

Termo de Uso do Sistema de Acompanhamento das Obrigações das Prestadoras de TV por Assinatura – SATVA

(Versão 1.0 atualizada em 28 de janeiro de 2021)

1. Aceitação

Ao utilizar os serviços do Sistema de Acompanhamento das Obrigações das Prestadoras de TV por Assinatura (SATVA), o usuário confirma que leu e compreendeu os Termos e Políticas aplicáveis ao Sistema e concorda em ficar vinculado a eles.

2. Sobre o serviço

O Sistema SATVA é a ferramenta que a Anatel disponibiliza, na internet, para suportar a coleta, o acompanhamento e controle de informações de prestação fornecidas pelas prestadoras dos serviços de TV por Assinatura, sob as outorgas de SeAC, TVC, DTH, TVA e MMDS. Atualmente coleta as informações dos Indicadores de Qualidade das prestadoras que não se enquadram como de Pequeno Porte e de Receita Operacional Líquida (ROL).

Esse sistema também foi responsável pela coleta da Quantidade de Assinantes, dos Indicadores de Qualidade das prestadoras de Pequeno Porte, das Informações de Desempenho, das Interrupções do Serviço, dos Planos Oferecidos, da Programação de Canais e de Banda Larga ofertada com suporte da rede de Tv por Assinatura.

As informações de qualidade que são objeto de coleta pelo sistema SATVA decorre do Plano Geral de Metas de Qualidade para os serviços de televisão por assinatura (PGMQ – televisão por assinatura), anexo, à Resolução nº 411/2005.

O PGMQ – televisão por assinatura é um regulamento que estabelece os métodos de coleta, de consolidação e de cálculo dos indicadores de qualidade, e respectivas metas de cumprimento.

3. Definições

Para fins deste instrumento considera-se:

1. Usuário: qualquer pessoa que utilize os recursos do sistema, tendo um perfil cadastrado;
2. Representante legal: qualquer pessoa física com capacidade civil plena, que possua documentação específica para representar legalmente o solicitante no registro de uma solicitação;
3. Dados cadastrais: dados pessoais fornecidos pelos usuários para realização do cadastro no Sistema (exemplo: CPF, CNPJ, telefone, CEP, etc.);
4. Informação sigilosa: dados pessoais ou qualquer outra informação cujo caráter sigiloso derive da lei ou de decisões proferidas por órgão administrativo e/ou judicial.
5. Operadora ou prestadora: empresa que presta algum tipo de serviço de telecomunicações;
6. Gestores de Sistema: servidores da Anatel responsáveis pela administração, gestão e monitoramento de sistema;
7. Sistema: conjunto de instruções e regras disponibilizados em ambiente computacional para realização de tarefas e consultas de informações;

4. Das modalidades/utilização do serviço:

O Sistema SATVA disponibiliza aos usuários os seguintes serviços:

1. Consulta dos resultados dos Indicadores de Qualidade.
2. Funcionalidade para verificação do processamento dos arquivos enviados no sistema.
3. Funcionalidade para coleta de arquivos com dados.
4. Consulta de informações que compõem os Indicadores de Qualidade.
5. Consulta das Informações de Desempenho (Home Passed, Extensão da Rede de Cabos Coaxiais e Cabos Ópticos, Qtde de Localidades Atendidas, Qtde de Mão-de-Obra Própria de Terceiros e de Agentes Comerciais, Quantitativo de Investimento em Rede/Equipamentos e em Publicidade e Receita Operacional Líquida-ROL).
6. Consulta das Interrupções do Serviço.
7. Consulta dos Planos Oferecidos.
8. Consulta da Programação de Canais.
9. Consulta de informações de Banda Larga ofertada com suporte da rede de Tv por Assinatura.

Apenas a Consulta dos resultados dos Indicadores de Qualidade é aberta ao público. Consulta aos demais itens é restrita e para a utilização dessa funcionalidade são solicitadas as seguintes informações do usuário:

1. Identificação do Usuário (CPF);
2. Senha.

Ao utilizar o Sistema, o usuário declara ciência de que as informações poderão ser utilizadas para apuração e constituição do crédito, para fiscalização e em outras atividades e ações de competência da Anatel.

