfeiçoar a formulação original da Anatel. A avaliação e as emendas foram dispostas, em sua

apresentação neste Relatório, ordenadas como resposta a estes "pontos sensíveis" acima mencionados.

I. O Anexo III, com os "requisitos a serem atendidos pelas prestadoras de SCEMa, nos locais específicos da área de prestação de serviço, com infraestrutura urbana deficiente, indicados pelas prestadoras e aprovados pela Anatel".

Verificou-se concordância geral com a formulação da Anatel que foi considerada nas manifestações de todos os representantes segmentos envolvidos neste debate como adequada para solucionar o problema que foi amplamente debatido pelo CCS no ano passado e originou o Parecer nº 2/2004, aprovado em 2 de agosto de 2004, sobre a questão suscitada pela atuação dos denominados "antenasistas".

O segmento dos "antenasistas", é representado pela ABETELMIM, que congrega pequenas empresas que atuam sem autorização prestando serviços de distribuição de sinais de televisão para assinantes através de redes de cabos, em áreas de infraestrutura urbana deficiente e concentração de população de baixa renda. Atendem à premente demanda de cidadãos que sequer têm condições de exercer o direito de acesso à televisão aberta em função dos problemas de recepção verificados nestas áreas. Esta situação encontra-se detalhadamente registrada no Parecer nº 2/2004 aprovado pelo CCS.

Na avaliação da ABETELMIM as especificações do Anexo III da proposta de Norma equilibram as necessidades de atendimento dos assinantes conforme padrões aceitáveis de qualidade, com as condições especiais que a prestação do serviço de TV a Cabo enfrenta nas áreas onde os "antenasistas" atuam, por sua própria conta e risco e, ressalte-se, ao arripio da lei.

Com o entendimento fixado no Parecer nº 2/2004 do CCS e com as prescrições da Norma ora em debate, os "antenasistas" só passarão a atuar integrados às operadoras locais de TV a Cabo que se responsabilizarão, em última instância, pelo serviço prestado aos assinantes.

Entendem todos os segmentos ouvidos pelo CCS, concordando com a posição da ABETELMIM, que a proposta de Norma cria as condições necessárias e favoráveis para a regularização e a ampliação do atendimento por serviços de TV a Cabo de um imenso contingente da população de baixa renda que se encontra em áreas de infraestrutura urbana deficiente.

A disponibilização das redes para estes segmentos da população também os aproximam das demais vantagens das redes de banda larga, como o acesso em alta

velocidade à Internet e outras alternativas que podem ser empregadas para promover a inclusão digital.

Com as especificações constantes do Anexo III desta proposta de Norma, portanto, finalmente podem ser alcançadas as bases para a integral implementação do entendimento estabelecido entre o CCS e a Anatel referido no Parecer nº 2/2004, aprovado em 2 de agosto de 2004.

II. A designação utilizada de "Serviços de Comunicação Eletrônica de Massa por assinatura (SCEMa)".

Propõe-se uma emenda para evitar polêmicas desnecessárias, nesta oportunidade, em torno da designação utilizada na proposta de Norma apresentada pela Anatel, sem qualquer prejuízo para o seu conteúdo.

Emenda nº 1

Observações Preliminares:

O CCS constatou a possibilidade de estabelecimento de uma polêmica em torno da conceituação utilizada para denominar, no seu conjunto, as diversas modalidades de TV por assinatura.

Para designação dos serviços que serão abrangidos pela Norma, a Anatel utilizou o conceito de "Serviço de Comunicação Eletrônica de Massa por Assinatura (SCEMa)". Este conceito foi introduzido como derivação do conceito de "Serviço de Comunicação Eletrônica de Massa", como define o Regulamento dos Serviços de Telecomunicações, baixado pela Resolução nº 73, de 25 de novembro de 1998, e alterado no seu artigo 4º pela Resolução nº 234 de 6 de dezembro de 2000, justamente com a introdução do conceito de "Serviço de Comunicação Eletrônica de Massa".

