

ENCONTRO SOBRE CONSUMO E REGULAÇÃO

Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel)

03 de maio de 2017

PROGRAMAÇÃO:

- **13:30 - Credenciamento (20min)**

- **13:50 - Abertura (10min)**

Expositor: Amauri Artimos da Matta, promotor de Justiça e coordenador do Procon-MG

- **14:00 - Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel): Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC) (2h)**

Expositores: Alda Márcia Penido de Oliveira Rodrigues, Coordenadora Regional de Relacionamento com os Consumidores da Anatel em Minas Gerais.

Ednaldo Dias de Melo, servidor da Coordenação de Relacionamento com os Consumidores da Anatel em Minas Gerais.

- **16:00 - Intervalo (20min)**
- **16:20 - Esclarecimento de dúvidas (2h40)**
- **19:00 - Encerramento**

Público-alvo

Órgãos e entidades civis de defesa do consumidor, advogados, estudantes de direito e demais interessados no tema.

Local

**Auditório Procuradora de Justiça Simone Montez
Pinto Monteiro (Salão Vermelho) PGJ/MG**
Av. Álvares Cabral, 1690, 1º andar, bairro Santo Agostinho
Belo Horizonte, MG

**MINISTÉRIO PÚBLICO
DO ESTADO DE MINAS GERAIS**
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

TRANSCRIÇÃO DO

**ENCONTRO SOBRE CONSUMO E REGULAÇÃO:
AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES
(Anatel)**

ESCOLA ESTADUAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR/PROCON-MG
3 de maio de 2017

Presidência:

Amauri Artimos da Matta

MESTRE DE CERIMÔNIAS: Boa tarde a todos. O Procon-MG, instituição integrante do Ministério Público do estado de Minas Gerais dá as boas-vindas para mais um Encontro sobre Consumo e Regulação, que hoje vai tratar do tema: "Os serviços de telefonia", por meio da Escola Estadual de Defesa do Consumidor. Esta ação tem por finalidade capacitar e atualizar o público externo e interno, em especial os representantes dos órgãos e entidades integrantes do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor, bem como esclarecer suas dúvidas.

Compõem a Mesa, o coordenador do Procon-MG, promotor de Justiça, Amauri Artimos da Matta e os representantes da Anatel, a coordenadora regional de relacionamento com os consumidores em Minas Gerais, Alda Márcia Penido de Oliveira Rodrigues e também da coordenadoria, o Sr. Ednaldo Dias de Melo. Depois das exposições, faremos um breve intervalo e, em seguida, serão esclarecidas todas as dúvidas. Ouviremos então, o promotor de Justiça Amauri Artimos da Matta.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATT: Boa tarde a todos. Eu queria agradecer a presença de todos neste mais um Encontro de Consumo e Regulação, e, neste dia, nós estaremos tratando do regulamento geral dos direitos do consumidor de serviços de telecomunicações. É um prazer recebê-los aqui, e que este evento possa somar muito para vocês que são servidores e público em geral.

Eu vou fazer uma apresentação rápida aqui da Alda, que é servidora da Anatel, ela é graduada em engenharia elétrica pelo Instituto Nacional de Telecomunicações, o Inatel, mestre em planejamento de redes de telecomunicações pela universidade de Campinas, trabalhou como engenheira de redes na empresa NEC do Brasil e atuou na área de engenharia de vendas na empresa Eletronet. Ingressou na Anatel em 2005 como especialista em regulação de serviços públicos e de telecomunicações. Atualmente, é coordenadora de relacionamento com os consumidores na gerência regional da Anatel em Minas Gerais. A Alda vai fazer a sua apresentação junto com o Ednaldo Dias de Melo que é graduado em Direito pela faculdade de Direito no oeste de Minas e pós-graduado em Direito Público pelo Centro Universitário Metodista Isabela Hendrix. Iniciou sua carreira no setor em 1993, onde atuou por dez anos na iniciativa privada na área de projetos, instalação e reparos de redes e sistemas de telecomunicações. Em 2005, ingressou na Anatel, onde trabalhou nas áreas de outorgas, processos administrativos de descumprimento de obrigações e fiscalização de serviços. É especialista em regulação de serviços públicos de telecomunicações e, atualmente, se encontra na coordenação de relacionamento com os consumidores da Anatel em Minas Gerais. A nossa colega Alda Márcia Penido de Oliveira Rodrigues vai fazer uma apresentação sobre a Anatel e na sequência o Ednaldo, ele vem, exatamente, tratando, artigo por artigo, do regulamento dos serviços de telecomunicações. Então, a ideia é, como sempre, é fazermos uma discussão bem tranquila, os dois palestrantes vão tratar dos temas com tranquilidade, posteriormente, nós teremos então, o intervalo e depois o momento para perguntas.

Lembrando que esse evento, ele é gravado, está sendo gravado, vai ser degravado e, posteriormente, encaminhado para todo o Sistema Estadual de Defesa do Consumidor, a saber: defensorias, defensorias públicas, promotorias de Justiça, associações civis, para o juizado especial também, para os Procons municipais e para vocês que participaram também do evento, vocês, posteriormente, receberão essa Ata desses trabalhos. Então, a gente pediria que, no momento das perguntas, que a pessoa se identificasse para que constasse na degravação a identificação de quem fez a pergunta e, eventualmente, a função que exerce, se é em um órgão público ou se é na iniciativa privada. Então, eu queria agradecer mais uma vez a presença de todos e passar palavra para a Alda, para ela ficar à vontade e fazer a sua apresentação.

SRA. ALDA MÁRCIA PENIDO DE OLIVEIRA RODRIGUES: Boa tarde a todos. Primeiramente, eu quero agradecer ao Dr. Amauri pelo convite feito, para estarmos aqui palestrando sobre o regulamento geral de direito do consumidor de serviços de telecomunicações. A meu ver, esse regulamento é um dos mais importantes hoje na agência voltado para o tema de proteção e defesa do consumidor. Essa ação educacional, Dr. Amauri, é uma oportunidade para nós estarmos aqui compartilhando informações e conhecimentos específicos sobre o tema, o que, certamente, se reverterá em benefício ao consumidor. Então, a minha apresentação, ela vai tratar mais sobre a agência, a minha parte, mais sobre a agência, o setor de telecomunicações e depois o Ednaldo vai dar seguimento falando, especificamente, sobre o regulamento de direitos do consumidor.

Então, nós vamos discorrer sobre a agência, as atribuições legais, a estrutura, o setor de telecomunicações e os principais serviços que são abarcados pelo regulamento.

A Anatel, ela foi criada em 97, por meio da Lei Geral de Telecomunicações, que nós chamamos de LGT. Então, a LGT, ela foi o marco legal das telecomunicações, o marco regulatório. Então, toda vez que vocês ouvirem: "Ah, porque vão mudar o marco regulatório, estão discutindo sobre o marco regulatório", é a LGT, essa lei de criação de agência. A Agência, quando ela foi criada, ela contraiu várias obrigações, competências como a de fiscalizar o setor, regulamentar, que são criar as normas, administrar o espectro de rádio frequência, questões com relação à proteção e a defesa do consumidor e também a questão de controle de obrigações dos prestadores desse setor. Tudo isso com a missão de contribuir com o desenvolvimento do Brasil.

Em relação às atribuições legais na proteção e defesa do consumidor, o art. 3º de LGT estabeleceu direitos fundamentais de usuários e o art. 19 determinou que a agência reprima infrações aos direitos dos usuários. A gente colocou também aí o regulamento da agência que foi provado pelo Decreto nº 2.338, porque no art. 19 dele, ele fala sobre a articulação de atuação da agência com o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. Eu gosto muito desse artigo, porque eu acredito que, realmente, essa atuação articulada entre os entes do sistema nacional e a agência, isso realmente contribui, agrega eficácia na proteção de defesa do consumidor. E isso que a gente está fazendo hoje é um pouco disso, essa cooperação [ininteligível], essa troca de informação entre as entidades.

Então, em 2017, houve uma mudança significativa na estrutura da agência, em que foi criada uma superintendência só para coordenar temas afetos à proteção e defesa do consumidor, que foi a superintendência de relações dos consumidores, não existia essa superintendência antes. Então, ela foi criada para tratar de assuntos como ações de educação para o consumo, o tratamento das reclamações, essa interlocução com os entes do SNDC, do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, e a coordenação regional, ela está dentro dessa superintendência de relações com os consumidores.

Em relação à atribuição de tratamento das reclamações, achei pertinente estar colocando esse diagrama de como que é feito isso hoje na agência, porque as reclamações, o consumidor vai lá, registra em um dos canais da agência, são quatro canais, que é: o Fale Conosco, internet, o Call Center 1331, a Sala do Cidadão, que é o atendimento presencial; e tem também o aplicativo móvel, que é pelo celular, que hoje esse canal tem sido muito acessado pelos consumidores, pelo celular. Então, a

Anatel acolhe essas reclamações do cidadão, encaminha para a prestadora que tem um prazo de até cinco dias para estar respondendo, para estar tratando e ela monitora, ela acompanha todo esse tratamento por meio até de indicadores, que a gente chama de indicadores de desempenho de atendimento. Todo esse insumo gerado da análise dessas reclamações, eles são enviados para processos internos da agência, para outras áreas: fiscalização, controle de obrigação e também, para processo dentro da própria superintendência, como ações de educação para o consumo. Porque, da análise das reclamações, a gente vê quais os temas que estão sendo mais recorrentes, mas ofensores nas reclamações e a gente elabora essas ações.

Então, hoje, lá, o portal da agência, o anatel.gov.br, na parte consumidor, ele mostra todas as ações voltadas ao consumidor de educação para o consumo que a Anatel tem feito. Eu estou destacando aqui o Anatel Explica, que a gente vai até mostrar alguns desses tutoriais, que são tutoriais com orientações sobre os direitos e deveres do consumidor. Esses tutoriais são, em uma linguagem bem simples, nada técnico, uma linguagem simples, didática que o cidadão, o consumidor e até o próprio pessoal dos Procons podem usar para estar disseminando esses direitos e deveres. Então, no Facebook da Anatel, tem o Anatel Informa, que são videozinhos de um minuto explicando sobre algum direito também. Tem a parte de direitos por tema, por serviços. Então, é muito bom. Lá no anatel.gov.br/consumidor que vocês podem encontrar todas essas ações de educação para o consumo.

E a Anatel, agora, em 2017, criou um boletim informativo que foi elaborado especificamente para as entidades da defesa do consumidor. Não sei se tem gente aqui dos Procons municipais, mas se tiver, eu acredito que esteja recebendo esses boletins, que a gente já enviou. Agora, nós estamos na 2ª edição, nós temos enviado por e-mail, né? E se tem alguma entidade que não recebeu, depois pode me procurar, me passa o e-mail que eu vou inserir na lista de distribuição, tá?

Agora eu vou falar um pouco sobre o setor de telecomunicações. O setor de telecomunicações, ele é um setor muito importante a nível mundial, não é só no Brasil, pelo volume de receita que ele gera, de investimentos. A ordem de investimento no setor de telecomunicação é da ordem de bilhões anuais, né, e também a questão da geração de emprego. É um setor altamente influenciado pela evolução tecnológica. É interessante que essa evolução tecnológica, ela acaba influenciando também, nos hábitos dos consumidores e a gente até vê isso aí pelos dados, os dados mostram isso. Hoje em dia são 244 milhões de acesso em telefonia móvel contra 42 milhões de telefonia fixa. Quer dizer, a evolução tecnológica tem mudado o hábito da pessoa. Ao invés de usar o telefone fixo, está usando o celular; acessa-se mais a internet pelo celular do que pela banda larga fixa. São 26 milhões de brasileiros que contratam serviços de banda larga fixa e a TV por assinatura, 20 milhões. Então, é um mercado de 338 milhões de contratos, mais do que a população. Então, é essa grandeza do mercado de telecomunicações.

Então, a LGT, ela dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações. O regulamento que nós vamos tratar aqui, regulamento geral de direitos do consumidor, ele vai abarcar os serviços de interesse coletivo, que é o serviço de telefonia fixa, telefonia móvel, banda larga móvel, banda larga fixa e a TV por assinatura. Esses quatro serviços que serão tratados pelo regulamento. E eu vou falar um pouquinho sobre cada um.

Telefonia fixa, ele é regulamentado pelo serviço telefônico fixo comutado. Se alguém depois tiver interesse em ver qual é a normatização desse serviço, ele é aprovado pela Resolução nº 426/2005, tudo isso tem lá no site na Anatel, anatel.gov.br.

br, na barra legislação. Em legislação você entra, com o número da resolução, e essa 426 aprovou o serviço telefone fixo comutado. Ele é prestado em três modalidades: local, longa distância nacional e longa distância internacional. É um serviço cobrado pelo consumo, a exceção quando têm plano de franquia, e é prestado em dois regimes jurídicos: o privado e o público, isso faz muita diferença. No regime público, a prestadora, a concessionária, ela tem obrigação de universalização e continuidade, isso já não ocorre na prestação em regime privado. Hoje, só a título de exemplo. Hoje, em Minas Gerais, nós temos duas concessionárias. Uma em todo o estado, exceto o Triângulo Mineiro, que é a Oi e a Algar, o Grupo Algar, CTBC Telecom que está no Triângulo. As outras empresas que prestam telefonia fixa são autorizadas, prestando no regime privado. Não tem obrigação de universalização.

Telefonia móvel e banda larga móvel, eles são regulamentados pela Resolução nº 477, então tudo é serviço móvel pessoal. Tanto dados e voz estão dentro do serviço móvel pessoal, não tem distinção, o mesmo regulamento. Pode ser prestado na forma pré-paga, pós-paga e o que a gente já conhece, que é o plano controle que é um misto disso. E é só o regime jurídico de prestação da telefonia móvel é autorização. Então, por ele hoje estar no regime jurídico de autorização privado, regime jurídico privado, não tem obrigação de universalização.