5. Da responsabilidade da Anatel

A Agência Nacional de Telecomunicações - Anatel é a responsável pela administração, disponibilização e manutenção do Sistema SATVA.

A Anatel, no papel de custodiante das informações pessoais dos Usuários, deve cumprir todas as legislações inerentes ao uso correto dos dados pessoais do cidadão de forma a preservar a privacidade dos dados utilizados na plataforma.

6. Da Política de Uso de Dados Pessoais

A Política de Uso de Dados Pessoais do Sistema SATVA visa esclarecer como serão utilizadas as informações sigilosas disponibilizadas por seus usuários, especificando o conteúdo dos registros efetuados e as modalidades de tratamento das informações coletadas.

Os usuários que utilizarem o Sistema SATVA deverão observar os termos desta Política.

Os dados cadastrais do representante/responsável e da prestadora somente serão visíveis ao próprio usuário e aos gestores do Sistema.

Os dados poderão ser utilizados de forma individualizada ou não para fins estatísticos, realização de estudos e planejamento de ações de fiscalização.

As informações fornecidas pelos usuários são registradas e armazenadas nos bancos de dados da Anatel, observados os necessários padrões de segurança, confidencialidade e integridade, e somente serão utilizadas para as finalidades próprias da Anatel, bem como para fins estatísticos, geração de indicadores, realização de estudos e planejamento de ações de fiscalização. As informações de caráter pessoal ou confidencial são tratadas de acordo com a legislação vigente e com as legítimas

expectativas de boa-fé dos usuários do Sistema. O acesso, a essas informações, só poderá ser efetuado pela Anatel, por meio de seus gestores, e pela prestadora titular do dado.

As operadoras e os gestores que, por qualquer motivo, usarem indevidamente as informações às quais tiveram acesso, estão sujeitos às penalidades e sanções legais e disciplinares aplicáveis.

O Sistema poderá enviar mensagens ao endereço eletrônico (e-mail) e celulares cadastrados de seus solicitantes sempre que for oportuno e nas hipóteses em que houver relação com o serviço prestado pelo Sistema.

7. Arcabouço Legal

O Arcabouço legal aplicável aos serviços disponibilizados pelo Sistema SATVA compreende:

1. Lei Geral de Telecomunicações (LGT) - Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997;
2. Plano Geral de Metas de Qualidade para os serviços de televisão por assinatura (PGMQ - televisão por assinatura), aprovado pela Resolução nº 411/2005.

8. Dos direitos do usuário

O Titular tem direito a obter da Anatel, em relação aos dados por ela tratados, a qualquer momento e mediante requisição:

1. Confirmação da existência de tratamento;
2. Acesso aos dados, conforme seu perfil de usuário;
3. Correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados.

9. Dos deveres do usuário

O usuário deverá:

1. Possuir capacidade civil plena para acesso ao Sistema;
2. Realizar cadastro com informações pessoais de forma fidedigna;
3. Realizar alteração de cadastro com informações de forma fidedigna;
4. Guardar os dados necessários (*login*, senha) para acesso a seu ambiente restrito no Sistema;
5. Manter atualizados seus dados cadastrais;
6. Cumprir com todas exigências legais e normativas;
7. Não divulgar ou publicar dados que possua algum nível de sigilo.

O Usuário se responsabiliza pela precisão e veracidade dos dados informados no cadastro e reconhece que a inconsistência destes poderá implicar a impossibilidade de utilizar serviços públicos do Governo Federal.

O *login* e senha só poderão ser utilizados pelo usuário cadastrado. Este deve manter o sigilo da senha, que é pessoal e intransferível, não sendo possível, em qualquer hipótese, a alegação de uso indevido, após o ato de compartilhamento.

O usuário do Sistema é responsável pela atualização das suas informações pessoais e consequências na omissão ou erros nas informações pessoais cadastradas.

O Usuário é responsável pela reparação de todos e quaisquer danos, diretos ou indiretos (inclusive decorrentes de violação de quaisquer direitos de outros usuários, de terceiros, inclusive direitos de propriedade intelectual, de sigilo e de personalidade), que sejam causados à Administração Pública

Federal (APF), a qualquer outro Usuário, ou, ainda, a qualquer terceiro, inclusive em virtude do descumprimento do disposto nestes Termos de Uso e Política de Privacidade ou de qualquer ato praticado a partir de seu acesso à Internet, ao sítio e/ou Aplicativo.