Constata-se, porém, que o emprego deste conceito, na proposta de Norma, resulta, exclusivamente, da simples necessidade de identificação dos serviços que serão objeto da Norma. Em função disso, com a finalidade de evitar qualquer polêmica jurídica ou política desnecessárias nesta oportunidade, mostra-se adequado contornar o uso de tal conceito nesta Norma. As polêmicas podem ser tratadas – e será importante que isto aconteça – em outro momento, sem prejuízo para o atual início da normatização da gestão de qualidade nos serviços de TV por assinatura que está em curso.

Como recurso formal para alcançar esta solução, o CCS entende que a referência aos "serviços de comunicação eletrônica de massa" seja despida do seu caráter

conceitual, que está indicado na formulação original da proposta de Norma, passando a ser grafada em letras minúsculas e sendo vinculada à expressão "televisão por assinatura", seguida das definições conceituais estabelecidas legal ou regulamentarmente para cada um destes serviços (TV a Cabo, MMDS, DTH e TVA). Com a mesma finalidade elimina-se, ao longo do texto da Norma, o uso da sigla "SCEMA" que acaba por atribuir *status* de conceito à expressão.

Com o enfoque decorrente destas preocupações, considera-se que a Emenda nº 1, aqui apresentada, constitui solução apropriada para aperfeiçoar a formulação da Norma em questão.

Texto Original:

"Art. 1º Este Plano estabelece as metas de qualidade a serem cumpridas pelas prestadoras de Serviços de Comunicação Eletrônica de Massa por assinatura (SCEMA), tem por objetivo possibilitar à Agência Nacional de Telecomunicações - Anatel a gestão da qualidade destes serviços SCEMA e é regido pela Lei nº 9.472 de 16 de julho de 1997, Lei Geral de Telecomunicações (LGT), e pela Regulamentação dos Serviços de TV a Cabo, de Distribuição de Sinais Multiponto Multicanal (MMDS), de Distribuição de Sinais de Televisão e de Áudio por Assinatura Via Satélite (DTH) e Especial de TV por Assinatura (TVA)."

Emenda Proposta:

Emenda Substitutiva Parcial ao Art. 1º:

"Art. 1º Este Plano estabelece as metas de qualidade a serem cumpridas pelas prestadoras de **serviços de comunicação eletrônica de massa que são prestados como televisão por assinatura, compreendendo os** serviços de TV a Cabo, de Distribuição de Sinais Multiponto Multicanal (MMDS), de Distribuição de Sinais de Televisão e de Áudio por Assinatura Via Satélite (DTH) e Especial de TV por Assinatura (TVA), tendo por objetivo possibilitar à Agência Nacional de Telecomunicações - Anatel a gestão da qualidade dos mesmos, **sob a regência da** Lei nº 9.472 de 16 de julho de 1997, Lei Geral de Telecomunicações (LGT), da Lei nº 8.977 de 6 de janeiro de 1995, a Lei da TV a Cabo; **e das Regulamentações específicas dos demais serviços.**

Decorrências da Emenda Proposta:

Em decorrência da Emenda Proposta, a ementa da Norma passa a ter a seguinte redação:

"Plano Geral de Metas de Qualidade para os serviços de comunicação eletrônica de massa, prestados como Televisão por Assinatura (TV a Cabo, MMDS, DTH e TVA)".

Também em decorrência da Emenda nº 1, em todas as oportunidades, ao longo do texto, em que se utiliza a expressão "Serviços de Comunicação Eletrônica de Massa" ou a sigla "SCEMa", as mesmas deverão ser substituídas pela expressão "serviços de televisão por assinatura".

Finalmente, ainda em decorrência desta Emenda nº 1, elimina-se o inciso XIII do artigo 7º, que define os "Serviços de Comunicação Eletrônica de Massa por assinatura (SCEMa)", pois os serviços que a Norma abrange ficam, com esta Emenda, adequada e suficientemente designados no seu artigo 1º.

III Aspectos tópicos e específicos do texto da Norma.