Banda larga fixa. A banda larga fixa é o que a gente chama hoje de serviço de comunicação multimídia, que foi aprovado pela Resolução nº 614. Multimídia porque é transmissão de informações multimídia: dados, voz, imagem, vídeo, texto, e é um serviço cobrado pela disponibilidade e também prestado no regime privado. Coloquei ali essas tecnologias pelas quais o serviço pode ser prestado, que é o cabo coaxial, que a gente muito vê em TV por assinatura, eles transmitem a informação por cabo coaxial. O par trançado, que vem junto com a voz na telefonia, muitas vezes, uma prestadora de telefonia fixa tem essa autorização de comunicação multimídia e transporta via par trançado. Fibra ótica, rede elétrica e via rádio que seria o wi-fi. Por quê que eu coloquei essas tecnologias? Para mostrar que não importa a tecnologia empregada, o regulamento que vai normatizar é o mesmo. A Anatel não tem um regulamento para cada tipo de tecnologia, é o mesmo regulamento independente da tecnologia.

Agora, eu vou passar para o Ednaldo. A TV por assinatura. Ah é, faltou TV por assinatura.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: [ininteligível] falar dos três regulamentos, só para constar do [ininteligível].

SRA. ALDA MÁRCIA PENIDO DE OLIVEIRA RODRIGUES: Tá.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: O fixo, o móvel e o [ininteligível].

SRA. ALDA MÁRCIA PENIDO DE OLIVEIRA RODRIGUES: Então, certo, vou frisar aqui os regulamentos que aprovam esses serviços, que normatizam o serviço. Então, na telefonia fixa é o regulamento do serviço telefônico fixo comutado aprovado pela Resolução nº 426/2005.

A telefonia móvel e banda larga móvel é o mesmo regulamento do serviço móvel pessoal, também aprovado pela Resolução nº 477/2007. E a banda larga fixa

é o regulamento do serviço de comunicação multimídia, aprovado pela Resolução nº 614/2013.

E a TV por assinatura que nós chamamos de serviço de acesso condicionado é o SeAC, ele foi aprovado pela Resolução nº 581/2012. Também é um regime prestado, um serviço prestado em regime privado e é cobrado pela disponibilidade.

Agora, eu vou passar a apresentação para o Ednaldo que ele vai adentrar no regulamento especificamente. Então, primeiro, nós nivelamos alguns conceitos, contextualizamos o setor, né, em que se encontra, em que esse regulamento ele se aplica e o Ednaldo agora, vai falar especificamente sobre o regulamento. Obrigada.

[falas sobrepostas]

SR. EDNALDO DIAS DE MELO: Boa tarde a todos, meu nome é Ednaldo, só para reforçar. A ideia, essa é a estrutura de RGC, com todos os títulos capítulos, subseções, então vai passar por todas as regras, explicar de forma didática para que todos saiam com o entendimento melhor que dispõe o RGC. Aí, as disposições gerais ali, traz o escopo do RGC, qual a abrangência dele, os direitos deveres do consumidor são direitos e deveres que estão presentes em legislação esparsa que é o CDC, o LGT, o regulamento dos próprios serviços. Aí, eu vou entrar, especificamente, no que o RGC trabalha, que é a pré-venda, a própria venda e o pós-venda que é regra sobre atendimento, oferta e cobrança, mas vamos devagar. A ideia, era que ao passo, ao longo da apresentação, a gente fosse acessando o nosso site, Anatel consumidor, e mostrando para vocês onde vocês buscam essas informações, mas pelo jeito, a gente teve um problema técnico aqui e a gente vai ter que improvisar um pouco.

Qual foi o ambiente de criação de RGC? Como ele surgiu? Isso surgiu, essa ideia, lá em 2010. O que estava acontecendo com o setor de telecomunicações? Havia uma convergência tecnológica que no mesmo meio físico, você transportava três serviços, que a Alda explicou, que é o banda larga fixa, o TV por assinatura e o telefone fixo. Essa convergência tecnológica trouxe uma convergência também mercadológica, que uma mesma empresa passou a vender esses três serviços em um pacote, que a gente chama de oferta conjunta, que vocês conhecem como combo. Só que a regulamentação desses serviços, cada um tem uma resolução específica, para cada serviço uma resolução e cada direito do consumidor está em uma resolução determinada daquele serviço. Então, a ideia era o quê? Para aumentar a autonomia do consumidor, você uniformizar, harmonizar em um único documento, em um único diploma legal, todas as regras de defesa de proteção do consumidor. Com isso, quais as inovações ao longo dos trabalhos e depois de promulgado, que surgiram com a RGC? Cancelamento automático, o cancelamento automático é uma novidade, ele está presente tanto no SAC, que é no atendimento telefônico, como no atendimento por internet; retorno imediato de ligação, isso no decreto do SAC não consta, o RGC permite. Eu vou falar de cada uma dessas inovações durante a apresentação. Aqui nós temos o manual explicativo do RGC, o ideal seria abrir um link, mas a Alda vai abrir para nós, né, direto no site. Isso tudo que a gente vai abrir a partir de agora, da apresentação, está presente lá no site, anatel.gov.br/consumidor. Abre ele só para a gente dar uma noção. Esse manual, ele traz os pontos mais controversos, explicações de uma forma mais didática, com exemplos. [Desce, só para a gente ver um pouco, só para ele visualizarem].

Aí tem o índice. Aí, se você está com dúvida de algum assunto, atendimento de oferta conjunta, combo, aqui traz a fundamentação legal e alguma explicação. Esse manual, você pode baixar e imprimir-lo, isto aqui, dessa forma. Então, você pode

deixar para consulta. [Passa para frente].

ORADORA NÃO IDENTIFICADA: [pronunciamento fora do microfone].

SR. EDNALDO DIAS DE MELO: Não, vamos continuar no escopo, vamos sair do manual. O manual, gente eu mostrei só para vocês verem que, assim, é um material de fácil acesso e de boa consulta. [Pode passar para o próximo].

Vamos entrar agora no capítulo das disposições gerais, dos direitos e deveres dos consumidores, onde eles vão apontar algumas definições, abrangência é escopo de RGC. [Passa para o próximo para mim].

Quais os principais temas, regras que o RGC vai tratar? Atendimento, oferta e cobrança, é tudo relacionado ao contrato de consumo no serviço de telecomunicações. Então, é a pré-venda, a venda e a pós-venda. O RGC, ele esgota essas regras? Não, o RGC é complementar. Ele regulamenta a maioria dos direitos que estão previstos aonde? No CDC, na LGT, no decreto do SAC, no decreto do comércio eletrônico e nas regulamentações específicas de cada serviço. Isto está previsto lá no art. 1º, § 2º, lá do RGC que fala, vamos lá: *“as aplicações das regras constantes do presente regulamento do RGC não afastam a incidência do CDC, da LGT, da regulamentação específica, que ele vem complementar”*. O que ele faz? Ele cria ritos, formas e condições, padroniza a relação de prestação e consumo do serviço de telecomunicações de interesse coletivo, com vistas a garantir a aplicação efetiva, célere, transparente e isonômica dos direitos e garantias dos consumidores. Então, ele traz condições da prestadora oferecer um serviço adequado, com bom atendimento e do consumidor poder cobrar que aquelas regras sejam aplicadas.

Indicadora de qualidade. O indicador de qualidade, ele está presente no RGC? Não. Mas isso quer dizer que o consumidor não pode reclamar de indicador de qualidade? Sim, ele pode, mas aonde que ele vai buscar essa informação? Em uma regulamentação específica. Todo serviço, ele tem um plano geral de metas de qualidade. Então, assim, se você sentiu que o seu serviço está sendo prestado de forma abaixo da qualidade prevista no contrato, onde você vai buscar esses parâmetros? Em regulamentação fora do RGC. A principal é o plano geral de metas do serviço, mas você pode também ter parâmetros técnicos em outras regulamentações.

Agora, vamos passar algumas definições que o RGC faz.

Consumidor. Consumidor, pessoa natural ou jurídica que utiliza serviços de interesse coletivo, independente de contratos de prestação de serviços ou inscrição junto a qualquer empresa. Então, quer dizer, é um conceito que ele repete lá, do código de defesa do consumidor, onde fala que não é só aquele que contrata o serviço, é aquele que utiliza também o serviço. O conceito de consumidor então, não afasta aquele que somente utiliza, exemplos disso, é em caso de acidentes de utilização do serviço. Não precisa ser só aquela pessoa que contratou que vai estar protegida e também não são só as regras que está no RGC que vai proteger o consumidor, porque as regras que o CDC prevê, também são aplicáveis a esse consumidor.

Fornecedor, ele conceitua como prestadora. Então, toda vez que a gente fala prestadora, é o fornecedor, certo? Então, ele criou ali, ele quis também identificar o que é grupo econômico, porque hoje todos os fornecedores, principalmente

os maiores, eles estão organizados como grupos econômicos. Então, eles têm a controlada, a controladoras. Para quê? Porque para ele explorar aqueles quatro tipos de serviços, não dá para ser em uma única empresa, principalmente, por causa da exploração de serviço de STFC, que deve ser feita uma escrituração a parte, devido ser uma concessão e os outros, autorização. Aí, fornecedores é o quê? Igual a prestadoras de serviços de telecomunicações de interesse coletivo. Ele tem que ter autorização ou concessão. Uma prestadora de serviço não autorizada é fornecedor? Não, não é fornecedor, e ele está fazendo o quê? Um ato ilícito. Inclusive, a empresa tem que ser fechada, vai ocorrer um processo penal contra ele. Aquela empresa que está utilizando um serviço de interesse restrito também é considerada fornecedor? Também não, porque o interesse restrito, ele não pode ser comercializado. Se ele não pode ser comercializado, ele não é um fornecedor. Então, você tem os sujeitos do contrato, né, gente, que é o consumidor e a prestadora. Qual a classificação do contrato consumerista dos serviços de telecomunicações? Ele é um contrato de adesão. Por quê? É livre escolha do consumidor as regras? Não, as regras já vêm pré-definidas. Quem escolhe as regras? A prestadora. Ele é um contrato regulamentado, porque tem um intervencionismo estatal, por ser um serviço de interesse coletivo, então, incorporam disposições impostas por lei ou regulamento. O RGC vai impor várias disposições que os contratos de telecomunicação têm que ter. Ausentes essas regras, o contrato já vem maculado. E o contrato é de execução sucessiva, cabe nele a teoria da imprevisão contratual. Tem um ciclo de faturamento, 30 dias, no caso do pós-pago, esse é o período que você vai cobrar as obrigações, porque você tem obrigação, tanto do consumidor, como do fornecedor. E no caso do pré-pago, é o prazo de vencimento de sua recarga, se é 30 dias é aquele prazo, se é 60 dias é aquele prazo. [Passa para o próximo para nós].

A aplicação das regras em relação ao fornecedor, quis a Anatel, não é que ela quis, né, porque toda a regulamentação, ela faz um estudo de assimetria regulatória e análise de impacto regulatório. A assimetria regulatória é para permitir uma concorrência mais efetiva, evitar que só os grandes continuem no mercado, não criar barreiras para os pequenos entrar no mercado e isso favorece o consumidor. E a outra, que é a análise de impacto regulatório, é observar se aquela regra imposta, se os custos e benefícios vão ser incorporados só pela prestadora ou também vão ser incorporados pelo fornecedor ou pelo consumidor. Então, ela dividiu em três. São três os tipos de prestadoras e, para cada qual, o RGC vai estabelecer o que abrange para ela. Você tem aquela prestadora com mais de 50 mil acessos, que são as grandes aqui, né? Que têm o maior volume de reclamação, para essas, todo o regulamento é aplicável. Agora, aquela de pequeno porte que tem até 50 mil acessos, quando o RGC quis mitigar aquela regra, ele vai deixar bem claro, bem explícito, então, vai vir lá no artigo, essa regra não se aplica ou essa regra vai ser feita diferente, com menos encargos. Ao longo de apresentação, alguns exemplos eu vou mostrar para vocês, mas quando vocês tiverem dúvidas, é só você consultar, vai estar explícito no RGC, deixar bem claro, tá? De pequeno porte, essa regra não se aplica ou se aplica de forma diferente. Agora, já para aquela de pequeno porte é aquela que até cinco mil acessos. A maioria, Amauri, são aquelas empresas de banda larga fixa, que está lá naquela cidade pequena, que tem 500 acessos. Você imagina a Anatel exigir que ela tenha um centro, um Call Center funcionando sete dias por semana, 24 horas por dia, de forma ininterrupta, qual o encargo que seria para ela? Esse custo reverteria para onde? Para o consumidor, porque ficaria no preço, seria um custo fixo dela. Agora, ela está livre? Não, o art. 3º e o art. 5º e todas as outras regras que estão na legislação esparsa, CDC, LGT, só essas regras procedimentais específicas de atendimento, de contratação e de cobrança é que não vão ser aplicadas a ela, compreenderam? Então, pequeno porte, até 5 mil acessos. Acessos gente, não é 5 mil habitantes não. Grandes, 50 mil acessos e pequeno porte até 50 mil acessos, tem diferenciação, certo? Então, vamos assim, quais são as regras aplicáveis à todas, inclusive, aquelas pequenas, até cinco mil? São as regras que estão lá constantes no art. 3º, que são dos direitos do consumidor. Esses direitos foram retirados de

onde? Da legislação esparsa, do CDC, do LGT, da legislação específica do serviço, e que não, assim, são princípios ou direitos gerais, não são procedimentais, não exige que a prestadora crie uma infraestrutura enorme para atendê-los. Vamos citar só alguns, que são 20, senão a gente não vai conseguir terminar a apresentação. Então, o principal. Ao acesso e fruição dos serviços dentro dos padrões de qualidade e regularidade previstos na regulamentação, e conforme as condições ofertadas e contratadas. Esse é a principal obrigação da prestadora. Quando você contrata um serviço, ela tem que te entregar um serviço com qualidade, adequado, conforme as condições ofertadas e contratadas. Essas condições ofertadas e contratadas, elas estão aonde? Na legislação específica de cada serviço, porque o parâmetro técnico, ela não tem liberdade de mexer. Parâmetro técnico é fixo, porque você imagina, nós estamos mexendo com serviço de telecomunicações, uma prestadora adota um parâmetro técnico, a outra adota outro parâmetro técnico, esses dois vão conversar? É comunicações, telecomunicações, então, os parâmetros têm que ser de forma garantidos, que haja comunicação entre os consumidores de qualquer operadora. Aí vem, liberdade de escolha, você vê que são princípios quase todos e direitos que estão lá no CDC. Privacidade, apresentação da cobrança, resposta eficiente e tempestiva, reparação pelos danos causados, a não ser obrigado ou induzido a adquirir serviços, bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, a venda casada, a rescisão do contrato de prestação de serviço a qualquer tempo, a não ter cobrado qualquer valor alheio à prestação de serviço, quer dizer, são 20. Consulta, art. 3º, direitos do consumidor. São aplicáveis a todos os consumidores de todas as prestadoras, inclusive, aquela pequena, de cinco mil--

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: [pronunciamento fora do microfone].

