

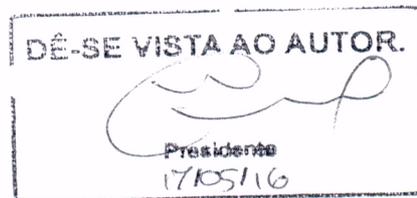


Agência Nacional de Telecomunicações

SAUS, Quadra 6, Bloco E, 7º Andar, Ala Norte - Bairro Asa Sul, Brasília/DF, CEP 70070-940
Telefone: (61) 2312-2302 e Fax: (61) 2312-2209 - <http://www.anatel.gov.br>

Ofício nº 14/2016/SEI/RCIC/SRC-ANATEL

A Sua Excelência o Senhor
MARCELO GASTALDO
Presidente da Câmara Municipal de Jundiaí
Rua Barão de Jundiaí, 128
CEP: 13.201-010 – Jundiaí / SP

Assunto: **Franquia de dados na Banda Larga Fixa.**

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 53500.010285/2016-98.

Senhor Vereador,

1. Reporto-me ao Of. PR/DL 218/2016, protocolado nesta Agência em 4 de maio de 2016, por meio do qual é encaminhada a Moção nº 313, acerca da adoção de franquia de dados nos planos de banda larga fixa.
2. Sobre o assunto, venho a informar que, por meio do Acórdão 151, publicado no D.O.U. em 26 de abril de 2016, o Conselho Diretor da Anatel decidiu que, até ulterior decisão de mérito do colegiado sobre a utilização de franquias na Banda Larga Fixa, as prestadoras do serviço ficam proibidas de adotar práticas de redução de velocidade, suspensão de serviço ou cobrança de tráfego excedente após o consumo total do pacote de dados contratado. Tal proibição vale para todas as prestadoras com mais de 50 mil acessos em serviço e deve ser observada mesmo nos casos em que, eventualmente, as medidas restritivas já estivessem previstas em contrato de adesão ou plano de serviço. Não há prazo determinado para a deliberação do Conselho sobre o tema.
3. O Acórdão de 26 de abril foi precedido por uma medida cautelar da Superintendência de Relações com Consumidores (SRC) da Anatel - Despacho Decisório nº 1/2016/SEI/SRC, publicado no D.O.U de 18 de abril de 2016 - que, tendo como objetivo resguardar os direitos do consumidor, já proibia, de modo cautelar, as prestadoras em questão de praticar redução de velocidade, suspensão de serviço ou de cobrança de tráfego excedente após o esgotamento da franquia, mesmo quando tais possibilidades estivessem eventualmente previstas em contrato de adesão ou plano de serviço.
4. A cautelar da Superintendência foi embasada na necessidade de se observar o conjunto de regras relacionadas à informação prévia e ostensiva dos pontos fundamentais da prestação do serviço, bem como no fato de que, em uma relação de consumo, diante da alteração de uma prática historicamente consolidada, a hipossuficiência do consumidor transfere às prestadoras o ônus de demonstrar, perante o órgão regulador, que as medidas protetivas previstas na regulamentação vigente foram plenamente efetivadas.
5. As ações da Anatel foram adotadas ante a notícia, amplamente divulgada, de que a

prestadora Vivo passaria a adotar a cobrança por franquia em seus planos de serviço do SCM, assim como ante a percepção acerca do risco de que as demais empresas viessem a emular a atitude da operadora Vivo, quer por meio da aplicação prática de franquias já eventualmente previstas em contrato, quer por meio da criação de novas regras de cobrança para o serviço.

6. Ressalte-se, por fim, que ao avocar para si a discussão do tema, mantendo o caráter suspensivo de qualquer mudança relacionada ao modo de cobrança do serviço, o Conselho Diretor da Anatel amplia a proteção do consumidor e possibilita análises de mérito mais aprofundadas sobre o tema da franquia, inclusive o debate com a sociedade.