Foram formuladas 11 Emendas – numeradas 2 a 12 e a seguir apresentadas – buscando o aperfeiçoamento do texto da proposta de Norma da Anatel. É preciso ser salientado que nenhuma destas emendas altera, essencialmente, o conteúdo da Norma avaliada, preservando o sentido que lhe atribuiu a Anatel, com suas meritórias preocupações voltadas sobretudo para os assinantes.

As emendas formuladas destinam-se a esclarecer e dosar adequadamente as exigências, de modo a melhor viabilizá-las operacionalmente, em condições justas para as prestadoras e para os assinantes, em consonância com requisitos de interesse público.

No esforço realizado para aprimorar o texto da Norma foram incorporadas sugestões recolhidas em um intenso processo de consultas realizado desde que foi dado início ao trabalho da Comissão de TV por Assinatura. Foram formuladas apenas emendas que, de forma demonstrável, evidenciam-se como adequadas ao interesse público, à qualificação técnica e operacional da prestação dos serviços e, muito especialmente, à preservação dos interesses e direitos dos assinantes.

Para assegurar esta orientação, na formulação das emendas, foram adotados três critérios de validação, considerando-se principalmente:

- i) o modo como afetam os interesses e direitos dos assinantes e, de uma maneira geral, como se coadunam com o interesse público;
- ii) a criação de condições adequadas e justas para a orientação da atuação das prestadoras dos serviços, mediante seus centros de atendimento aos assinantes e ao público em geral;

iii) a viabilização de condições para que a Anatel exerça sua competência fiscalizadora sobre o atendimento ao público pelas prestadoras, de modo a zelar pela afirmação de padrões de qualidade adequados aos serviços de TV por Assinatura no país.

Considerando estes critérios, chegou-se à conclusão de que com estas emendas a proposta de Norma apresentada pela agência pode ser significativamente aperfeiçoada.

Para facilitar a identificação das modificações recomendadas no texto, estas encontram-se grafadas em negrito e itálico.

Emenda nº 2

Texto Original:

Denominação da Norma: "Plano Geral de Metas de Qualidade para os Serviços de Comunicação Eletrônica de Massa por Assinatura (PGMQ-SCEMa)"

Emenda Proposta:

Emenda substitutiva parcial na denominação da Norma

"Plano Geral de Metas de Qualidade para o atendimento ao público nos serviços de televisão por assinatura (TV a Cabo, MMDS, DTH e TVA)"

Justificativa:

A nova denominação da Norma tem a finalidade de estabelecer uma correspondência precisa entre esta e seu conteúdo, que é delimitado.

A Norma em questão restringe-se aos indicadores e metas de qualidade nos serviços de atendimento ao público pelas prestadoras de serviços de TV por Assinatura. Aspectos que transcendem esta finalidade, que evidentemente não esgota os requisitos inerentes à gestão de qualidade dos serviços, deverão ser tratados posteriormente nas outras duas Normas – apresentadas nas consultas públicas de nº 582 e de nº 584 – que estão em fase de elaboração pela Anatel.

Emenda nº 3

Texto Original:

"Art. 2º (...)

Parágrafo único. Todos os custos relacionados com o cumprimento das metas previstas neste Plano serão suportados exclusivamente pelas prestadoras".

Emenda Proposta:

Supressão do parágrafo único do Art. 2º

Justificativa:

Este parágrafo único, segundo avalia o CCS, mostra-se ocioso pois a cobertura dos "custos relacionados com o cumprimento das metas previstas neste Plano" só pode ser suportada "pelas prestadoras". Não há hipótese destes custos serem atribuídos a outros, pelo menos sem a aquiescência formal destes. A Anatel manifesta louvável preocupação com a possibilidade de que as prestadoras possam onerar os assinantes com o repasse destes custos, adicionalmente em relação aos preços e aos índices de correção previstos nos contratos. Uma iniciativa desta natureza, entretanto, necessitaria amparar-se em uma repactuação das condições estabelecidas entre contratantes e contratados, isto é, entre os assinantes e as prestadoras, para não ficar vulnerável frente ao Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990) e mesmo em relação às legislações de telecomunicações e de televisão por assinatura. A adoção impositiva e unilateral, pelas prestadoras, de qualquer valor adicional ao que está previsto no índice de reajuste das mensalidades previstos nos contratos, se chocaria frontalmente com a legislação de proteção do consumidor. O descumprimento destes contratos também caracterizaria infração à legislação que abrange as telecomunicações e os serviços de TV por Assinatura, implicando na ação da Anatel. Não é a existência deste parágrafo, portanto, que vai assegurar a proteção dos assinantes que tão meritoriamente preocupa a Anatel. A legislação vigente já proporciona o necessário suporte para a defesa dos assinantes frente a qualquer situação que venha a se configurar como abusiva. Finalmente, caso venha a se verificar qualquer situação indesejável e imprevista, a Anatel também pode, a qualquer momento, alterar a Norma, introduzindo as correções que se fizerem necessárias.