SR. EDNALDO DIAS DE MELO: Esse dezoito, a não recebimento de mensagens de cunho publicitário. Esse é específico de serviço móvel. Qual mensagem? É a mensagem enviada pela prestadora, porque a mensagem enviada por terceiro, ela não tem controle e, antes, a regra era mensagem escrita, hoje, é qualquer tipo de mensagem eletrônica, porque hoje, você pode receber ela não só por SMS, mas você pode responder um vídeo, outros tipos de mensagem. Além dessas regras que é a dos direitos dos consumidores, quis também que as regras de atendimento, as regras gerais de atendimento ao consumidor fossem aplicáveis também, àquelas pequenas até cinco mil, até 50 mil e todas, a todas; confiabilidade, transparência, clareza e segurança das informações, esses são os princípios que regem o atendimento.

Rastreamento das demandas. Como vocês vão ver, para essas grandes, você tem que ter protocolo, rastreabilidade de protocolo, ela tem que fazer guarda desse protocolo, ver históricos de demandas. E a pequena? A pequena, ela tem que ter, no mínimo, uma rastreabilidade, você chega naquela pequena lá, ela não tem obrigação de te entregar um protocolo com numeração sequencial e tudo mais, mas ela tem que te fornecer, pelo menos, uma ordem de serviço, algum escrito, alguma coisa que você foi atendido naquela hora e qual a demanda que você solicitou. Porque quando você solicitar aquele direito, você tem que comprovar, porque tem prazo de cumprimento, então, assim, mesmo aquela pequena, apesar de ela não ser obrigada a gerar um número de protocolo, ela tem que te fornecer algum documento, ou anotar no caderno, te passar um número qualquer, ela tem que deixar esse registro, porque tem que ter rastreabilidade, o atendimento dela. E, é a regra processual, né, que também está lá no art. 104 do RGC, nas disposições finais, que é o ônus da prova. Quando o dispositivo do RGC exigir autorização do consumidor, cabe à prestadora, o ônus da prova. Então, se você aderiu a uma promoção, aquela promoção, você tem que anuir a ela, você tem que autorizar. Se depois você reclama que você não autorizou, quem que tem que provar é a prestadora. Então, essa regra é aplicada a todas também, às pequenas até cinco mil, às pequenas até 50 mil e às grandes.

Além disso, né, gente, não é só os direitos, tem os deveres também. E qual é o principal? É cumprir a obrigação fixadas no contrato de prestação de serviço, em especial, efetuar pontualmente o pagamento referente a sua prestação. Venceu o ciclo de faturamento, no caso do pós-pago, chegou a fatura, você não pagou em dia? A prestadora pode fazer a rescisão unilateral? Pode. Porque essa era uma obrigação sua, mas quando chegar lá na hora da rescisão unilateral, vou dizer para vocês, que ela tem que seguir um procedimento, não é de livre vontade dela, é outra regra também, que é regulamentada, que tem a intervenção estatal. E tem outras, que é utilizar adequadamente o serviço, porque quando você contrata o serviço de telecomunicações, o seu equipamento lá, residencial, ele tem que ser homologado e certificado, ou o seu celular. Se você chega lá com o celular não homologado, a operadora é obrigada a habilitar o seu serviço? Não. Por isso que tem que ter aquele selinho da Anatel. Se na sua casa tem um equipamento não homologado que está causando perturbação na rede e prejudicando outros clientes, pode vir ela e interromper o seu serviço? Pode. Então, esses são deveres do consumidor, isso tudo, gente, cai lá na teoria da imprevisão, por isso é um contrato de execução sucessiva, obrigações de uma parte e de outra. [O próximo].

Então, passada essa fase que a gente explicou os conceitos de consumidor, conceito de prestadora, contrato, falamos de direitos e deveres, vamos entrar agora nas regras mesmo, especificamente. Primeiro passo é do atendimento. [Pode passar].

O que ela considera atendimento? O RGC considera toda interação entre fornecedor e consumidor, independente do originador da interação. Isso quer dizer o quê? Porque quais tipos de atendimento que têm, que ela é obrigada a ter? É o atendimento remoto, que é o atendimento via telefone ou por internet, e atendimento no estabelecimento, que é o atendimento presencial que ela faz em loja. Então, para aquele atendimento que você vai na loja, você está originando atendimento, quando você faz a ligação para o SAC é você que está originando o atendimento, quando você acessa o site ou liga para o SAC, é você que está originando. E quando é ela que te liga para te oferecer um serviço? Também é considerado atendimento. Quando ela te liga para resolver uma reclamação que você fez? Também é considerada atendimento. Por que eu estou falando isso, gente? Porque em todo atendimento, ela é obrigada a te fornecer um número de protocolo, todo, todo e qualquer atendimento. E o que não é atendimento? Você ligou para o 102, auxílio à lista é atendimento? Não, não é atendimento. Você acessou uma rede social da prestadora, é atendimento? Não é atendimento. [Aquele lá mesmo, né? Continua aí para a gente ver].

Todo atendimento deve receber um número de protocolo e ser informado ao consumidor. Esse número de protocolo, ele tem que ter uma sequência numérica, única para cada prestadora. E nessa sequência numérica, tem que ter pelo menos o ano, aí tem lá: 2017 e a sequência numérica que ela adotar, mas tem que ser sequencial e única. Por quê? Para permitir rastreabilidade. Aí você liga para lá: "ah, reclamei". Qual que é o número de protocolo? Você vai falar o número de protocolo, ela vai conseguir localizá-lo. Só tem essa forma de ela localizar? Não, ela tem que localizar, se você falar: "Não, foi na data tal, eu reclamei", ela é obrigada; "Ah, eu reclamei sobre aquele assunto - ela tem que ir lá - sobre aquele número, no dia tal, na época tal", mas é uma forma mais fácil dela localizar e de você também, quando você for solicitar aquela gravação daquele atendimento, você só vai falar o quê? "Não, eu quero ver esse número de protocolo". Então, a RGC estabeleceu esse procedimento para as prestadoras. Ele deve ser informado no início, acho que eu já falei, no início da interação. Você ligou, no caso do SAC, atendimento eletrônico, primeiro vem uma URA, aquela unidade de resposta audível que vai falar: "Ah você quer serviço de fixo? Tecler um. Móvel? Tecler dois. Reclamações nove", nesse momento não, mas assim que você acessou o que você quer, você quer serviço de fixo, aí ela

passa para outro grau, aí, ela já tem que te passar o número de protocolo, não pode ser no final, não. Naquele momento, mesmo sendo uma unidade automática que está ali te respondendo, ela tem que te fornecer o número de protocolo logo no início. Agora, quando é ela que origina? Quando é ela que te liga para te oferecer um serviço ou resolver um problema? Pode ser no final, durante o intervalo que ela desejar ou no momento que você pedir. Se você solicitar no início, ela já tem que te fornecer no início. Agora, se você deixar para ela falar no final, ela vai te falar no final, se ela não falar, não foi um atendimento, ela não te forneceu o protocolo. Outra coisa, todo atendimento, apesar de ela te informar ali na hora, ela é obrigada a te encaminhar via por SMS ou por endereço eletrônico, a sua escolha, você vai escolher. E qual é o prazo que ela tem para te enviar? Em 24 horas, porque se você não tinha possibilidade anotar naquele momento, você vai ter um registro pelo SMS ou pelo seu correio eletrônico. As informações devem ser prestadas de imediato e as reclamações do consumidor devem ser resolvidas no prazo máximo de cinco dias úteis.

Gente, isso aqui, essas regras gerais de atendimento, elas são aplicáveis a todos atendimentos, tanto atendimento remoto ou como atendimento presencial. Então, se você está dentro do atendimento telefônico ou da internet ou em loja, essas regras são aplicadas. Então, pedido de informação. Pedido de informação não pode ser uma reclamação, você está reclamando de um serviço, aí você está pedindo informações sobre condições de um serviço, qualidade técnica, ela tem que te passar na hora, de imediato, ela não pode anotar, te passar um protocolo para depois falar: "ah, eu vou te passar a informação depois". Não, isso, em qualquer ambiente, tem que ser de imediato.

Agora, reclamação, você está reclamando, né, da prestação do serviço. Qual é o prazo que ela tem para te responder? Cinco dias úteis, responder, resolver, se for o caso de resolver e responder, certo? Agora, solicitação de serviço. Solicitação de serviço, você quer aumentar alguma característica do seu serviço, alguma qualidade do seu serviço, dez dias úteis ou você pede a mudança de titularidade, dez dias úteis. No caso lá de cima, de reclamação também, cinco dias úteis. Tem algumas exceções, gente, que é solicitação de instalação, reparo, mudança de endereço. Tem algumas regras que elas vão estar lá naquele regulamento geral de qualidade, de qual? Do serviço que você está solicitando. Se você está solicitando reparo de TV, você vai na regulamentação de TV, se for do fixo, você vai na regulamentação do fixo. E tem alguns prazos também que são diferentes, que ao longo do RGC a gente vai tratar. O primeiro é esse aí, que já começa agora, que é o prazo de 72 horas. Históricos de demandas. Toda essa reclamação que você faz, pedido de informação, solicitação de serviços, ela tem que ficar armazenada com a prestadora. Por qual período? No período de três anos, durante o período de três anos, ela tem que arquivar e se você solicitar, ela tem que te fornecer. Todo o período? Todo o período. Todo o período de três anos, entendeu? E qual o prazo? Em 72 horas. E qual a forma que ela deve encaminhar? Da mesma forma, por Correio ou por mensagem eletrônica. E nesse caso, esse histórico de demanda, ele também é obrigado a ficar lá na internet, porque logo a frente e vou explicar, que é o espaço reservado ao consumidor lá na internet. Mas é o período de três anos? Não, seis meses. Para não deixar sua página muito grande, mas pelo menos em um período de seis meses, aí você vai consultar todas as demandas que você fez, toda a solicitação, não é só consultar, você vai acompanhar, porque o histórico tem que vir o quê? O número do protocolo, a data e hora do registro que você fez a solicitação, a data e hora que a prestadora concluiu, a classificação, se foi uma solicitação, se foi uma reclamação e a síntese do seu pedido e o encaminhamento que ela deu, se foi procedente ou improcedente. Então, tem um histórico todo ali. Então, passa algum tempo, você já fez a reclamação, aí você percebe que ela continua praticando aquela mesma irregularidade. Aí você vai lá, deixa eu ver, eu reclamei quando? Você vai nesse histórico, aí você vai e faz uma

nova reclamação: não, já tem desde o período tal, eu venho reclamando, protocolo tal, tal, tal e não foi solucionado. Esse é um dos objetivos do histórico de demandas.

Agora, o atendimento relativo a oferta conjunta. A oferta conjunta é o famoso combo, é aquela oferta onde você contrata mais de um serviço no mesmo contrato e a fatura vai vir agrupada. Antes do RGC, como eu expliquei lá o ambiente, o que acontecia? Era a mesma empresa, só que ela tratava como serviços, sim. O Call Center dela era um para STFC, era um para a TV, era um para o móvel, né, para o serviço móvel e mesma coisa a loja. Hoje não, se você chegou em uma loja, você tem um combo, você quer tratar assunto de qualquer daqueles quatro serviços, ela tem que dar atendimento a todo tipo de demanda sua. Seja solicitação de serviço, seja uma reclamação, seja um pedido de informação, quer dizer, ela não pode te encaminhar, não, essa loja aqui não te atende, vai naquela loja tal ou vai na loja tal. Não, se é um ambiente da prestadora de atendimento, se é um canal de atendimento por internet, por telefone ou presencial, ela é obrigada a atender todo tipo de demanda de oferta em conjunto. [Próximo].

Aqui, está nas regras gerais de atendimento, a rescisão, quando ela é iniciada pelo consumidor. Por quê? Porque ela deve ser tratada de igual modo em todos os canais de atendimento e ela deve ser acatada mesmo que o consumidor esteja inadimplente. Qual inadimplência? Só aquela financeira? Não, qualquer inadimplência, pedido de rescisão, não tem aquelas obrigações lá, do consumidor, então, se ele está com o equipamento não homologado, ou se ele deixou de comunicar ou se ele deixou de pagar, ele pediu a rescisão, ela não pode criar barreiras, ela tem de realizar o seu pedido de cancelamento de serviço, em qualquer hipótese. O comprovante do pedido de rescisão deve ser disponibilizado ao consumidor por mensagem de texto, correio eletrônico, correspondência ou qualquer outro meio a critério do consumidor. Aqui, só dei, o RGC só quis dar uma reforçada, porque no protocolo já não tem que ser enviado, mas quis falar aqui, que é um dos pedidos mais controversos, né? Que o comprovante deve ser encaminhado independente do seu pedido, em qualquer meio, ou seja, você foi na loja, ela não mandou para você, ela não te passou lá por escrito, que é obrigação dela passar por escrito, ela tem que encaminhar para você. Agora, você pode pedir o meio, escolher o meio, agora, se você não pediu, ela vai encaminhar por qual? Por aquele que está cadastrado lá nos registros dela que você escolheu para enviar. Porque toda vez que você faz um contrato, você vai escolher se é por SMS ou por um correio eletrônico. E você pode também, consultar isso lá na página da internet, mais para a frente a gente vai deixar isso bem claro. Ah, como eu falei, isso aqui é só quando a iniciativa do consumidor. Quando é iniciativa da prestadora, nós vamos falar lá na frente, é no caso de cobrança, na parte pós-venda. [Pode passar].

