

Mais controle

Uma inovação da norma em debate é a obrigação de a operadora fornecer programa que permita medir a qualidade da conexão pelo próprio consumidor, que poderá então reunir informações seguras para formular queixas. A prestadora deve orientar os assinantes a instalar e usar o programa de verificações pontuais ou medições periódicas e automáticas. Serão medidos os indicadores descritos a seguir.

A **velocidade instantânea** é aquela aferida em cada medição. O resultado não pode ser menor do que 20% da velocidade máxima contratada, tanto para *download* como para *upload*, em 95% das medições. A meta de 20% é válida para os primeiros 12 meses, contados a partir da entrada em vigor do regulamento. No ano seguinte, será de 30% e, a partir daí, 40%.

Para a **velocidade média** de todas as medições de um mês, a meta inicial é de 60%, nos 12 primeiros meses. No ano seguinte, 70% e, a partir de então, 80%.

Dois indicadores do sistema que será oferecido aos consumidores são baseados no tempo em que um pacote de dados percorre a rede de um determinado ponto até seu destino e retorna à sua origem (**latência bidirecional**). A meta proposta pela Anatel, a ser observada em 95% das medições, é de, no máximo, 80 milissegundos em conexões terrestres e 500 milissegundos em conexões por satélite.

O outro indicador baseado nessa latência é também conhecido como **jitter**. Trata-se da variação do atraso na transmissão de pacotes sequenciais, importantes, por exemplo, nos serviços de voz sobre redes IP (VoIP). A meta inicial, válida para 95% das medições, tanto para *download* como para *upload*, é de 50 milissegundos, no primeiro ano. No segundo ano, 40 milissegundos e, a partir desse período, 20 milissegundos.

Outro indicador é a **taxa de perda de pacotes de dados** a cada medição. A meta, válida para 95% das medições, é de 2%, no primeiro ano. A partir daí, 1%.

Novas regras fortalecem consumidor de banda larga

Estudo realizado pelo Inmetro revelou que o consumidor brasileiro está em situação de vulnerabilidade nos contratos com as grandes operadoras de serviços de internet banda larga fixa. O serviço, concentrado em grandes cidades da região Sudeste, também apresenta sérios problemas de qualidade. A Anatel elaborou novas regras para o setor, que estão em debate numa consulta pública até o início de setembro. O Senado está atento às políticas de desenvolvimento da banda larga no país e senadores cobram cumprimento das metas do Plano Nacional de Banda Larga, lançado pelo governo em 2010.



Cyber point em uma grande cidade: Plano Nacional de Banda Larga ainda não saiu do papel

Ana Volpe/Senado Federal

Público pode fazer sugestões a regulamento

A nova versão do Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia, que rege a internet banda larga fixa, e os padrões mínimos de qualidade para o serviço estarão submetidos a consulta pública até o início de setembro.

As alterações foram aprovadas pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) no início deste mês. As sugestões poderão ser apresentadas pelo site da Anatel assim como nas audiências públicas que serão realizadas em Brasília, hoje.

Pela manhã, a primeira audiência pretende reunir opiniões sobre as propostas de alteração do Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia.

À tarde, estarão em debate, na segunda audiência, os padrões mínimos de qualidade para o serviço de banda larga que serão exigidos das empresas com mais de 50 mil assinantes.

Segundo a proposta, o número de reclamações mensais não pode ser superior a 2% do total de acessos ao serviço de cada empresa. Já a quantidade de reclamações reabertas na operadora não pode ser superior a 10% do total.

Contratos estão cheios de incorreções

Má-fé e falta de clareza dos contratos; alto preço; falta de viabilidade técnica para a instalação, normalmente informada antes ao consumidor; e interrupções e instabilidades do serviço.

Esses são os principais problemas da banda larga fixa residencial apontados em análise realizada pelo Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Inmetro), em parceria com a Anatel e o Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.br).