Emenda nº 4

Texto Original:

Art. 10. As prestadoras devem providenciar a desativação do serviço em até 12 (doze) horas contadas da solicitação do assinante, em:

Emenda Proposta:

Emenda aditiva para o caput do Art. 10:

"**Art. 10.** As prestadoras devem providenciar a **cessação da cobrança pelo** serviço em até **24 (vinte e quatro)** horas contadas da solicitação do assinante, em:"

Justificativa:

O aspecto essencial desta disposição, para o assinante, não é a desativação do serviço, que é a decorrência técnica do exercício da sua vontade, mas a cessação pela cobrança por algo que este não mais deseja receber. A ampliação do prazo de 12 para 24 horas mostra-se razoável para se viabilizar operacionalmente.

Emenda nº 5

Texto Original:

Art. 14 (...)

"§ 1º. Em nenhum caso o tempo de espera para o atendimento poderá ser superior a 60 (sessenta) segundos."

Emenda Proposta:

Emenda substitutiva parcial do texto do § 1º do Art. 14:

"§ 1º. **Em 90% dos casos** o tempo de espera **máximo** para o atendimento **deverá ser em até** 60 (sessenta) segundos."

Justificativa:

A redação do texto em tom afirmativo evidencia melhor o que o parágrafo pretende induzir. Quanto à abordagem do texto original que foi centrada no tempo de demora que exceder os 60 segundos, esta não parece não ser o foco mais apropriado para o problema, pois seja qual for a duração deste excesso, o mesmo estará em desconformidade com a exigência. A ocorrência de todo e qualquer eventual excesso de tempo que for constatado no atendimento deverá, com a aferição que será iniciada, constituir referência para as melhorias que se fizerem necessárias na atuação das prestadoras. Constata-se, por exemplo, que as prestadoras podem lidar com situações imprevistas de pico nas ligações telefônicas por situações que podem ser até provocadas por terceiros como, por exemplo, em casos de alterações na programação das emissoras de TV aberta, que é de inteira responsabilidade destas, e que são retransmitidas por obrigação legal. Desconhecendo isto, os assinantes dirigem suas reclamações e indagações sobre a programação da TV aberta para as prestadoras, chegando a provocar o congestionamento das linhas. O início da aferição deste processo de atendimento por telefone ao público e a assinantes servirá, antes de tudo, para uma avaliação das situações existentes, com base em dados confiáveis, hoje inexistentes, possibilitando as correções de rumo que se mostrarem necessárias.

Emenda nº 6

Texto Original:

"**Art. 15.** A relação entre o número total de atendimentos relativos a erro em documento de cobrança, em cada 1000 (mil) documentos de cobrança emitidos com vencimento no mês, não deve ser superior a:

"I – **1,5‰ (um e meio por mil)**, a partir do décimo segundo mês da publicação deste PGMQ, e

"II - **1‰ (um por mil)**, a partir do vigésimo quarto mês da publicação deste PGMQ."

Emenda Proposta:

Emenda substitutiva parcial dos incisos I e II do Art. 15:

"**Art. 15.** (...)

"I – **5‰ (cinco por mil)**, a partir do décimo segundo mês da publicação deste PGMQ, e

"II - **2‰ (dois por mil)**, a partir do vigésimo quarto mês da publicação deste PGMQ."