Então, você tem dois tipos de rescisão. Você tem a rescisão com a intervenção do atendente e a rescisão sem a intervenção de atendente. Esta, de sem a intervenção do atendente, é uma inovação da RGC. Os pedidos de rescisão processados com intervenção de atendentes terão seus efeitos imediatos, independente se ela tem que fazer algum procedimento técnico para cancelar os seus serviços. Então, qual que é o prazo que você vai medir para que ela pare de gerar efeitos financeiros ou qualquer outro efeito no seu contrato? É o protocolo, por isso que o protocolo é importante, e por isso que ele é um sequencial, que ele tem que ter a data, hora, minutos, segundos, é aqui onde dá o *start*, o *start* que se cesse os efeitos do contrato. Neste caso, a prestadora não poderá efetuar qualquer cobrança de serviços prestados após a solicitação de cancelamento, compreenderam? Solicitou com a intervenção de atendente. Como você faz isso? Você liga para a URA, aí, no primeiro nível já tem que ter. Na hora que chegar no atendimento telefônico vou explicar para vocês. Você selecionou o cancelamento, atendeu o atendente, você vai conversar com ele explicar tudo, cancelou, ele vai te passar um número de protocolo, aquele momento, pronto, cessou, não tem mais efeitos. Na loja, a mesma coisa, ela registrou, por

isso que é importante na loja você pedir o número de protocolo, porque como o protocolo é sequencial, aquele sequencial, ele está vinculado a uma data, a uma hora, minutos, segundos, não tem jeito dela burlar isso, porque o próximo tem que vir no próximo segundo, no próximo minuto, por isso que é um sequencial numérico. Rescisão sem intervenção do atendente. Aqui, você vai encontrar isso só com o atendimento remoto, porque no atendimento lá, presencial, na loja, você sempre vai ser atendido por uma pessoa. Então, você ligou para unidade de resposta audível, lá para o SAC, tem que ter essa opção lá no atendimento telefônico, você vai ter que escolher entre atendimento com intervenção ou atendimento sem intervenção, se for sem intervenção, é tudo automático, é tudo por seleção de teclas, tecele dois, tecele três, confirme. E as informações vêm por gravação, é tudo automática, certo? E tem que vir a informação que aquele pedido vai ser processado no prazo de dois dias úteis e que você pode cancelar aquele pedido. E por que esse prazo de dois dias úteis? Um, é para evitar fraude. Que alguém pegue os seus dados cadastrais, ligue para o telefone, porque não tem conferência de documentação nem nada, então, a prestadora vai ligar para você e confirmar, esse é o prazo de dois dias, para isso. E o outro, é porque nesse contato ela pode convencer você, fazendo uma proposta melhor, que você é de interesse do consumidor, a você permanecer na base dela. E esse período de dois dias também, você pode ter o arrependimento também, você pode ir lá, da mesma forma, não é com intervenção, se você fez a rescisão de forma automática, sem intervenção, o cancelamento, a desistência do cancelamento tem que ser no mesmo ambiente, tem que estar ali. Mas você pode fazer ele na loja também? Pode, mas ele tem que estar ali também, isso é para facilitar, para evitar de você ficar conversando com alguém, você não quer estressar. Então, você faz tudo de forma automática. [Espera, foi demais, espera aí].

Ah, um detalhe, quando um contrato é um combo, uma oferta em conjunta, você não tem como cancelar esse contrato da forma, sem intervenção, parcial. Se é sem intervenção, você só pode cancelar o contrato como um todo, porque o contrato em oferta conjunta, quando você faz um contrato de três produtos, você imagina é um contrato, um contrato que ele tem cláusulas te dando benefício, regras de fidelidade, se você cancela um, você não está no contrato de três produtos, você está no contrato de dois produtos, então, é um novo contrato, então, ela tem que estabelecer novas cláusulas com você de permanência, de rescisão. Então, por isso, não tem como você cancelar ele parcialmente, se é um combo. Agora, se você tem quatro serviços em casa e os quatro serviços são avulsos, aí não, você pode cancelar qualquer um deles de forma automática, compreendido? [Passa para o próximo, Alda].

Ah, só para exemplificar, a gente vai entrar no Anatel Explica, esse tutorial, está lá no site da Anatel, no espaço do consumidor. A ideia, gente, era que a gente entrasse em vários desses, mas como teve um problema técnico aqui com acesso à internet, a gente vai entrar só em alguns tutoriais. Então, para diversos assuntos relacionados ao direito de consumidor que geram muita dúvida, vai ter um tutorial bem didático, de fácil acesso, ele é resumido, é no máximo uma ou duas páginas e que tem todas as informações, inclusive com a fundamentação legal. Então assim, quem tiver dúvida, é só ir lá no site da Anatel, /consumidor, no Anatel Explica, lá tem perguntas frequentes, para cada serviço você também vai ter links com as principais dúvidas que mais gera controvérsia. Então assim, o site é muito interessante, de fácil acesso, de fácil interação, e são 82 tutoriais, toda terça-feira sai um novo, com um novo assunto. Esse fala sobre de cancelamento de contrato. [Agora pode ir pro próximo].

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTÁ: Como se fosse uma revisão para a pessoa dá uma aprofundada, né?

SR. EDNALDO DIAS DE MELO: Isso, se você tem uma dúvida lá de uma regra lá do RGC, vai ter um tutorial sobre essa regra do RGC e não é assim, só uma dúvida legal, jurídica, também de procedimental, porque a prestadora, para aplicar aquela regra, ela tem que implementar alguma estrutura, lá vai estar explicando.

SRA. ALDA MÁRCIA PENIDO DE OLIVEIRA RODRIGUES: Também, o que os Procons podem fazer é imprimir esses tutoriais que é uma página só aí, por exemplo, tem diversos temas, tutoriais de cobrança, esse do combo, cancelamento, aí o Procon pode imprimir e deixar disponível para o consumidor porque é linguagem simples, é muito didático, a Anatel fez mesmo para o consumidor esses tutoriais.

SR. EDNALDO DIAS DE MELO: Terminamos a parte de regras gerais de atendimento. Então, todas as regras que acabei de mencionar, lembrando de novo, reforçar, elas são aplicáveis para todo o setor de atendimento, presencial, telefônico ou internet.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Posso tirar uma dúvida? No início na apresentação, a Alda explicou quais eram os serviços que eram prestados em regime público e quais eram em regime privado. Só para a gente relembrar isso, seria telefonia fixa...

SR. EDNALDO DIAS DE MELO: Telefonia fixa, você tem ele na concessão que é pública, e na autorização que é privado. Você tem os dois regimes.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: E os demais?

SR. EDNALDO DIAS DE MELO: Os demais só tem o regime privado. Há tempos atrás você tinha a concessão em TV também, mas hoje com o SeAC, acho que passou tudo para a autorização.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Porque seria o serviço móvel, né?

SR. EDNALDO DIAS DE MELO: Autorização? De telefonia móvel, banda larga móvel, que é um serviço só, que é o SMP.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: SMP.

SR. EDNALDO DIAS DE MELO: O TV por assinatura, que é o SeAC.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Por assinatura.

SR. EDNALDO DIAS DE MELO: E o banda larga fixa, que é o serviço de comunicação multimídia.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Seriam privados?

SR. EDNALDO DIAS DE MELO: Todos privados. O STFC de telefone fixo, ele tem os dois regimes, que é o regime de concessão que é público e o de autorização que é privado.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Eu fiz essa pergunta, Ednaldo, porque eu acho que tem uma questão importante aí. Uma pergunta rapidinho: Na regulamentação das condições gerais aí de serviços, eu imagino que não tenha havido distinção em relação a um público ou privado, no RGC parece que--

SR. EDNALDO DIAS DE MELO: Só no atendimento.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Hã?

SR. EDNALDO DIAS DE MELO: No atendimento tem. Porque só na questão do atendimento.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: No atendimento tem uma distinção?

SR. EDNALDO DIAS DE MELO: Tem a distinção, uma pequena distinção.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Porque em geral, eu anotei aqui, a gente tem vários princípios aí que se aplicam ao serviço público, porque é só para a gente raciocinar, são vários princípios: Da continuidade, da eficiência, da segurança, da atualidade, da regularidade, da cortesia, da generalidade e da modicidade de tarifas, são princípios que estão na lei e regula a prestação de serviço de público. Então, eu estou fazendo essa observação que é para a gente ter uma visão, porque o que é regime privado, vale as regras que estão no código do consumidor de uma forma bem objetiva. O que é serviço público, tem um regramento específico da lei de--

SR. EDNALDO DIAS DE MELO: Não. O RGC não.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Não?

SR. EDNALDO DIAS DE MELO: O RGC não trabalha assim não.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Eu estou fazendo só a distinção do público e do privado.

SR. EDNALDO DIAS DE MELO: Não, mas em relação a RGC não, porque ela trabalha com serviço de direitos coletivos.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: De interesse coletivo.

SR. EDNALDO DIAS DE MELO: Coletivo, porque são serviços, apesar disso essenciais.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Só uma distinção: Serviço público, serviço privado. Serviço privado, quando a norma fala do serviço privado, ela fala em regime privado.

SR. EDNALDO DIAS DE MELO: Isso, de preço o outro é tarifa, no caso.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Tarifa, porque é serviço público. O que eu estou querendo só sinalizar para quem está assistindo é que, embora o serviço público tenha regra, tenha princípios que são próprios dele e o serviço privado tenha princípios próprios deles, queria só fazer esse destaque. Em se tratando das condições gerais, como o Ednaldo está dizendo, são serviços de interesses coletivos, e por que interesse coletivo? Porque eles afetam, repercutem em um grupo enorme de pessoas que seriam interesses de coletividade para consumidores. Então, eu queria só fazer esse destaque--

SR. EDNALDO DIAS DE MELO: E essenciais.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: É que, tirando o que o Ednaldo falou que vai ser uma observação na área de atendimento, seria na telefonia fixa, a gente, na prática, em relação a esse regulamento, pelo que eu estou entendendo, por ser de interesse público, não há uma necessidade de ficar distinguindo o que é público e o que é privado na questão da regulamentação, só uma questão técnica que eu acho que é importante para quem aplica o Direito, ter essa visão, que é uma visão jurídica, né, Ednaldo e Alda, mas que eu acho que importante.

SR. EDNALDO DIAS DE MELO: A classificação correta é de interesse coletivo.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: O que é interesse coletivo, na verdade, como Ednaldo está dizendo, ele acaba sendo comum tanto no serviço público, como, seja em regime privado.

SR. EDNALDO DIAS DE MELO: Porque a LGT faz essa classificação de interesse público, privado e de interesse coletivo e restrito. As regras do RGC, elas se aplicam tanto para o direito público e privado, mas só para aqueles de interesse coletivo.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Pois é, e essa é uma inovação na lei que tratou das telecomunicações, foi a primeira vez que hoje houve uma diferenciação na lei de algo que seria, em tese, público. Isso é uma característica da lei geral de telecomunicações. O serviço, quando você fala que a telefonia fixa pode ser pública ou privada, isso foi feita pela lei, teoricamente ela seria sempre pública, então o legislador trouxe isso para quê? Para incentivar a concorrência, tem efeitos concorrenciais aí, então, é uma questão que eu estou tentando só dar uma explicada porque é uma questão que é inovação na lei geral de telecomunicações nesta regulação de telecomunicações.

SR. EDNALDO DIAS DE MELO: Todo setor regulado, ele está constantemente fazendo reformulações, principalmente as telecomunicações por causa da evolução tecnológica e mercadológica. Então assim, hoje, a Anatel já tem um planejamento para fazer alteração nas regulamentações, então ela vai fazendo estudo. Aquele setor, hoje já está ultrapassado, eu tenho que regular. Então hoje, já tem, porque aí

tem uma resolução que regulamenta até essa fase de produção de novas resoluções de alteração e tudo mais, e ela já colocou essa preocupação em todas as resoluções daqui para frente, se observar as regras do RGC e do CDC para todas, é dinâmico. Em todas, você vai estar regulamentando um serviço novo que surgiu hoje, então, você tem que adequar ele ao RGC e ao CDC, para evitar que você tenha que mexer no RGC nesse sentido, ou se ele provocou uma mudança na RGC você já alterou o RGC. Entendeu?

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Isso é muito interessante, viu, gente, muito interessante. Desculpa te interromper, viu?!

SR. EDNALDO DIAS DE MELO: Não, é bom para esclarecer mesmo, porque faz confusão direito público com o privado e faz mesmo. Então, vamos passar aos procedimentos, o quê que é o atendimento telefônico, atendimento telefônico é o famoso Call Center. Antes ele já foi regulado pelo decreto de SAC, que serve para todas as empresas. Agora, no RGC é o centro de atendimento telefônico, ele tem que ser gratuito, ele não pode te cobrar para receber uma ligação do consumidor, tanto do telefone fixo, como do móvel. Antes daquele decreto de saque, tinha distinção, eles não recebiam ligação de móvel, hoje não pode ter essa distinção, tanto do fixo, como do móvel. Ele tem que funcionar 24 horas por sete dias de forma ininterrupta. Vamos lá, toda prestadora tem um SAC, ela tem que ter o SAC próprio ou um terceiro prestando serviço para ela. A ideia mais para a frente, é ela ter um número só, mas como ela prestava quatro serviços e cada serviço tinha um número de SAC que é o 105, 103, 106, aquela coisa toda, que um era para serviço móvel, outro para serviço fixo, né? O RGC, naquela regra geral, falou que tem que atender independente do canal todo o serviço em oferta conjunta? Então, hoje quando você liga, você pode ter um produto, um combo, quatro produtos, você quer reclamar do telefone fixo, mas você não lembra do número de SAC do telefone fixo, se você telefonar para o telefone do SAC da mesma prestadora de móvel, aquela unidade lá de resposta audível, ela tem que ser inteligente suficiente para, através de uma identificação que você vai fazer ali pela URA, pode ser apenas o seu CPF ou número de contrato, já te direcionar para aquele serviço que você quer reclamar. Então, assim, é um canal só, ela vai atender todos os serviços. Não pode ela interromper a ligação e falar assim, liga para o número tal, não pode, não pode mais.