O Inmetro avaliou o desempenho dos quatro maiores provedores em número de usuários no Rio de Janeiro, São Paulo e Belo Horizonte, pois, segundo a Anatel, é nessas três cidades que ocorre a maior utilização do serviço de banda larga fixa do tipo residencial.

Entre outros problemas que violam os direitos dos consumidores, os contratos evidenciam a ausência de informações e de garantia do serviço, não especificam a faixa de velocidade contratada pelo consumidor e não garantem a integralidade do serviço contratado.

Senadores cobram oferta de internet rápida a todos

O tema da qualidade dos serviços de internet banda larga e sua universalização está sempre presente nos pronunciamentos de senadores em Plenário. Paulo Paim (PT-RS) defendeu a garantia de acesso a internet banda larga com qualidade. Ao avaliar a baixa qualidade dos serviços de internet no país, ele observou que as operadoras nacionais oferecem, em média, conexões de 2 megabits. No entanto, só se comprometem em garantir 10% dessa velocidade. A média mundial é de 3 megabits, com garantia de 75% da velocidade contratada. Em Hong Kong, por R\$ 45 por mês, é possível contratar conexão de 1.024 megabits. Em relação à velocidade, o Brasil está na 37ª posição no ranking mundial, só ficando à frente de três entre 40 países pesquisados.

O senador Randolfe Rodrigues (PSOL-AP) mencionou estudos segundo os quais a oferta de banda larga impacta diretamente no crescimento do produto interno bruto (PIB). "A cada 10% de aumento de penetração de acesso à internet, há 1,4% de aumento do PIB", afirmou. Para Randolfe, ter direito à internet rápida e barata é semelhante ao direito a saúde, educação e saneamento.

Já o senador Walter Pinheiro (PT-BA) defendeu o cumprimento das metas do plano geral de universalização da internet banda larga. Ele comentou os problemas mais comuns enfrentados pelos consumidores e apontados por pesquisa do Inmetro: falta de proporção e de clareza nos contratos, alto preço cobrado e falta de viabilidade técnica para instalação.

— Ou seja, não há infraestrutura, mesmo nos lugares onde os serviços já são anunciados como existentes — resumiu.

Inclusão digital depende de esforço coletivo

Para mudar a realidade de isolamento dos excluídos digitais, é preciso alterar a lógica de investir somente onde há retorno garantido para as empresas. Foi o que disse Percival Henriques, presidente da Associação Nacional para Inclusão Digital (Anid), no debate "Inclusão digital como fator de desenvolvimento regional", em junho passado, na Comissão de Desenvolvimento Regional do Senado (CDR).

Segundo Percival, os governos, as operadoras e a sociedade têm de participar de um esforço coletivo. Pequenas empresas devem ter facilidades de financiamento para ofertar acesso à internet a localidades menores e mais distantes.

O processo da privatização, segundo disse, tinha a inovação como ideia inicial. Na avaliação dele, porém, se não houver foco na socialização do conhecimento, de nada adiantará a inovação.

A senadora Ana Amélia (PP-RS) defendeu as privatizações, que, segundo ela, foram responsáveis pela democratização e inclusão a um serviço que não era acessível à população de baixa renda.

Para a secretária de Inclusão Digital do Ministério das Comunicações, Lygia Pupatto, o desafio é aumentar o acesso, com qualidade e velocidade e em todos os lugares do país, mesmo os mais longínquos, para superar os números de 2009, quando se aferiu que somente 30% da população tinha acesso à internet.

— É um desafio criar uma cultura digital no país, que a sociedade tenha acesso a ela e entenda os benefícios que isso pode trazer — disse.

Saiba mais

Revista *Em discussão!* nº 6

"Os caminhos para expandir a banda larga no Brasil"
<http://migre.me/5xyaW>

Inmetro

Relatório sobre análise em provedores de banda larga (arquivo PDF)
<http://migre.me/5xAC2>

Anatel

Sistema Interativo de Acompanhamento de Consulta Pública (SACP)

Consulta pública nº 45
<http://migre.me/5xACD>

Consulta pública nº 46
<http://migre.me/5xACU>