Justificativa:

A ABTA apontou os índices estabelecidos pela Anatel na proposta de Norma como excessivos, para uma fase inicial de implementação das exigências, propondo os índices de **5‰ (cinco por mil)** e **3‰ (três por mil)**, respectivamente, para os incisos I e II. Buscando estabelecer um critério para avaliação deste pleito, consideramos a preocupação da Anatel de aproximar os índices de qualidade dos serviços de Televisão por Assinatura com os estabelecidos para a Telefonia Móvel Pessoal e para a Telefonia Fixa Comutada. Como os índices definidos para estes serviços são de **5‰ (cinco por mil)** e **2‰ (três por mil)**, respectivamente, parece justo que a exigência inicial para os serviços de TV por Assinatura, no primeiro ano, seja a mesma cobrada da Telefonia Móvel Pessoal e que, no segundo ano, passe a ser o índice exigido do serviço de Telefonia Fixa Comutada. A Anatel interpretou, para fundamentar os índices contidos na formulação original da proposta de Norma, que as contas dos serviços de TV por Assinatura seriam mais simples do que as produzidas pelas duas modalidades de Telefonia. Esta parece ser uma premissa discutível, pois os serviços de telefonia são muito mais automatizados, suas ofertas são mais padronizadas e, portanto, suas contas poderiam ser consideradas como menos sujeitas a erro nas cobranças. Ao contrário, nos serviços de televisão por assinatura, o atendimento é mais personalizado, como ocorre nas solicitações de aquisição de serviços *pay-per-view* ou de ativação e desativação de pacotes ou canais especiais. De qualquer modo os índices fixados serão testados e poderão ser ajustados diante da realidade que for constatada, para se assegurar a sua adequação aos fins propostos. Inicialmente,

porém, o CCS entende não haver justificativa para se exigir das prestadoras mais do que se exige das companhias telefônicas. O estabelecimento de condições isonômicas para as prestadoras, em relação ao atendimento dos assinantes por outros serviços de telecomunicações, nesta fase inicial de implantação da gestão de qualidade nos serviços de TV por assinatura, mostra-se compatível para a preservação dos interesses e direitos dos assinantes que a Anatel está diligentemente perseguindo.

Emenda nº 7

Texto Original:

"**Art. 17.** As solicitações de reparos por falhas ou defeitos na prestação de SCEMa, excluída a decorrente de interrupção do serviço, que atinjam o conjunto de equipamentos, dispositivos e demais meios necessários à realização de telecomunicações, seus acessórios e periféricos e as instalações que os abrigam, de propriedade das prestadoras, devem ser atendidas em até 24(vinte e quatro) horas, contadas do recebimento da solicitação, em:"

§ 2º. As prestadoras devem manter registro com histórico que demonstre as ações tomadas e o tempo despendido no atendimento à solicitação de reparo.

Emenda Proposta:

Emenda aditiva ao *caput* do Art. 17:

"**Art. 17.** As solicitações de reparos por falhas ou defeitos na prestação de SCEMa, excluída a decorrente de interrupção do serviço, que atinjam o conjunto de equipamentos, dispositivos e demais meios necessários à realização de telecomunicações, seus acessórios e periféricos e as instalações que os abrigam, de propriedade das prestadoras, devem ser atendidas em até 24 (vinte e quatro) horas, contadas do recebimento da solicitação, **respeitado o interesse do assinante**, em:"

(...)

§ 2º. As prestadoras devem manter registro com histórico que demonstre as ações tomadas e o tempo despendido no atendimento à solicitação de reparo, **inclusive o eventual interesse do assinante em ter essa solicitação atendida em prazos distintos do que é estabelecido neste artigo.**

Justificativa:

Nem sempre o prazo estabelecido no *caput* deste artigo é o mais conveniente para o assinante. O que os satisfizer, portanto, é o que merece prevalecer. Situações excepcionais, que sejam de interesse dos assinantes como, por exemplo, o desejo de

que as providências sejam tomadas dois ou três dias depois da solicitação, merecem serem ressaltadas. Quanto a possibilidade destas situações especiais, mesmo devidamente acordadas, virem a se tornar de alguma forma abusivas em relação aos direitos dos assinantes, vale ressaltar que estas deverão ser tratadas com detalhe na Norma sobre os direitos dos assinantes que a Anatel está elaborando em fase final, processando os resultados da Consulta Pública nº 582/2004. Além disso, as situações de atendimento distintas do prazo estabelecido no *caput* do artigo, e devidamente pactuadas com os assinantes, ficarão registradas, podendo ser auditadas para a identificação de possíveis fatores de lesão aos seus direitos.