"A prestadora deve manter a gravação pelo prazo mínimo de seis meses da data de sua realização". Qual interação? Qualquer interação. Aquela originada pelo consumidor ou aquela originada pela prestadora. Caso haja transferência da ligação, e pode ocorrer, você liga lá no canal, aí a atendente não, vou te transferir para o outro atendente, a gravação tem que continuar, é até o final de atendimento, independente por quantas atendentes você passou, até o final do atendimento. "A cópia da gravação deve ser disponibilizada pela prestadora no prazo máximo de dez dias, a partir da solicitação de consumidor", aí vem de novo a importância do protocolo, aí você tem o número de protocolo, "ah, eu quero a gravação de atendimento desse protocolo", você pode solicitar aonde? No atendimento presencial. Pela internet, essa opção tem que estar bem destacada. É uma opção que tem que ter um link, você clicou lá, você só insere o número de protocolo, escolhe o meio que vai ser enviado, e realiza o pedido. Então, o prazo máximo de dez dias, em qualquer situação, gente. Em qualquer e-mail, o prazo máximo de dez dias, embaixo tem aquela regra da descontinuidade da chamada que eu falei, não, isso aí é outra coisa, essa descontinuidade da chamada também é uma inovação que no SAC não previa. É que quando você faz a ligação, você ultrapassou aquela seleção ali inicial na URA, que você caiu no atendimento que uma atendente começa a interagir com você, se a ligação cair, ela tem que retornar essa ligação num prazo razoável, que é um prazo de cinco minutos, e qual a tentativa, ela tem que fazer, no mínimo, uma tentativa e

aquela tentativa não é dez segundos, é vinte segundos ou até cair na caixa postal, se você tiver caixa postal. E se foi você que, por falta de destempero lá, discutiu com a atendente e desligou. Ela tem que retornar? Não, nesse caso não, gente. É só se cair algum problema técnico, ou sua bateria acabou, ou você saiu, está fora de cobertura, você está falando pelo celular, mesmo sendo você que descontinuou, ela tem que te retornar. [Próxima]. Então o atendimento por telefone esgotou, gente.

Agora o atendimento presencial. O atendimento presencial é o setor de atendimento, não vamos confundir não, que ali deverá ser, que ela classificou setor de atendimento e setor de atendimento remoto. O setor de atendimento, é o setor de atendimento presencial, ficou um conceito meio confuso, então o setor de atendimento presencial, a gente chama ele de SAP, esse é obrigatório para [ininteligível]. Mais pra frente eu vou falar como, e tem também o estabelecimento associado à marca de prestadora, que a gente chama de EAM(F), que pode ser um estabelecimento próprio ou disponibilizado por meio de contratos com terceiros, que explore exclusivamente a marca da prestadora. Então o quê que é o setor de atendimento presencial? Ele deve solucionar e atender todo tipo de demanda. Então, se você chegou lá, pedido de informação, solicitação de serviços, pedido de rescisão contratual, reclamação, ele tem que atender e por quem? Por uma pessoa, um atendente que vai interagir com você, esse atendente ele tem que ter acesso a todos os sistemas de atendimento de operadora e ele não pode te encaminhar para um atendimento remoto, ele não pode dizer: "Opa, espera, essa solicitação sua eu não faço, liga aqui para o *hotline*, ou liga ou vai em outra loja", não, tem que ser aquele próprio atendimento que vai solucionar a sua solicitação. [Próximo, por favor].

Aqui, é uma diferença--

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Ednaldo, então são essas lojas que tem no shopping, por exemplo?

SR. EDNALDO DIAS DE MELO: Calma que eu vou explicar porque tem essa diferença, tem que deixar claro. Eu estou falando só do setor de atendimento presencial.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Só da operadora?

SR. EDNALDO DIAS DE MELO: Não. Calma, eu vou acabar de explicar o conceito dele aqui agora.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Bacana.

SR. EDNALDO DIAS DE MELO: O setor de atendimento presencial, esse que tem um atendimento próprio de pessoal, e que não pode e te encaminhar para um atendimento remoto. O RGC, colocou que as prestadoras são obrigadas, no caso de SMP e STFC, aí é um caso de pró do regime público, e também é autorizado, mas só SMP, não fala banda larga fixa e não fala TV, só STFC e SMB. Aonde ela é obrigada a ter? Aonde ela tem mais de cem mil acessos ou é habitantes? Deixa eu confirmar aqui, gente. Ah, é população, então, aquele local que tem mais, que tem até cem mil habitantes, ela tem que ter, pelo menos, um setor de atendimento presencial. Cidades igual Belo Horizonte, tem mais de cem mil, aí, qual a regra que adotou? A cada 400 mil habitantes, aí ela tem que ter mais um e pode ser tudo concentrado num local, tudo aqui no centro de cidade? Não. Tem que ser distribuído geograficamente,

de que forma que aqueles 400 mil sejam atendidos. Compreendeu?

Agora, o estabelecimento associado à marca, qual a diferença dele? Porque como é que você vai identificar isso, lá no dispositivo gerais, no artigo onze, fala: "A prestadora é obrigada a informar o local do setor de atendimento presencial e todas as características dele". Então, isso está aonde? No site. No site de prestadora, não lá no seu espaço reservado. Na página institucional, você tem que ir lá 'setor de atendimento', aí lá, você seleciona pela cidade, ela tem que te mostrar se lá ela tem o atendimento e qual tipo de atendimento que é. Se é um atendimento de setor de atendimento presencial, se é uma SAP, se é uma loja SAP ou é AM, qual é o horário que ela funciona, quais os serviços que ela atende, todas essas informações têm que estar lá constante, gente. Entendeu? Quais os serviços que ela vende, isso tem que estar lá dentro do site, acesso para todos, não só para o consumidor que aderiu um contrato dela, para todos. E aonde mais você pode buscar essa informação? No SAC telefônico, você ligou, pediu informação, é um pedido de informação. Você pediu informação, ele tem que te passar. São essas as informações, se é um SAP, qual o horário de funcionamento, qual o serviço que ela atende e talvez você também queira saber de um próprio setor de atendimento presencial, você quer saber de outra loja, de outra cidade, ela também é obrigada a te fornecer. Isso gera dúvida, justamente por causa dessa dúvida que o Amauri acabou de levantar, você chega no shopping, a loja não te atende, porque são franquias, tem o mesmo modelo de fachada, o mesmo banco, o mesmo computador, o mesmo folder, tudo igual, você pensa que é uma loja de atendimento presencial. É uma loja SAP que vai poder te atender, resolver todos os problemas. Não. Mas se ela for em EAM, ela pode te encaminhar para um atendimento remoto, mas tem regras. Tem regras. Esse atendimento remoto, não é ela falar: "liga do seu telefone", não, ela tem que disponibilizar um *hotline*, um telefone próprio que um atendente liga, vai cair no setor próprio para aquela loja, ou no totem, ou te fornece um acesso ao tablete, a um computador, onde você vai acessar o seu espaço reservado ao consumidor ou um fale conosco, direto com a prestadora. Então assim, ela não pode te encaminhar para o setor remoto, mas para você fazer na sua casa, na sua casa ou outro local, ou te encaminhar para uma outra loja, tem que ser aquela própria loja mesmo. Se tem aquele aspecto que é uma loja que só trabalha com aquele produto, com aquele serviço, estilo franquia, ela tem que fazer, porque aonde que não é? Dentro de um quiosque, um ponto de venda dentro de um varejista, de uma Casa Bahia, esse não, ele pode até estar vendendo o produto ali, mas ele não é AM. Acho que ficou claro?

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Porque, eu imagino que no shopping a gente tenha é AM.

SR. EDNALDO DIAS DE MELO: Na maioria das vezes é AM.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Não atendimento presencial, porque lá fica o comercial de venda.

SR. EDNALDO DIAS DE MELO: Perdão, vai ter o atendimento presencial? Tem, porque a pessoa que está te atendendo ali, ela tem que te dar o acesso a esses canais e ela tem que orientar, porque pedido de informação, basicamente quase todos os pedidos de informação, pelo menos, no pré-venda ela tem que te informar, né. A própria operadora, mas assim, não quer dizer que seja uma loja com funcionários de operadora porque pode ser uma terceirizada, mesmo sendo setor de atendimento presencial. Para distinguir, para saber é perguntando, né, se não te informar, é acessando os outros setores de atendimento.

Tem um, outro setor de atendimento, não está aí nos slides, que esse é próprio de STFC são aquelas pequenas cidades, né, cinco mil habitantes, que tem 300/400 acessos de STFC, essa tem que ter um local, na maioria das vezes é Correio, ou uma lojinha lá, que vai fazer o que? Um canal de atendimento, tipo esse *hotline* ou fazer formulário e depois encaminhar ele mesmo por telefone, essa é uma obrigação por causa da universalização, própria do regime público. É a única diferença que tem, não é [ininteligível], uma cláusula é uma regra exclusiva para o STFC, está no artigo 40, vou ler para vocês, não está aqui? *"Do atendimento das concessionárias do STFC local: Sem prejuízo, o disposto nos arts. 30 e 36, a concessionária do STFC não falou a autorizatária. Concessionária, regime público, na modalidade local, deve manter, em todos os municípios, - em todos -, na área de prestação que não tenha setor de atendimento presencial, ao menos um local de atendimento, próprio ou por meio de contrato com terceiro que possibilite ao consumidor o registro e encaminhamentos de pedidos de informações, reclamações e solicitações"*. Isso aqui não cabe ao combo. Oferta conjunta, não, só o STFC local. [Pode passar].

Atendimento pela internet: Já existe um decreto que é por atendimento e-commerce, isso aqui foi tirado a ideia, as regras daquele decreto, mas tem algumas inovações, esse para mim, acho que é o principal meio de atendimento que passa maior transparência e comodidade para solução do consumidor, porque quase tudo é automático, você não tem que ligar para solicitar uma cópia, você entra na sua página, está lá o seu contrato, seu sumário, pelo menos a regra estabelece que esteja lá. Você pode acessar a fruição do seu serviço, você pode solicitar cópia de gravação e atendimento, segunda via, relatório de consumo, então assim, é um atendimento que evita de você estar fazendo aquele atendimento direto na loja ou por telefone. O espaço reservado ao consumidor, não é aquela página institucional, é como se fosse lá no sistema bancário, você tem que ter um login e senha, aquela página é exclusiva sua, aqueles dados têm que estar protegido de sigilo, nenhuma outra pessoa pode entrar naquela página, a não ser você, são seus dados, dados de conta, detalhamento de conta, tudo que envolve sigilo. Atendimento pela internet deve ser disponibilizado na página da prestadora de internet por meio do espaço reservado ao consumidor. Algumas regras têm lá, o quê que você pode verificar lá? O acompanhamento do uso do serviço contratado durante a sua fruição. É de imediato? Não, você acabou de fazer uma ligação, se você entrar lá na sua página, vai estar lá registrado? Não. Tem que ter um prazo. Porque a tecnologia não permite, talvez até permita fazer de imediato, mas aí você tem que ter conexão com a central, faturamento, aquela coisa toda até chegar lá, então é um prazo razoável, 48 horas, 24 horas, mas tem que estar lá presente. Como eu falei, é acessível mediante sessão de login e senha. Qual é o momento que você tem acesso a login e senha, na contratação, ela tem que te fornecer, se ela não te forneceu, a qualquer momento, em qual local que você tem que pedir? Em qualquer setor de atendimento. Se você ligou para o setor telefônico na internet você não vai conseguir porque você ainda não tem, ou na loja, ela tem que te fornecer ou, pelo menos, te orientar como fazer, porque ela vai te passar só o login. A senha, que quem vai construir é você. E, hoje, em grande parte dos contratos já vêm essas informações de como você fazer o seu login, que na maioria das vezes ou é o CPF, o número de contrato, ou o número de terminal. *"O acesso deve ser assegurado ao consumidor por, no mínimo, seis meses após a rescisão contratual"*. Olha que regra boa, você rescindiu o contrato, você tem que ligar para saber de alguma informação sua? Não. Durante seis meses ela tem que manter aquele seu acesso, é só manter o acesso sem as informações? Não, manter o acesso com as informações. Tem que ter lá o registro, o histórico das suas demandas, o histórico do seu consumo, as contas, toda a documentação. Ela tem que ser, tem a regra, você tem que baixar, baixar ou ser encaminhada para o seu e-mail, imprimir, você baixa e formato PDF ou você seleciona para ser encaminhado para uma conta de e-mail, ou imprimir na hora, qualquer documentação está ali disponível, qualquer relatório, conta, segunda via, o quê que tem que ter no espaço reservado? O quê que tem no

mínimo da gente, no mínimo deve ter. A cópia de seu contrato. É aquele contrato que você assinou na loja? Hoje, a ideia é que seja, mas quando foi lançado, né, não dava para fazer digitalizar todos, tal, tal, aquela coisa, aí o quê que se permitiu? Como são todos contratos de adesão, você pode colocar aquele modelo de contrato de adesão, mas onde há opção de seleção, ela seria obrigada a selecionar. Então, seu você está lá no contrato de adesão que tem possibilidade de você contratar um serviço de dois megas, quatro megas, seis megas, oito megas, e é para 'ticar' aquele contrato de adesão tem que estar ticado. Agora hoje, com a evolução, você chega na loja, ela já faz o seu contrato, pelo menos em algumas lojas, com o tablet, você faz a assinatura já digital, em alguns casos, então, o contrato já até é todo digitalizado. Então, ela já está fazendo essa carga para dentro do espaço reservado ao consumidor já digitalizado, e ficou mais fácil, né, ela não tem que ter o papel, o contrato físico, digitalizar, levar para um local e depois remeter para um acesso ao consumidor.