7. Com essas considerações, coloco-me à disposição para outros esclarecimentos que se fizerem necessários.

Anexos: I - Despacho Decisório nº 1/2016/SEI/SRC (SEI nº 0414329).
II - Acórdão nº 151 (SEI nº 0434444).

Atenciosamente,



Documento assinado eletronicamente por **Fábio Lucio Koleski, Gerente de Interações Institucionais, Satisfação e Educação para o Consumo**, em 06/05/2016, às 16:18, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 30, II, da Portaria nº 1.476/2014 da Anatel.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <http://www.anatel.gov.br/autenticidade>, informando o código verificador **0470781** e o código CRC **1C85116F**.

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 53500.010285/2016-98

SEI nº 0470781



AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES

DESPACHO DECISÓRIO Nº 1/2016/SEI/SRC

Processo nº 53500.008501/2016-35

Interessado: Algar Telecom S.A. (CNPJ nº 71.208.516/0001-74), Brasil Telecomunicações S.A. (CNPJ nº 01.236.881/0001-07), Cabo Serviços de Telecomunicações Ltda (CNPJ nº 02.952.192/0001-61), Claro S.A. (CNPJ nº 40.432.544/0001-47), Global Village Telecom Ltda (CNPJ nº 03.420.926/0001-24), Oi Móvel S.A. (CNPJ nº 05.423.963/0001-11), Sky Serviços de Banda Larga Ltda (CNPJ nº 497.373/0001-10), Telefônica Brasil S.A. (02.558.157/0001-62), Telemar Norte Leste S.A. (CNPJ nº 33.000.118/0001-79), TIM Celular S.A. (CNPJ nº 04.206.050/0001-80), Sercomtel S.A Telecomunicações (CNPJ nº 01.371.416/0001-89), Oi S.A. (CNPJ nº 76.535.764/0001-43)

A SUPERINTENDENTE DE RELAÇÕES COM CONSUMIDORES DA AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES, no uso das atribuições que lhe foram conferidas pelos arts. 52 e 242, XII, do Regimento Interno da ANATEL, aprovado pela Resolução nº 612, de 29 de abril de 2013, e considerando:

- a relevância do acesso à Internet para os cidadãos e para o desenvolvimento do País, com base no art. 4º da Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014;

- o dever dos fornecedores de prestar informação clara e ostensiva aos consumidores a respeito das diversas condições de prestação dos serviços contratados, especialmente sobre possíveis limitações ou restrições relativas a aspectos qualitativos e quantitativos de bens e serviços que são objeto da relação de consumo, conforme arts. 6º, III, 31 e 36 do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990);

- a norma do art. 63 da Resolução nº 614, de 28 de maio de 2013, que aprovou o Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia - SCM, que prevê a faculdade de instituição de franquia de consumo, a qual, se houver, poderá ensejar pagamento adicional pelo consumo excedente ou redução da velocidade contratada;

- que, a despeito da faculdade prevista no art. 63 do Regulamento do SCM, é fato notório que se consolidou a prática de não aplicação da franquia de dados, ainda que eventualmente prevista em contrato, moldando assim os próprios hábitos de fruição do serviço pelo consumidor;

- que as práticas atuais do mercado de banda larga fixa permitem inferir que o consumidor não está habituado com a mensuração de consumo baseada em volume de dados trafegados e não adquiriu o hábito de utilizar-se de ferramentas de acompanhamento desta volumetria;

- os arts. 22, inciso VIII, e 80, da Resolução nº 632, de 7 de março de 2014, que instituiu o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações - RGC, que confere ao consumidor o direito à ferramenta que lhe permita o efetivo acompanhamento de

seu consumo de volume de dados trafegados, bem como o direito de ser avisado sobre a proximidade do esgotamento da franquia contratada;

- a anunciada mudança de prática comercial quanto à franquia de dados, que poderá comprometer o direito do consumidor de contar com período mínimo de 3 (três) meses para que possa identificar seu perfil de consumo, conforme também assegurado pelo art. 22, inciso IX, do RGC;