Decorrências da Emenda Proposta:

Em decorrência da Emenda Proposta, deverão ser procedidos ajustes no texto da Norma com as seguintes modificações:

- a) inclusão da expressão "ou da data acordada", após a expressão "da solicitação", na descrição da fórmula "A", do índice 2 do Anexo I da Norma;
- b) inclusão da expressão "ou acordado":
 - i) após a expressão "prazo determinado" contida no item 3.1 do Anexo I da Norma;
 - ii) após a expressão "tempo determinado" contida no item 10.1 do Anexo I da Norma;
 - iii) após a expressão "prazo determinado" contida nos itens 3 e 12, da Tabela 1, do Anexo II da Norma;
 - iv) após a expressão "prazo determinado" contida nos itens 3, 6 e 9, da Tabela 2, do Anexo II da Norma;

Emenda nº 8

Texto Original:

"Art. 20 (...)

"Parágrafo único. Todo contato do assinante com o centro de atendimento deve receber um número de registro nos sistemas das prestadoras que será sempre informado ao assinante."

Emenda Proposta:

Emenda substitutiva parcial ao Parágrafo Único do Art. 20:

"Parágrafo único. Todo contato do assinante com o centro de atendimento **será computado e, nos casos de reclamação ou de solicitação de serviços**

ou providências, deve receber um número de registro nos sistemas das prestadoras que será sempre informado ao assinante, ***sendo armazenado pelo período indicado no caput deste artigo.***"

Justificativa:

Todo contato do assinante com o centro de atendimento obviamente deverá ser computado pelas prestadoras, como condição essencial para que possam ser constituídos os diversos índices estabelecidos pela Norma, em especial os de Correspondências Respondidas (ICR), Atendimento Pessoal (IAP), Chamadas Completadas (ICC), Ligações Atendidas (ILA) e Reclamação por Erro em Documento de Cobrança (IREDC). Só com este cômputo a Anatel poderá ter um quadro completo do atendimento proporcionado pelas prestadoras dos serviços de TV por Assinatura, como objetiva a Norma. Esta condição é preservada com a substituição do termo "registrado" pelo vocábulo "computado". Com relação ao estabelecimento de um número de registro, a ser "sempre informado ao assinante", não parece ser esta uma exigência aplicável a todos os casos. Haverá casos de informações solicitadas por não assinantes e informações específicas requeridas por assinantes, que não constituem reclamações ou pedidos de providências como, por exemplo, a requisição de informações sobre preços de serviços ou dados sobre horários de programações. Certamente nos casos exemplificados não interessa aos autores das consultas tomar conhecimento de um número de protocolo correspondente a estes atendimentos, presumivelmente rápidos e sucintos. Os registros se mostram necessários, por sua vez, nos casos de reclamações ou de solicitações de serviços ou de providências, nos quais há um processo de atendimento desencadeado pelo contato. Nestas situações, o número de protocolo do atendimento é útil tanto para a prestadora, como para o assinante, sendo uma garantia de prosseguimento, acompanhamento e documentação do seu processamento. A medida também contribui para evitar que uma mesma reclamação ou solicitação que eventualmente envolva mais de um contato, mascare a integridade dos dados sobre o perfil e a qualidade do atendimento.

Emenda nº 9

Texto Original:

"**Art. 22.** O não cumprimento do estabelecido neste PGMQ-SCeMa e seus Anexos, especialmente, das metas de qualidade e dos prazos previstos, bem como o envio de informações que possam levar a uma interpretação equivocada dos dados, sujeitará a prestadora à aplicação de sanção, na forma prevista neste Plano, na legislação e regulamentação pertinentes e no

Regulamento de Aplicação de Sanções Administrativas, aprovado pela Resolução nº 344, de 18 de julho de 2003."