O contrato de permanência. Fidelizou o contrato de permanência, o contrato de permanência também tem que estar lá.

Sumário do contrato. Vou falar sobre o sumário de contrato, também tem que estar lá, porque o sumário faz parte da proposta, ele faz parte do contrato.

Referência a novos serviços contratados. Ela te ligou, te vendeu um serviço, esse regulamento da promoção do serviço tem que estar lá também.

Ter o fio do consumo dos últimos três meses, tem que estar lá também, para quê? Para você verificar quanto você está gastando mais de voz, quanto você está gastando, você vai fazer um comparativo durante aqueles três meses, quanto você está gastando mais de gastos. TV não, porque o consumo já é um consumo fixo, né, gente. E um recurso que lhe possibilite o acompanhamento adequado do uso do serviço, durante a fruição. Aquele exemplo que eu falei. No caso de dados, ela vai te informar? Vai, mas você acabou de acessar dados aqui. Ela vai te falar qual página que você acessou? Não, ela vai te falar: "Naquele dia tal, você consumiu dez gigas", isso vai vir no dia seguinte? Talvez não, segundo dia, mas você vai poder fazer o acompanhamento. Ela não vai te informar qual página que você acessou, não, é um total ali do consumo daquele dia, daquele período, é um período menor que ela estabelecia na hora. [Próximo].

Documento de cobrança dos últimos seis meses. Está lá, relatório detalhado dos serviços prestados. Eu vou explicar o que é esse relatório depois para vocês entenderem.

Opção de solicitação de cópia de gravação, eu já falei, tem que ter. Não é você ir lá, interagir no Chat alguma coisa e solicitar, não. É um link, uma caixinha que você vai clicar, para você ver como é fácil, como é evita você ligar e fazer uma solicitação e uma reclamação, porque você de posse, é uma das maiores controvérsias é quando da contratação, a falta de uma informação ou de uma condição da contratação que deixou de ser feita pela gravação. Se você quer ter certeza, é só você solicitar essa gravação. Ela tem que encaminhar, ela não encaminhou, o ônus da prova é de quem? Isso facilita, facilita o consumidor, requerer ali um direito dele.

O histórico de suas demandas. Aquilo que eu te falei, qual demanda? Todo tipo de demanda, solicitação de informação, reclamação, pedido de serviço, tem que estar lá o histórico de seis meses. Registro de reclamação, solicitação pedido

de informação, e rescisão. Pode ser por meio de um formulário ou de um Chat, "fale conosco", ou um formulário que já tenha alguns pedidos lá selecionados tipos de reclamação, algumas coisas que você vai só selecionando e, no final você descreve em síntese ali o que você quer, em todos os casos gente, tem que gerar um protocolo, você fez uma solicitação, tem que gerar um protocolo. [Próximo].

Então, esse é o que tem lá na internet que eu acho que é importante, é um acesso remoto, mas que a cada dia que você vai mexendo você vai aprendendo mais, porque ele tem que ser de fácil interação, por exemplo, o pedido de cancelamento, tem que ser de fácil interação. Para fazer um pedido de cancelamento, tem que estar de fácil visualização, não pode estar escondido. Isso aí você vai aprendendo, porque não tem como você colocar para todas as operadoras agirem com a página de uma forma, então, cada um colocou um perfil lá diferente, visualização diferente, quer dar uma ênfase no marketing alguma coisa, mas tem que ter todas essas ações.

Da oferta: Agora vamos passar... Então, encerramos a parte de atendimento, talvez tenha uma dúvida assim recente, Amauri, que você queira fazer da parte de atendimento, porque a parte de atendimento a gente já encerrou. Tá, agora nós vamos entrar na parte de oferta, né, que é a parte de contratação, que é a parte pré-contratação, é quando você está ali prestando as informações, fazendo a propaganda, e quando você está assinando, formalizando o contrato. E você vai entrar tanto nas regras gerais de contratação avulsa de oferta conjunta, e o contrato de permanência que pode ser aplicado tanto na oferta conjunta como contratação avulsa. [Passa para nós, Alda].

Oferta. O quê que é oferta? O RGC fala: "*são todas as ofertas de varejo, inclusive as ofertas conjuntas de serviço de telecomunicações das prestadoras*". De varejo, então, se tem uma prestadora de serviço de telecomunicações que contrata um serviço de telecomunicações que vai ser em sumo para ela comercializar, ela é um consumidor? Ela está tendo um contrato de consumo, consumerista? Não. Porque ela está em pé de igualdade, porque ela está no setor regulado, ela tem que conhecer a regulamentação, até porque essas contratações têm um canal, porque Anatel criou um sistema que chama SNOA para possibilitar uma concorrência melhor e que as prestadoras de serviço tivessem acesso de forma mais rápida sem precisar intermediação na contratação e adquirissem um produto com um preço igual, isonômico em todo o país. Então são todas as ofertas de varejo. Toda oferta tem que estar vinculada a um plano de serviço. O plano de serviço é onde vai ter todas as condições de contratação. Esse plano de serviço, ele tem que estar pré-estabelecido, ele tem que estar lá na página da internet na loja para você ter acesso, antes de fazer a contratação, todas essas informações têm que estar dentro de desse plano, esse plano faz parte do contrato, faz parte da promoção, faz parte da propaganda. [Próxima]. Para vocês verem que esse plano de serviço, ele tem que estar lá no site da internet, ele é um dos documentos que você tem que ter acesso, é porque lá é contrato, regulamento e o plano de serviço. Regulamento é quando você fala de promoção, porque o contrato é aquele contrato de adesão, padrão, que tem aquelas regras todas que você não vai ler, mas o regulamento de promoção ele é mais específico, e o plano de serviço é mais específico ainda sobre a prestação de serviço. Tanto que fala, né: "*as informações constantes das ofertas de serviço de telecomunicações devem ser claras e suficientes, quanto às condições de contratação, prestação, alteração extinção e rescisão, especialmente dos preços e tarifas*". Onde é que você vai buscar essa informação? No plano ao serviço. "*E obrigatório ao atendimento de pessoa natural ou jurídica que se encontre em situação de inadimplência*". Situação de inadimplência, ela tem que te ofertar ao menos um plano. Agora, plano pré-pago ela não pode negar para ninguém, você quer adquirir um plano pré-pago, independente de qualquer plano pré-pago, ela não

pode dizer: "não, eu vou te oferecer esse plano pré-pago mais baratinho que é dez reais de recarga por semana", não pode, qualquer um, mesmo a pessoa estando inadimplente, agora ela pode escolher um outro? Pode, ela pode escolher plano controle e a forma de pagamento, ela pode escolher? Pode, desde que seja no cartão de crédito, entendeu? O pós-pago ela vai te oferecer? Ela pode? Pode, mas ela vai te oferecer? Não, então ela tem que escolher um plano, ela tem que ter ali um plano para oferecer pra aquela pessoa que está inadimplente. [Próximo].

Venda casada: Deixou bem claro o RGC: "*É vedada à prestadora condicionar a oferta do serviço ao consumo casado de qualquer outro bem ou serviço*". Porque ela pode estar fazendo venda casada vinculada um a serviço que você está contratando a um aparelho celular, ou a um modem, a um decodificador. Ela pode fazer isso? Não, não pode, deixa bem claro. No sumário, depois eu vou mostrar para vocês, ela deixou uma forma de mitigar essa venda casada, não é uma forma de evitar toda a venda casada, mas já é uma forma. "*Todas as ofertas, inclusive de caráter promocional, devem estar disponíveis para contratação por todos os interessados, inclusive, os consumidores da prestadora*". Isso quer dizer o que, gente? Ela lançou uma nova promoção ou um novo plano de serviço, você já é da base dela, já tem um contrato com ela, aquele plano é mais vantajoso, ela não pode negar que você migre para aquele plano, para aquele novo plano, ela pode negar? Não, mas se você, naquele antigo plano está com prazo lá de fidelidade. Quais as consequências? Você tem que arcar com o ônus, de pagar com a cláusula de multa, se o novo plano não tem comodato do aparelho, você vai ter que pagar o comodato do aparelho. Mas ela não pode impedir que você migre.

"*As prestadoras devem disponibilizar na sua página na internet mecanismos de comparação*". Isso é para ajudar na hora de você escolher qual oferta melhor, tem dois tipos de mecanismos de comparação, isso tem que estar lá na página dela, um ela faz entre os planos e o outro é um que ela tem que te fornecer todos os planos. Então, você vai consultar todos os planos e verificar qual plano é mais interessante e o outro é o que você vai colocar o seu perfil, "ah, eu consumo cem minutos de telefonia fixa, cem minutos de telefonia móvel, cinco gigas", aí você manda avançar, ela vai te mostrar quais os planos, ela tem que te atende dentro daquele perfil de consumo, ou você vai falar, "ah, eu gasto cem reais com telefonia móvel, cem reais com telefonia fixa", você vai avançar ela vai te mostrar quais planos que ela tem dentro daquele patamar ali financeiro.

"*As prestadoras devem disponibilizar nas suas páginas na internet, mecanismos de comparação*". Dentro da página da internet gente, se você for lá na loja tem que disponibilizar? Não. E tem que estar aonde? Lá no espaço reservado ao consumidor? Não, no espaço institucional da página dela, porque aquela pessoa que não é consumidora ainda, que não aderiu ao contrato, ela também quer saber dessa informação. [Próximo].

Sumário: O sumário, ele deve ser entregue antes da contratação, antes de contratação, e ele é um documento que tem as principais regras que têm lá no plano de serviço, no regulamento e no contrato de serviço, principalmente aquelas regras que limitam direitos, que causam restrições à utilização de serviço, então, ele tem que condensar num tutorialzinho que tem que ser entregue, consumidor... [Passa pra próxima aí, Alda, só para me explicar para vocês], como que ele deve ser entregue? Ele deve ser entregue antes, aí lá, por telefone, como? Ele deve falar antes de você aderir, o atendente que está fazendo a venda, como que ocorre isso? Só para você que se espantou, mas na maioria das vezes, ou você liga para comprar ou um proativo te liga, né, no setor comercial, aí primeiro vem àquela tratativa toda, "ah, eu tenho um plano assim, que é dez megas, cem megas, não, cem megas eu não

quero, eu quero um trinta, e quero um 40, eu quero um 50, eu quero um 70”, aí não final ele fala assim: “beleza, então fechamos, você quer o plano tal?”. Ele tem que teu falar o nome do plano, todo plano tem um nome, o plano pós-infinito, um plano não sei 40/70, “Então, você quer esse plano 40/70, você gostou desse? Pois bem, nós vamos começar, a partir de agora eu vou gravar toda contratação e ao final eu te passarei o protocolo”. Aí o atendente vem e fala, “sua qualificação”, a pessoa tem que se qualificar, ele fala: “num primeiro momento eu vou pedir a sua qualificação, você me responde, não me interrompa, no final eu vou falar as condições de contratação”, isso tem que ser realizado em toda a venda por telefone. Por isso que quando você pede lá o áudio, tem que constar tudo que está lá no sumário. [Volta lá, Alda]. Aí tem que ter o quê? Valores de preços e tarifas aplicáveis, período promocional e as regras de período promocional, se é três meses, durante aqueles três meses, quanto de desconto eu tenho? Venceu o período promocional, para quanto vai a minha tarifa? Data e regras de reajuste, não só a data, tem que ter a regra. Valores de aquisição de instalação, de manutenção. Restrições a utilização de serviço, porque na hora da oferta, ninguém quer falar em restrição. Então, tem que estar lá no sumário a restrição. Limites de franquia, velocidade mínima e média. Debilidade de imediata instalação, que é um problema recorrente em toda instalação de fixo. A incidência de prazo permanência, período e valor de multa em caso de rescisão. Todas as informações têm que estar no sumário, então, eu já falei pelo telefone, e na internet? Na internet, ela tem que te fornecer isso antes de contratação, apresentar para você baixar ou você para você ler. Porque você pode, você é obrigado a assinar o contrato, só porque você viu o sumário? Não, o sumário não te vincula a nada, você pode ler, não gostou, você desiste de compra e é justamente para isso, para você se decidir com melhores informações. E no atendimento presencial? Ele tem que ter impresso, impresso, tem que ser entregue para o consumidor impresso e um prazo razoável para ele ler. Ele tem que assinar sumário? Não, não tem que assinar nada. Poderá assinar o sumário? Pode, querendo, pode assinar o sumário. Então, sumário.

Vamos acabar só as regras gerais de contratação? Está acabando, aí a gente entra em contratação. *“Na contratação, a prestadora deve entregar ao consumidor o contrato de prestação de serviços e o plano de serviços contratados, bem como demais instrumentos relativos à oferta, juntamente com login e senha”*. Os demais instrumentos, o sumário faz parte, você tem que levar o sumário para casa, porque você não vai ler o contrato que é enorme, o regulamento, que é enorme, você pode ler? Pode ler, mas nem todos leem, então, o sumário, ele condensa tudo de forma didática, e resumida, mas de fácil leitura. Agora, se tem algum regulamento de promoção, você tem que levar, se tem o contrato de permanência, você também tem que levar, em caso da contratação por meio de atendimento remoto, a prestadora deve enviar ao consumidor por mensagem eletrônica ou outra forma com ele acordada, o contrato de prestação de serviços e demais documentos, então, você fez a compra pela internet ou por telefone, todos esses documentos que eu falei, que você pega lá na loja, ela tem que encaminhar para você. Você fez, por remoto, teve acesso aqueles documentos, leu, não gostou, arrependimento, contratação remota.