- que a Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL, no âmbito de sua atuação regulatória, tem o dever de adotar as medidas necessárias para reprimir possíveis infrações aos direitos dos consumidores, o que implica a possibilidade de exercer essa prerrogativa por meio de medida cautelar, sem prévia manifestação do interessado (arts. 19, inciso XVIII, e 175, parágrafo único, da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, art. 45 da Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999, e art. 52 do Regimento Interno da Anatel, aprovado pela Resolução nº 612, de 29 de abril de 2013);

- que a ANATEL acompanha permanentemente a evolução do mercado e suas práticas de modo a tutelar o interesse dos consumidores, o que impõe a adoção de cautelas necessárias à efetivação de seus direitos, em cumprimento aos arts. 2º, 3º e 19, inciso XVIII, da Lei nº 9.472/1997, independentemente de provocação de entes públicos ou privados.

DECIDE:

Art. 1º DETERMINAR, cautelarmente, que as empresas Algar Telecom S.A. (CNPJ nº 71.208.516/0001-74), Brasil Telecomunicações S.A. (CNPJ nº 01.236.881/0001-07), Cabo Serviços de Telecomunicações Ltda (CNPJ nº 02.952.192/0001-61), Claro S.A. (CNPJ nº 40.432.544/0001-47), Global Village Telecom Ltda (CNPJ nº 03.420.926/0001-24), OI Móvel S.A. (CNPJ nº 05.423.963/0001-11), Sky Serviços de Banda Larga Ltda (CNPJ nº 497.373/0001-10), Telefônica Brasil S.A. (02.558.157/0001-62), Telemar Norte Leste S.A. (CNPJ nº 33.000.118/0001-79), TIM Celular S.A. (CNPJ nº 04.206.050/0001-80), Sercomtel S.A Telecomunicações (CNPJ nº 01.371.416/0001-89), OI S.A. (CNPJ nº 76.535.764/0001-43 se abstenham de adotar, no âmbito das ofertas comerciais do Serviço de Comunicação Multimídia – SCM (banda larga fixa), práticas de redução de velocidade, suspensão de serviço ou de cobrança de tráfego excedente após o esgotamento da franquia, ainda que tais ações encontrem previsão em contrato de adesão ou em plano de serviço, até o cumprimento cumulativo das seguintes condições:

I – comprovar, perante a Agência, a colocação ao dispor dos consumidores, de forma efetiva e adequada, de ferramentas que, nos termos dos arts. 22, V, VIII e IX, 44, 62 e 80, do RGC, permitam, de modo funcional e adequado ao nível de vulnerabilidade técnica e econômica dos usuários:

- a) o acompanhamento do consumo do serviço;
- b) a identificação do perfil de consumo;
- c) a obtenção do histórico detalhado de sua utilização;
- d) a notificação quanto à proximidade do esgotamento da franquia; e
- e) a possibilidade de se comparar preços.

II - informar ao consumidor, por meio de documento de cobrança e outro meio eletrônico de comunicação, sobre a existência e a disponibilidade das ferramentas referidas no inciso I;

III - explicitar, em sua oferta e nos meios de propaganda e de publicidade, a existência e o volume de eventual franquia nos mesmos termos e com mesmo destaque dado aos demais elementos essenciais da oferta, como a velocidade de conexão e o preço;

IV - emitir instruções a seus empregados e agentes credenciados envolvidos

no atendimento em lojas físicas e demais canais de atendimento para que os consumidores sejam previamente informados sobre esses termos e condições antes de contratar ou aditar contratos de prestação de Serviço de Comunicação Multimídia, ainda que contratados conjuntamente com outros serviços.

Parágrafo único: As práticas referidas no caput somente poderão ser adotadas após 90 (noventa) dias da publicação de ato da Superintendência que reconheça o cumprimento das condições fixadas no presente artigo.