Emenda Proposta:

Emenda aditiva de um § 4º ao Art. 22:

"**Art. 22.** O não cumprimento do estabelecido neste PGMQ-SCEMa e seus Anexos, especialmente, das metas de qualidade e dos prazos previstos, bem como o envio de informações que possam levar a uma interpretação equivocada dos dados, sujeitará a prestadora à aplicação de sanção, na forma prevista neste Plano, na legislação e regulamentação pertinentes e no Regulamento de Aplicação de Sanções Administrativas, aprovado pela Resolução nº 344, de 18 de julho de 2003.

(...)

"§ 4º. Situações devidamente comprovadas de impossibilidade de cumprimento de qualquer disposição estabelecida nesta Norma e seus Anexos poderão ser reconhecidas pela Anatel."

Justificativa:

Trata-se de uma ressalva de praxe que preserva situações nas quais as prestadoras não têm responsabilidade, o que será devidamente analisado pela Anatel no que se refere à sua comprovação e justificação. Com a verificação do mérito destas postulações as situações de impossibilidade de cumprimento de alguma disposição da Norma poderão ser devida e justamente reconhecidas pela agência.

Emenda nº 10

Texto Original:

"**Art. 26.** As prestadoras de SCEMa, em operação à época da publicação deste Plano Geral de Metas de Qualidade estarão obrigadas, a partir do terceiro mês de sua publicação, a informar à Anatel, para efeito de acompanhamento, os dados relativos aos indicadores de qualidade, conforme disposto neste Plano."

Emenda Proposta:

Emenda substitutiva parcial no texto do Art. 26:

"**Art. 26.** As prestadoras de SCEMa, em operação à época da publicação deste Plano Geral de Metas de Qualidade estarão obrigadas, a partir do **sexto** mês de sua publicação, a informar à Anatel, para efeito de acompanhamento, os dados relativos aos indicadores de qualidade, conforme disposto neste Plano."

Justificativa:

A extensão do prazo para início do envio à Anatel dos dados exigidos das prestadoras, de três para seis meses, mostra-se mais adequada para viabilizar operacionalmente uma sistemática confiável de trabalho, sem qualquer prejuízo aos fins propostos para a Norma.

Emenda nº 11

Texto Original:

Emenda aditiva parcial ao Art. 27 e inclusão de um Parágrafo Único ao mesmo:

"Art. 27. As prestadoras de SCEMa devem tornar disponível o acesso telefônico gratuito ***ou a custo de ligação local*** a setor de informação e de atendimento ao assinante, bem como divulgar os endereços dos centros de atendimento."

"Parágrafo único. *Decorridos vinte e quatro meses da publicação deste PGMQ, a Anatel reavaliará as condições, estabelecidas no caput deste artigo, para acesso do público aos setores de informação e de atendimento por telefone disponibilizados pelas prestadoras.*"

Justificativa:

Trata-se de uma disposição que justifica toda a atenção para um correto equacionamento das relações entre o interesse público e o privado. Preliminarmente cabe considerar não ser justo que um assinante seja onerado pelo custo de uma ligação na qual apresentará à prestadora uma reclamação fundada. Do mesmo modo, não parece justo que uma prestadora seja onerada pelo custo de uma ligação gerada pela solicitação de uma informação que excede as suas obrigações como, por exemplo, sobre a programação que já está publicada ou, ainda, no caso de uma reclamação que decorra de situações geradas por terceiros, como a alteração do horário de um programa de uma das emissoras de TV aberta que é simplesmente retransmitida pelas prestadoras por obrigação legal. Caso contrário, para tornar as exigências estabelecidas isonômicas, naquilo que se justifica, com as prestadoras dos serviços de telefonia, deveria ser proibido que estas cobrassem por ligações com solicitação de informações sobre os números de assinantes na Telefonia Fixa Comutada, por exemplo. A condição de acesso aos serviços de atendimento telefônico, gratuito ou com custo de ligação local, é hoje definida pela estratégia de marketing das prestadoras que, por motivos óbvios, necessitam de boas relações com o mercado e, em particular com seus assinantes. Parece adequado, neste contexto, assegurar-se que o "custo de ligação local" seja o máximo a ser atribuído aos