“Quando da adesão de consumidor, as promoções, descontos nas tarifas, preços de serviços facilidades ou comodidades adicionais devem ser devidamente informadas, preferencialmente por meio de mensagem de texto ou mensagem eletrônica”. Viu gente, isso aqui é uma coisa que foi superveniente a contratação. Então, você aderiu a uma promoção, ou pela retenção você conseguiu um desconto na tarifa, no preço, tem que ser informado, formalizado por você, por um meio eletrônico e, além disso, ser carregado no seu espaço reservado ao consumidor, porque se você aderiu a uma promoção, o regulamento daquela promoção tem que estar lá e tem que estar lá que você foi vinculado. Além disso, na sua conta tem que vir constando que você está pagando por aquela promoção. É, vamos deixar agora o resto de oferta para depois do intervalo, aí a gente entra em oferta conjunta.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Teremos, então, 20 minutos de intervalo e voltamos com a sequência da fala do nosso colega Ednaldo.

Agora só uma observação, vocês começaram a entender porque o código fala que o consumidor é vulnerável, é a parte mais frágil da relação de consumo. É uma questão interessante, são as diversas ofertas de serviços de valor adicionado, que pelo que eu já ouvi, muitas vezes não adianta você não responder, são aquelas ofertas que aparecem de repente. Pelo que eu ouvi em algumas palestras, às vezes você não responde, mas o seu silêncio pode significar uma contratação. Embora o Direito fale o contrário, então, depois tenho uma pergunta, quando a gente chegar nesse serviço, porque eu acho que é uma pergunta interessante. É com relação à cobrança desse serviço, se vem na conta.

SR. EDNALDO DIAS DE MELO: Então, você pode deixar para o final, que no final a gente vai falar sobre cobrança você fala, tem que constar.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Só acho que é uma questão muito interessante, é um dos problemas maiores que tem acontecido.

SR. EDNALDO DIAS DE MELO: Senão vier especificado na fatura, ela não pode cobrar.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: É isso aí. Vamos para o intervalo e depois Ednaldo vai nos brindar aí com...

[intervalo]

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Com a palavra, o Ednaldo aí prosseguindo com a sua apresentação, por sinal, muito detalhada e muito relevante para todos nós.

SR. EDNALDO DIAS DE MELO: Então, nós estávamos no bloco, da venda propriamente dita, nós já falamos sobre oferta, das disposições gerais de oferta, entramos em contratação, falamos das regras gerais, falamos do sumário, venda casada. Você aderiu a uma nova promoção e vamos entrar agora em oferta conjunta de serviços, combo, porque você pode contratar o serviço avulso, pode contratar os quatro separadamente ou num pacote, ou combo, mais comumente conhecido. Então, vamos dar início.

"Na contratação de oferta conjunta, devem ser entregues ao consumidor, além do contrato, todos os planos de serviços associados ao contrato, além do login e senha, necessários à acesso ao espaço reservado ao consumidor na página da prestadora na internet". Quando você contrata um combo, você está contratando mais de um serviço, então, suponhamos que você contratou um combo de quatro serviços, os quatro, um serviço móvel, um serviço banda larga fixa, um serviço telefone fixo e o serviço de TV por assinatura. Ela tem que te entregar quais documentos? Primeiro, aquele contrato do combo, aonde ela vai estabelecer algum benefício para você, para fazer aquela oferta conjunta, talvez te fidelizar ou não e, além disso, ela tem que te entregar o que? O regulamento de cada serviço, porque o contrato de combo, ele não tem o regulamento do serviço, ele não vai ter o plano de serviço. Ele

vai ter regras atinentes ao combo, aquele período ali de fidelização ou não, então, além do contrato do combo, ela tem que te entregar o plano de serviço referente a cada serviço, e da mesma forma, se você é um cliente novo, login e senha que são necessários para a acesso à internet. *"Devo ser informado a preço de cada serviço no conjunto e de forma avulsa"*. É uma regra muito importante, vai mitigar a venda casada, essa informação tem que estar lá também no sumário, gente. Então ela está te vendendo três serviços, o combo custa cem reais, ela tem que te informar: "essa oferta conjunta vale cem reais". Agora, quanto que custa aquele ECM, a banda larga fixa? Ela tem que te informar o valor, ela tem que colocar, na forma avulsa esse plano de serviço, que está vinculado ao combo é R\$ 30,00, o telefone fixo é R\$ 40,00 e a TV por assinatura R\$ 30,00. Agora, se ela informar que um serviço, um único serviço custa acima do valor global de combo, cem reais, aí já caracteriza um indício de venda casada, porque ela não quer que você adquira um produto sozinho, ela está te forçando a comprar mais de um produto através de quê? Do preço, porque quando você compra três produtos por cem reais, você vai preferir comprar um produto por cem? Então, justamente essa informação para ser repassada para o consumidor da oferta global de combo e avulso, é justamente para isso.

"O preço relativo à oferta de um dos serviços de forma avulsa não pode exceder aquele relativo à oferta conjunta", isso que eu acabei de explicar, gente. *"De menor preço em condições semelhantes de fruição"*, tem que se ater a esse detalhe, porque se ela te oferece um plano de serviço de banda larga fixa por cem reais, mas ele tem condições diferente daquele que está incluso na oferta conjunta, não é a mesma coisa, tem que ter as mesmas condições, técnicas e contratuais. *"A oferta conjunta de menor preço em condições de semelhante fruição"*, ficou bem claro? Os planos de serviço quando incluídos na oferta conjunta, devem ser reajustados na mesma data. Isso aqui é uma regra de reajuste, ela pode adotar a data de reajuste de duas formas, ou no lançamento da promoção, isso gente, eu estou falando para servir quanto para o avulso como para oferta conjunta, tá bom? Então, qual é a regra para o reajuste? Ou ela estabelece que é do lançamento daquele plano de serviço ou promoção, ou é da data que você aderiu, e qual é o período? Doze meses, então, doze meses se inicia quando? Ou do lançamento ou da data que você aderiu. E a regra de reajuste tem que estar constante lá no sumário e também no contrato de serviço.

Rescisão com relação ao combo. *"Se o pedido de rescisão do combo, antes de término do prazo previsto no caso do contrato de permanência decorrer de descumprimento de obrigação legal ou contratual de prestadoras, com relação ao qualquer um dos serviços de combo, deve ser garantida ao consumidor a rescisão do todo"*, quer dizer, você tem quatro produtos contratados, se ela descumpriu uma regra legal ou contratual de apenas um, cabe rescisão de todo o contrato, não apenas daquele serviço, não é só necessário que seja uma regra vinculada a todo serviço, basta ser apenas um serviço, se ela descumpriu características técnicas ou condições contratuais apenas do fixo, você vai cancelar o pacote com os quatro serviços unilateralmente e vai ter multa? Fidelização? Não, porque foi ela que deu causa, ela que descumpriu. Então, com relação ao combo, tem essa regra importante que é o contrato de permanência, quase sempre está vinculada a um combo, mas também pode ser ofertada de forma avulsa. Um exemplo de forma avulsa é quando você compra um aparelho de celular, recebe um desconto e assina só um serviço de SMP, o serviço móvel celular. Então, ela vai te dar, por um período, ela vai te dar um desconto no valor proporcional ao desconto que ela deu no aparelho, então, o benefício tem que estar vinculado ao desconto que ela te deu no valor do aparelho e o prazo de permanência nunca superior a doze meses. Mas com relação ao combo, aí que vocês vão ter sim, sentir como que esse contrato de permanência, a Anatel quis que ele fosse um contrato separado. Porque quando você estabelece um combo com quatro produtos, vou ir lá no pior exemplo. Então, você pode fazer quatro tipos de contratos permanentes, ou até cinco. Um é esse que eu citei agora, que é o do

aparelho. Então, você contratou serviço móvel, você contratou a banda larga móvel e fixa, você contratou a TV por assinatura e o telefone fixo.

Então, quais os tipos de contratos de permanência que têm no contrato desse, que é oferta em conjunto? Primeiro, com relação ao móvel, pode ser um aparelho que ela te cedeu. Então, você tem que ter um contrato de permanência específico para o desconto que ela te deu naquele aparelho. No caso da banda larga fixa, ela te cede um modem, pode ser por aluguel ou comodato. Então, se ela decidiu te conceder por comodato, sem nenhum custo para você, ela tem que fazer um contrato de permanência sobre o comodato, da mesma forma o decodificador lá da tevê. E além disso tudo, tem um outro contrato de permanência que é por você ter assinado um combo. Porque todo combo, ele te dá um desconto nos valores da prestação de serviço, quando é avulso. Então, ela não vai te falar: Ah não, o serviço, se fosse global, 200. Estou fazendo ele por 120, para você contratar os quatro produtos durante 12 meses. Esse tem que ser um contrato de permanência à parte também. Então, você vai ter quatro contratos de permanência em apenas um contrato de prestação de serviço, que é de uma oferta conjunta.

O que deve constar nesse contrato de permanência? Essas cláusulas têm que vir, no mínimo essas cláusulas. Então, tem que ver o prazo de permanência aplicável, a descrição do benefício concedido e seu valor. Porque a multa, ela é proporcional e proporcional ao tempo e ao valor do benefício. O valor da multa, em caso de rescisão antecipada do contrato. E o contrato de prestação de serviços aqui se vincula, porque não tem contrato de permanência sem ele estar vinculado à prestação de um serviço: *"Caso o consumidor não se interesse pelo benefício oferecido, poderá optar pela adesão a qualquer serviço, não sendo a ele imputado a necessidade de permanência mínima"*. Então, você chega na loja, é oferecido para você uma oferta conjunta, por que tem que ter aquele valor avulso e o preço em conjunto? Justamente para isso. Para você ter a decisão de escolha. Não, então, eu quero esse produto avulso, qual o preço? O preço já está lá, por isso é importante que tenha lá no sumário, que o sumário te entregue antes, para você não ser surpreendido com o preço posteriormente. Para não ficar indefinida a sua escolha.

Tem uma coisa aqui também interessante, deixa eu ver... Ah, outra coisa também, é que mesmo na oferta conjunta, ela tem que te oferecer o serviço sem a possibilidade de permanência, entenderam? Esse produto tem todas as condições de permanência. Aí você fala para ela: "Não, não quero me aderir com permanência, eu quero sem permanência". Ela é obrigada a te vender aquele pacote que ela montou, o preço provavelmente vai ser diferente, mas sem fidelização. Ela não pode vender só com fidelização, ela tem que vender também sem fidelização. E não pode vender somente os quatro, ela pode vender avulso também.

O tempo máximo para o prazo de permanência é de 12 meses para pessoa física. Então, isso aqui colocou assim porque tem uma diferença com relação à pessoa jurídica, que é o consumidor corporativo. Pode ser um prazo maior? Pode, mas a prestadora, o fornecedor tem que oferecer para ele, ao menos, um tempo de permanência garantido de 12 meses com algum plano. Não se pode ter condições piores daquele plano com a permanência maior, mas mesmo assim ela tem que oferecer um plano com permanência mínima de 12 meses. Isso aí para pessoa jurídica, gente. Porque pessoa física o mínimo é 12 meses. Se ela quiser oferecer um mês, dois meses, três meses, não tem importância, mas não pode ultrapassar 12 meses.

Fidelização. Não pode ser prorrogada automaticamente sem a concordância de consumidor. Vencido o prazo, tem que renovar aquele contrato de permanência.

Porque quais são as condições? As condições se renovaram? Vai continuar me dando o mesmo desconto? Eu já quitei o aparelho, então aquele contrato de permanência do aparelho, 12 meses, vai insistir? Nem tem como falar em prorrogação em um caso desses, né?

Em caso de cancelamento antes do prazo final de permanência, poderá ser cobrada multa de rescisão contratual, que é o ônus do contrato de permanência. A multa deve ser cobrada de qual forma? Proporcional, em relação ao tempo e ao valor do benefício. Doze meses de permanência, você encerrou com seis meses, você paga metade do valor do benefício, por quê? Metade do tempo em correspondência ao valor também, que vai dar metade: *"A multa deverá ser proporcional ao tempo restante da fidelização, bem como ao valor do benefício oferecido"*. Então, em relação à oferta, nós finalizamos aqui com o contrato de permanência.

Agora vamos passar à cobrança, é o último tópico. Vamos falar sobre disposições gerais, o documento de cobrança, as formas de pagamento, a contestação, devolução de valores, suspensão e rescisão por falta de pagamento ou inserção de crédito. Documento de cobrança. O RGC estabelece a forma de entrega, o prazo de vencimento, quais conteúdos devem conter no documento de cobrança. Vamos lá então, começando: *"Os valores, os créditos e sua aplicação e as formas de pagamento do serviço devem estar estabelecidos nos planos de serviço"*. Isso aqui eu falei lá atrás, lá na oferta e na contratação. Toda informação sobre pagamento, valores tem que estar no plano de serviço e o plano de serviço é a informação que você pode ter antes de assinar o contrato. Ele não é o contrato de serviço. Ele é regras de tarifação, quanto custa uma ligação local, quanto custa uma taxa de instalação, tudo que é referente a valores tem que estar no plano de serviço: *"A prestadora deve apresentar a cobrança ao consumidor no prazo máximo de 90 dias, contados a partir da efetiva prestação do serviço"*. Não é o ciclo de faturamento, gente. Se você utilizou o serviço hoje, fez uma ligação, o prazo é esse, 90 dias da utilização. Lá bem fala: *"Da efetiva prestação do serviço"*. Não é daquele ciclo de faturamento. *"A cobrança de serviço prestado em prazo superior a 90 dias, deve ocorrer em documento de cobrança separado, sem acréscimo de encargo."* Essa cobrança, daqui a pouco, vou detalhar ela melhor.