Art. 2º. FIXAR multa diária de R\$ 150.000,00 (cento e cinquenta mil reais) por descumprimento da presente determinação, até o limite de R\$ 10.000.000,00 (dez milhões de reais).



Documento assinado eletronicamente por **Elisa Vieira Leonel, Superintendente de Relações com Consumidores**, em 15/04/2016, às 16:52, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 30, II, da Portaria nº 1.476/2014 da Anatel.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <http://www.anatel.gov.br/autenticidade>, informando o código verificador **0414329** e o código CRC **COF7ABF6**.

Referência: Processo nº 53500.008501/2016-35

SEI nº 0414329

Criado por walfrido, versão 54 por elisaleonel em 15/04/2016 16:27:39.

ACÓRDÃO Nº 151, DE 22 DE ABRIL DE 2016

Processo nº 53500.008501/2016-35

Recorrente/Interessado: ALGAR TELECOM S/A, BRASIL TELECOMUNICAÇÕES S/A, CABO SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES LTDA., GLOBAL VILLAGE TELECOM LTDA., OI MÓVEL S/A, SKY SERVICOS DE BANDA LARGA LTDA., TELEFÔNICA BRASIL S.A., TELEMAR NORTE LESTE S/A, TIM CELULAR S/A, SERCOMTEL S/A TELECOMUNICAÇÕES, OI S/A

Conselheiro Relator: João Batista de Rezende

Fórum Deliberativo: Circuito Deliberativo nº 22, de 22 de abril de 2016

EMENTA

DESPACHO DECISÓRIO Nº 1/2016/SEI/SRC. MEDIDA CAUTELAR. REPERCUSSÃO SOCIAL. AVOCÇÃO DO PROCESSO Nº 53500.008501/2016-35 PELO CONSELHO DIRETOR. SUSPENSÃO DA PRÁTICA DE REDUÇÃO DE VELOCIDADE, SUSPENSÃO DE SERVIÇO OU DE COBRANÇA DE TRÁFEGO EXCEDENTE APÓS O ESGOTAMENTO DA FRANQUIA, POR PRAZO INDETERMINADO, ATÉ ULTERIOR DELIBERAÇÃO DO CONSELHO DIRETOR.

1. Despacho Decisório nº 1/2016/SEI/SRC (SEI nº 0414329) determinou, cautelarmente, que as prestadoras do Serviço de Comunicação Multimídia – SCM (banda larga fixa) se abstivessem de adotar, no âmbito das ofertas comerciais do serviço de banda larga fixa, práticas de redução de velocidade, suspensão de serviço ou de cobrança de tráfego excedente após o esgotamento da franquia.
2. Proposta de avocção do Processo nº 53500.008501/2016-35 pelo Conselho Diretor em virtude de grande repercussão social, de modo a permitir ao Conselho Diretor analisar diretamente todas as manifestações à respeito do tema, bem como deliberar sobre o cumprimento pelas prestadoras das condições fixadas no Despacho Decisório nº 1/2016/SEI/SRC (SEI nº 0414329).
3. Como consequência da presente avocção, as prestadoras abrangidas pelo referido Despacho Decisório ficam impedidas de adotar práticas de redução de velocidade, suspensão de serviço ou de cobrança de tráfego excedente após o esgotamento da franquia, ainda que tais ações encontrem previsão em contrato de adesão ou em plano de serviço, por prazo indeterminado, até ulterior decisão do Colegiado.

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos os presentes autos, acordam os membros do Conselho Diretor da Anatel, por unanimidade, nos termos da Matéria para apreciação do Conselho Diretor nº 94/2016 (SEI nº 0434271), integrante deste acórdão:

- a) avocar o Processo nº 53500.008501/2016-35, nos termos dos arts. 133, incisos V e XXXIII, e 134, IX, do Regimento Interno da Anatel, aprovado pela Resolução nº 612, de 29 de abril de 2013, de modo a permitir ao Conselho Diretor analisar diretamente todas as manifestações a respeito do tema, bem como deliberar sobre o cumprimento pelas prestadoras das condições