assinantes. Isto não deve reduzir a qualidade dos atuais serviços. Os dados que serão exigidos a partir da vigência da Norma deverão permitir uma avaliação correta do percentual de reclamações fundadas e dos demais contatos dos assinantes com as prestadoras que possam ser caracterizados como prestação adicional de serviços. Para se garantir que a situação enfocada por estas disposições tenha uma solução definitiva e justa para as partes, agrega-se o Parágrafo Único que fixa um prazo para sua revisão pela Anatel, já com dados confiáveis e adequados para amparar com segurança as decisões futuras.

Emenda nº 12

Texto Original:

"**6.3.** Período de coleta: semanal, com envio mensal de relatório contendo o pior desempenho. (...)"

"**7.3.** Período de Coleta: semanal, com envio de relatório contendo o pior desempenho."

Emenda Proposta:

Emenda supressiva nos itens 6.3 e 7.3 do Anexo I da Norma, com eliminação da expressão "contendo o pior desempenho" e emenda aditiva ao item 7.3 do Anexo I da Norma, com inserção da expressão "mensal" após a expressão "envio":

"**6.3.** Período de coleta: semanal, com envio mensal de relatório. (...)"

"**7.3.** Período de Coleta: semanal, com envio ***mensal*** de relatório."

Justificativa:

A supressão da expressão "contendo o pior desempenho" nos itens 6.3 e 7.3 da Norma justifica-se porque o relatório deverá conter todo o desempenho da prestadora, no que se refere ao quesito aferido, e não apenas o "pior desempenho". A inclusão da expressão "mensal" no item 7.3 destina-se a harmonizar o mesmo com o item 6.3 da proposta de Norma.

É a Análise.

III - Parecer

Em função do exposto no Relatório e na Análise, é de **PARECER** do Conselho de Comunicação Social (CCS) **RECOMENDAR** que a Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel):

APROVE a Norma proposta com o acolhimento das 12 Emendas especificadas na Análise deste Relatório;

PROSSIGA, sem qualquer protelação, na elaboração do Regulamento e da Norma apresentados, respectivamente, na Consulta Pública nº 582, de 6 de dezembro de 2004, com a "Proposta de Regulamento de Proteção e Defesa dos Direitos dos Assinantes dos Serviços de Comunicação Eletrônica de Massa por assinatura; e na Consulta Pública nº 584, de 9 de dezembro do mesmo ano, com a "Proposta da Norma do Processo de Aferição do Grau de Satisfação da Sociedade com Relação ao Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), ao Serviço Móvel Pessoal (SMP), aos Serviços de Comunicação Eletrônica de Massa por assinatura (SCEMa) e outros serviços de telecomunicações que vierem a ser agregados". Entende o CCS que estes dois atos, em conjunto com a proposta de Norma objeto deste Parecer, constituem um essencial sistema de indução e aferição da qualidade nos serviços de TV por Assinatura no País.

O CCS manifesta a firme disposição para prosseguir com a atitude cooperativa até agora desenvolvida nas relações com a Anatel, que tem superado as melhores expectativas e, com este sentido, também **RECOMENDA** que a agência:

RECONHEÇA os profícuos resultados que tem resultado da forma com que a Anatel tem conduzido suas relações com o CCS;

e, em especial, também **RECONHEÇA** o destacado papel institucional e pessoal desempenhado pelo Superintendente de Serviços de Comunicação de Massa, Eng.º Ara Minassian e por sua equipe, com impulso francamente estimulador e facilitador destas relações tão relevantes para a afirmação do interesse público no setor de comunicação social do País

É o Parecer.

Plenário do Conselho de Comunicação Social, 30 de Junho de 2005.



ARNALDO NISKIER
Presidente do Conselho de Comunicação Social do
Congresso Nacional