

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
Coordenação de Organização da Informação Legislativa – CELEG
Serviço de Tratamento da Informação Legislativa – SETIL
Seção de Legislação Citada - SELEC

SUPERINTENDÊNCIA DE RELAÇÕES COM

CONSUMIDORES

DESPACHO DO SUPERINTENDENTE

Em 15 de abril de 2016

Nº 1/2016/SEI/SRC - Processo nº 53500.008501/2016-35

Interessado: 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

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
Coordenação de Organização da Informação Legislativa – CELEG
Serviço de Tratamento da Informação Legislativa – SETIL
Seção de Legislação Citada - SELEC

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:

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
Coordenação de Organização da Informação Legislativa – CELEG
Serviço de Tratamento da Informação Legislativa – SETIL
Seção de Legislação Citada - SELEC

- o acompanhamento do consumo do serviço;
- a identificação do perfil de consumo;
- a obtenção do histórico detalhado de sua utilização;
- a notificação quanto à proximidade do esgotamento da franquia; 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).

ELISA VIEIRA LEONEL

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
Coordenação de Organização da Informação Legislativa – CELEG
Serviço de Tratamento da Informação Legislativa – SETIL
Seção de Legislação Citada - SELEC

RESOLUÇÃO Nº 614, DE 28 DE MAIO DE 2013

Aprova o Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia e altera os Anexos I e III do Regulamento de Cobrança de Preço Público pelo Direito de Exploração de Serviços de Telecomunicações e pelo Direito de Exploração de Satélite.

O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES, no uso das atribuições que lhe foram conferidas pelo art. 22 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, e pelo art. 35 do Regulamento da Agência Nacional de Telecomunicações, aprovado pelo Decreto nº 2.338, de 7 de outubro de 1997;

CONSIDERANDO o resultado da análise das contribuições recebidas em decorrência da Consulta Pública nº 45, de 8 de agosto de 2011, publicada no DOU de 10 de agosto de 2011;

CONSIDERANDO o constante nos autos dos Processos nº 53500.023851/2009 e nº 53500.026406/2009;

CONSIDERANDO deliberação tomada em sua Reunião nº 698, realizada em 23 de maio de 2013,

RESOLVE:

Art. 1º Aprovar o Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia, na forma do Anexo I a esta Resolução.

Art. 2º Alterar os Anexos I e III do Regulamento de Cobrança de Preço Público pelo Direito de Exploração de Serviços de Telecomunicações e pelo Direito de Exploração de Satélite, aprovado pela Resolução nº 386, de 3 de novembro de 2004, e alterado pelas Resoluções nº 484, de 5 de novembro de 2007, e nº 595, de 20 de julho de 2012, na forma do Anexo II a esta Resolução.

Art. 3º Revogar o Anexo à Resolução nº 272, de 9 de agosto de 2001, publicada no DOU de 10 de agosto de 2001.

Art. 4º Revogar o Anexo à Resolução nº 328, de 29 de janeiro de 2003, publicada no DOU de 3 de fevereiro de 2003.

Art. 5º Revogar os efeitos da Resolução nº 190, de 29 de novembro de 1999, publicada no DOU de 30 de novembro de 1999, no prazo de doze meses a contar da aprovação do Regulamento de que trata o art. 1º.

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
Coordenação de Organização da Informação Legislativa – CELEG
Serviço de Tratamento da Informação Legislativa – SETIL
Seção de Legislação Citada - SELEC

Art. 6º Determinar que as empresas que prestam a conexão à internet com base na Resolução nº 190, de 29 de novembro de 1999, obtenham outorga para a prestação do Serviço de Comunicação Multimídia no prazo de seis meses a contar da aprovação do Regulamento de que trata o art. 1º.

Art. 7º A exigibilidade das obrigações contidas no Capítulo VI do Título III, nos arts. 39, 43, 44, 47, 48, 49, 50, 52 e 53, e no Título V do Anexo I a esta Resolução passam a valer após 90 (noventa) dias contados da publicação da presente Resolução.

Art. 8º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

JOÃO BATISTA DE REZENDE
Presidente do Conselho

ANEXO I À RESOLUÇÃO Nº 614, DE 28 DE MAIO DE 2013

REGULAMENTO DO SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

.....
TÍTULO V
DAS REGRAS DE PRESTAÇÃO DO SCM

CAPÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 62. A prestação do SCM deve ser precedida da adesão, pelo Assinante, ao Contrato do serviço e a um dos Planos de Serviço ofertados pela Prestadora.

Parágrafo único. Os Planos de Serviço somente podem ser contratados pelos interessados se houver garantias de atendimento no endereço do Assinante e nas condições ofertadas.

Art. 63. O Plano de Serviço deve conter, no mínimo, as seguintes características:

I - velocidade máxima , tanto de download quanto de upload, disponível no endereço contratado, para os fluxos de comunicação originado e terminado no terminal do Assinante, respeitados os critérios estabelecidos em regulamentação específica;

II - valor da mensalidade e critérios de cobrança; e,

III - franquia de consumo, quando aplicável.

§ 1º O Plano de Serviço que contemplar franquia de consumo deve assegurar ao Assinante, após o consumo integral da franquia contratada, a continuidade da prestação do serviço, mediante:

I - pagamento adicional pelo consumo excedente, mantidas as demais condições de prestação do serviço; ou,

II - redução da velocidade contratada, sem cobrança adicional pelo consumo excedente.

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
Coordenação de Organização da Informação Legislativa – CELEG
Serviço de Tratamento da Informação Legislativa – SETIL
Seção de Legislação Citada - SELEC

§ 2º A Prestadora que ofertar Plano de Serviço com franquia de consumo deve tornar disponível ao Assinante sistema para verificação, gratuita e em tempo real, do consumo incorrido. (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

§ 3º As prestadoras de SCM devem, em seus Planos de Serviços e em todos os demais documentos relacionados às ofertas, informar a(s) velocidade(s) máxima(s), tanto de download quanto de upload, de maneira clara, adequada e de fácil visualização, bem como as demais condições de uso, como franquias, eventuais reduções desta(s) velocidade(s) e valores a serem cobrados pelo tráfego excedente.

Art. 64. A Prestadora do SCM que oferte Planos para conexão à internet por meio de um Provedor de Serviço de Conexão à Internet (PSCI) que integre seu Grupo Econômico deverá garantir em todas as ofertas a gratuidade pela conexão à internet.

§ 1º É assegurado a qualquer Provedor de Serviço de Conexão à Internet (PSCI) a oferta de conexão gratuita à internet de que trata o caput nas mesmas condições do PSCI que integre o Grupo Econômico, mediante definição de critérios isonômicos e não discriminatórios de escolha.

§ 2º A exigência contida neste artigo não se aplica às Prestadoras de Pequeno Porte.

.....
.....