O Órgão não poderá ser responsabilizado pelos seguintes fatos:

1. Equipamento infectado ou invadido por atacantes;
2. Equipamento avariado no momento do consumo de serviços;
3. Proteção do computador;
4. Proteção das informações baseadas nos computadores dos usuários;
5. Abuso de uso dos computadores dos usuários;
6. Monitoração clandestina do computador dos usuários;
7. Vulnerabilidades ou instabilidades existentes nos sistemas dos usuários;
8. Perímetro inseguro.

Em nenhuma hipótese, a Administração Pública Federal será responsável pela instalação no equipamento do Usuário ou de terceiros, de códigos maliciosos (*vírus, trojans, malware, worm, bot, backdoor, spyware, rootkit*, ou de quaisquer outros que venham a ser criados), em decorrência da navegação na Internet pelo Usuário.

10. Das vedações ao solicitante

O usuário não poderá:

1. Atuar como usuário de um outorgado, autorizatário ou permissionário para o qual não esteja devidamente habilitado;
2. Inserir no Sistema informações falsas e/ou errôneas; usar endereços de computadores, de rede ou de correio eletrônico falsos; empregar informações parcialmente ou inteiramente falsas, ou ainda informações cuja procedência não possa ser verificada;
3. Utilizar, no campo destinado aos anexos, arquivos com vírus de computador, com conteúdo invasivo, destrutivo ou que cause dano temporário ou permanente nos equipamentos do destinatário e/ou do Sistema, ou, ainda, materiais protegidos por propriedade intelectual ou sigilo comercial, excetuando-se os casos em que o realizador do carregamento seja o próprio detentor desses direitos;
4. Nos campos destinados ao preenchimento de texto, utilizar-se de termos ou materiais ilegais, agressivos, caluniosos, abusivos, difamatórios, obscenos, invasivos à privacidade de terceiros, que atentem contra os bons costumes, a moral ou ainda que contrariem a ordem pública;
5. Alterar, excluir e/ou corromper dados e informações do Sistema com o simples intuito de dificultar ou obstruir a atuação a Agência;
6. Difamar, abusar, assediar, perseguir, ameaçar ou violar quaisquer direitos individuais (como a privacidade dos usuários do Sistema).

A prática de qualquer das condutas acima listadas pode implicar o cancelamento ou reencaminhamento da solicitação e/ou cancelamento do cadastro do usuário.

Caso ocorra alguma dessas vedações previstas, a Anatel poderá efetuar o cancelamento da solicitação sem aviso prévio.

11. Das penalidades

O descumprimento às condições, termos e observações deste instrumento dará à Anatel, enquanto administradora do Sistema, o direito de revogar, cancelar, excluir e/ou desativar o cadastro ou a informação empregada pelo usuário, sem prejuízo das cominações legais pertinentes.

12. Da modificação dos Termos de Uso

O presente termo vigorará por tempo indeterminado ou durante o período em que o Sistema SATVA estiver disponível.

A Agência Nacional de Telecomunicações - Anatel se reserva o direito de modificar estes termos e condições a qualquer tempo, observando a comunicação ampla e prévia das alterações aos usuários do Sistema.

Esta política tem validade indeterminada, podendo ser alterada em seus termos, a qualquer tempo, e a versão deste termo de uso será vinculada no ato da aceitação do usuário.

13. Do Foro

Quaisquer disputas ou controvérsias oriundas de quaisquer atos praticados no âmbito da utilização dos sítios e/ou aplicativos pelos usuários, inclusive com relação ao descumprimento dos Termos de Uso e Política de Privacidade ou pela violação dos direitos da Administração Pública Federal, de outros Usuários e/ou de terceiros, inclusive direitos de propriedade intelectual, de sigilo e de personalidade, serão processadas no Foro da Justiça Federal, Seção Judiciária do Distrito Federal. As dúvidas referentes a este Termo de Uso podem ser encaminhadas por meio do Portal Anatel Consumidor ou por meio do aplicativo Anatel Consumidor, na opção pedidos de informação e, a seguir, tratamento de dados pessoais.