"A prestadora deve possibilitar o parcelamento dos valores pelos números de meses"... ah não, espera. Deixa eu ver se tem outra, acho que eu modifiquei aqui a apresentação. Aqui mesmo. Sobre esse tipo de cobrança aqui, gente, eu quero detalhar mais para que vocês entendam, certo? *"A prestadora deve apresentar a cobrança ao consumidor no prazo máximo de 90 dias, contados a partir da efetiva prestação de serviço."* Isso ocorre muito quando? Principalmente no serviço móvel. Quando você está em *roaming*, quando você usa um código de seleção de outra prestadora. Então, o combo tem que ter um intercâmbio entre uma prestadora e outra para informar o uso daquele serviço, uma ligação a cobrar daquela prestadora. Pode demorar um pouco e não vir dentro daquele ciclo de faturamento, que é 30 dias, qual é o prazo máximo? Noventa dias. Se não ocorreu, há um perdão? Não. Ah, essa parte de devolução, eu vou explicar lá na frente, mas é mais ou menos isso. Há o perdão? Não. Ela vai poder cobrar de outra forma, mas ela vai poder lançar compulsoriamente no documento cobrança só até esses 90 dias.

"A prestadora deve possibilitar o parcelamento dos valores pelo número de meses correspondente ao período de atraso." Se ela vier fazer essa cobrança, se ela demorou mais que 90 dias, ela só vai poder cobrar de você. Por exemplo, se ela depois de seis meses. Então, ela vai ter que considerar esse período de atraso dela, ela vai ter que parcelar para você em seis meses também. Porque você foi surpreendido pela apresentação de uma cobrança. Aqui, gente, nós estamos falando

para a prestadora lançar, não estou falando nada de você contestar um débito lançado indevido, deixando bem claro.

"A prestadora deve fornecer relatório detalhado dos serviços e facilidades prestadas, em ordem cronológica, a todos os seus consumidores, em espaço reservado em sua página na internet e mediante solicitação." Isso aqui é de fundamental importância para você verificar a fruição do seu serviço, o uso do seu serviço. O que deve conter nesse relatório? *"No relatório deve conter os serviços e facilidades prestados pela prestadora, bem como o detalhamento de quaisquer outros valores"*, serviço adicional, *"que não ocorram da prestação de serviço de telecomunicações. O consumidor pode solicitar o envio do relatório detalhado de forma impressa permanentemente, com periodicidade igual ou superior a um mês."* Isso aqui é diferente da fatura.

[falas sobrepostas]

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Posso fazer a pergunta agora, Ednaldo?

SR. EDNALDO DIAS DE MELO: Pode.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Só para gente não perder o... tem um artigo no regulamento, acho que você já leu, dizendo que qualquer serviço que não seja relacionado ao serviço de telecomunicações, tem que ter anuência expressa do consumidor. Então, a minha questão que eu coloco são esses serviços adicionais. Como eles constam da fatura, eu imagino que para a operadora cobrar, eu imagino que deva ter autorização expressa do consumidor, que eu acredito que nós devemos ter diversas situações em que não há essa autorização expressa. Na medida em que se faz uma oferta, que não é da operadora, é de alguém que ela tem um contrato de parceria que faz do serviço adicionado. E, eventualmente, você se cala, não responde e de repente o valor vem na fatura. Eu tenho visto muita reclamação sobre serviços de valor adicionado. Então acho que esse é um ponto importante, para que os órgãos de defesa do consumidor possam avaliar. Inclusive também a própria Anatel. E mais, no espaço reservado, aquelas ofertas que o consumidor aderiu, me parece que elas têm que estar também no espaço reservado.

SR. EDNALDO DIAS DE MELO: Tem, tem.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: E a outra questão, a oferta do serviço de valor adicionado, na medida em que ele vem cobrado no boleto também, ele deveria estar? São questões assim que a gente...

SR. EDNALDO DIAS DE MELO: Com relação ao boleto, a gente vai mostrar aqui. Deve constar lá no boleto sim, no documento de fatura. Agora o que deve vir no relatório detalhado? Porque esse relatório você pode solicitá-lo, não é o documento de fatura, gente. E ele pode vir com qual prazo? Com periodicidade igual ou superior a um mês, para evitar que a pessoa fique pedindo um relatório todo dia. Porque se o ciclo de faturamento, que te obriga, é de 30 dias, então, estabeleceu que fosse um mês ou superior, mas você pode pedir de qual tempo? Até três anos, não é três anos?

Então, é no mínimo um mês e o que tem que vir nesse relatório? Essa aqui é a

melhor forma de você fiscalizar, Amauri. Porque esse relatório vem tudo, olha. Com relação à prestação do serviço. Olha, número chamado ou do destino da mensagem, isso é ligação que se originou. Área de registro. Data e o horário do início da chamada ou do envio da mensagem. A duração efetiva do serviço e a duração considerada para fins de faturamento. O volume diário de dados trafegados. Os limites estabelecidos por franquia e os excedidos. As programações contratadas de forma avulsa. O valor da chamada da conexão de dados ou da mensagem enviada. A identificação discriminada de valores restituídos. O detalhamento de quaisquer outros valores, que não decorram da prestação de serviço de telecomunicações.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: De posse desse relatório, o consumidor, ele pode solicitar à operadora que lhe comprove a autorização expressa dele.

[falas sobrepostas]

SR. EDNALDO DIAS DE MELO: A anuência.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Qual seria o artigo? Eu vou buscar. Vai vir ainda, né? Então, vamos aguardar que ainda vai chegar, tá bom. É uma questão importante isso, porque o número de cobranças que as pessoas têm reclamado que não consentiram, mas que foi imputado como serviço de valor adicionado. Esse é um ponto importantíssimo.

SRA. ALDA MÁRCIA PENIDO DE OLIVEIRA RODRIGUES: Eu quero até acrescentar, porque lá na minha apresentação eu falei que da análise das reclamações, esses insumos eram enviados para as outras áreas da agência. Então, isso que o Dr. Amauri está falando está correto, realmente essa cobrança de serviço adicional foi um dos maiores ofensores em termos de reclamações. E daí isso gera ações de fiscalização, também essas ações de educação para o consumo. Foram vários à Anatel explicar, especificamente, sobre serviço de valor adicionado. Então, a agência está atenta para isso, tá?

SR. EDNALDO DIAS DE MELO: Não é só serviço de valor adicionado. Doação, eles pedem doação: "Ah, desconta lá na minha conta". Qualquer valor que a prestadora firmou contrato com outra empresa, que possa ser descontado na sua conta, tem que ter anuência do consumidor. Anuência com aquela para quem você vai doar? Não, com a prestadora também, né, gente? Porque vai vir no seu documento de cobrança.

Reajustes: "Os reajustes dos valores das tarifas ou preço não podem ser realizados em prazo inferior a 12 meses". Já comentei isso, vou passar um pouquinho mais rápido. "Os planos de serviços, quando incluídos na oferta conjunta, devem ser reajustados na mesma data." Se você aderiu a quatro produtos, quatro serviços, eles têm datas diferentes, o que ela tem que fazer? Ela tem que atrasar ou postergar um ou outro, para que eles coincidam, coincidam com o quê? Com a data que você aderiu ou com a data de lançamento do plano. Doze meses, então tem que ser em 12 meses no combo, na mesma data, para os quatro produtos: "O documento de cobrança deve informar os reajustes efetuados pela prestadora que passaram a vigorar no período faturado". Chegou o documento de cobrança, houve aumento, reajuste. Ele tem que vir informado lá na fatura para você. Esse ciclo houve aumento de tanto, tanto, regras tais, tais, tais. Cobranças de serviços adicionais, Amauri: "A prestadora pode cobrar, além dos valores decorrentes da prestação do serviço de telecomunicações, aqueles decorrentes do serviço de valor adicionado e outras

facilidades contratadas que decorram da prestação de serviço de telecomunicações”.

A LGT estabelece em seu art. 61, § 1º que: “Os serviços de valor adicionado não são serviços de telecomunicações”. Só para dar um conceito básico aqui, gente. Então: “A cobrança de qualquer valor devido que não decorra da prestação de serviços de telecomunicações”, quer dizer, o serviço de valor adicionado ou um outro que esteja lá na cobrança, “depende de prévia e expressa autorização do consumidor”. Exemplos, o seguro residencial, o seguro de vida, doações, pode vir no seu documento de cobrança também. Só com a sua autorização, expressa.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Pois é. É autorização para lançar, eventualmente pode estar no contrato, ou é a autorização dada a quem me ofertou o serviço de valor adicionado? Eu imagino que as duas questões aí, elas são relevantes dessa... está no âmbito dessa--

SR. EDNALDO DIAS DE MELO: A de ser lançado já está na própria regulamentação, que permite, mas ele só permite quando? Compulsoriamente, quando é vinculado a um serviço, aí não precisa de autorização nem nada. Mas quando é um serviço de valor adicionado, precisa da autorização, é daquele que está vendendo. Você está contratando um serviço de valor adicionado, aí você tem que autorizar ele. Não, pode porque, primeiro, essa pessoa que está vendendo para você, a pessoa jurídica, ela já tem que ter um contrato com a prestadora, para fazer esse serviço.

Então, transparente para quem está comprando, porque ela já tem aquele contrato com a prestadora. E já tem a autorização legal falando que ela pode fazer isso, desde que esteja autorização prévia e expressa, mas com quem? Com quem você está contratando. A autorização não é com a prestadora de serviço, é com quem você está contratando. Você tem que autorizar, porque você fala assim: “Não, não quero não”. Você vai cobrar de mim diretamente.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Pois é, como funciona na prática? O que a operadora de telefonia, ela tem como comprovante da minha autorização, o que seria?

SR. EDNALDO DIAS DE MELO: A empresa que está vendendo aquele serviço de valor adicionado, quando é ela mesma, quando é por mensagem, hoje tem *double opt-in(F)*, que chama, que é uma dupla confirmação. A Anatel tem que ter acesso a esses relatórios de confirmação, quando é ela própria. Agora, quando é um terceiro, o terceiro tem que comprovar. Tem que encaminhar isso para a prestadora e a gente vai solicitar para a prestadora toda essa informação.

[falas sobrepostas]

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Porque o ônus da prova seria da prestadora.

SR. EDNALDO DIAS DE MELO: Ela tem que ter isso guardado, enquanto perdurar o contrato.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Ok, se ela imputou a despesa para o consumidor sem ter um dado comprobatório que o consumidor contratou, tem que devolver.

SR. EDNALDO DIAS DE MELO: Exatamente. E se isso já foi cobrado, em dobro.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Ok.

SR. EDNALDO DIAS DE MELO: *"Cabe à prestadora responsável pela emissão do documento de cobrança ou pelo abatimento dos créditos, o ônus da prova da autorização emitida pelo consumidor."* Está vendo a regra? É isso que você acabou de perguntar, olha. O ônus da prova é da prestadora que está emitindo o documento de cobrança, mas você vai contratar com quem? Com a empresa que está te vendendo, mas quando a Anatel vai fiscalizar, ele não pergunta para quem vendeu. Ele vai lá na prestadora: "Você está emitindo um documento de cobrança, cadê a autorização? Me mostre a autorização".

Formas de cobrança. O regulamento prevê duas formas de cobrança: pré-paga e pós-paga. Forma de pagamento pré-paga, isso é uma novidade do RGC, porque antes ela não tinha uma validade mínima para os créditos pré-pagos. Então ela estabeleceu que a validade mínima é 30 dias. O valor não, o valor ela coloca o valor que ela entender, por razões mercadológicas, o que ela escolher, R\$ 10,00, R\$ 5,00, R\$ 20,00, R\$ 100,00, mas tem que ser 30 dias o mínimo. *"A informação sobre o prazo de validade deve estar disponível ao consumidor antes da compra."*

Então, naqueles pontos de venda têm que ter sempre aquela tabelinha, R\$ 10,00, 30 dias; R\$ 50,00, 60 dias. E quando é por cartão, a informação tem que vir dentro do cartão, expressa no cartão. *"Créditos vencidos deverão ser renovados a cada nova recarga e passa a vigor pelo prazo maior."* Você contratou um crédito com validade de 30 dias, venceu, você utilizou só 5 reais. Se você renovar depois de vencidos, porque, nesse momento, gente, você entra no período que é suspensão parcial. Então, eles só voltam, seus serviços só voltam a ser prestados efetivamente quando você renovar a recarga.

Aí quando você renova a recarga, esses créditos, que lá foram suspensos, eles voltam à ativa e por qual prazo? O prazo que vigor aquele que você contratou ou 90 dias. *"A prestadora deve comunicar quando os créditos estiverem próximos de acabar ou de expirar."* Você contratou um crédito para 30 dias, R\$ 10,00, no terceiro você utilizou já, vamos supor, 90%. Ela já tem que te avisar: seu crédito está expirando, melhor você recarregar. Por que ela tem que te avisar? Porque, se você não recarregar, o seu serviço pode ser bloqueado parcialmente. E da mesma forma, quando o tempo está próximo de ser expirado.

Ainda sobre forma pré-paga: *"O consumidor pré-pago pode solicitar o envio do relatório detalhado na forma impressa"*. Porque como ele não tem fatura, onde ele vai descobrir informações sobre a fruição do serviço dele? No relatório detalhado. E da mesma forma, gente, periodicidade igual a um mês. Tem outra forma dele consultar? Tem, que é pelo SAC, que é um número já previsto, de fácil comunicação, que ele vai ver o saldo dele e o prazo de expiração e também na internet, no espaço reservado ao consumidor. Isso de forma gratuita. Consulta de saldo não pode ser um número que vai gerar ônus para o consumidor.

Forma de pagamento pós-paga: *"A prestadora deve fornecer o documento de cobrança ao consumidor referente ao período faturado. Em regra, 30 dias de*

prestação de serviço". É o que nós chamamos de ciclo de faturamento. Quando ela tem que entregar? Ela tem que entregar com antecedência mínima de cinco dias da data de vencimento, para onde? Para o endereço que você forneceu ou para o meio que você indicou, que você também pode escolher que seja encaminhado por um meio eletrônico. Se ela te encaminhou com o período de três dias de antecedência, você pode pedir uma segunda via? Pode. Com um novo prazo? Também, porque você tem que ter cinco dias para pagar. Agora, se você não comunicou para ela, você vai cair lá no ônus da multa e tudo mais. Porque o consumidor, ele tem a obrigação de pagar. Se ele não recebeu a fatura, ou ele tem que provar que não recebeu ou solicitar uma nova, no prazo indicado. Agora assim, não pode é se ele não recebeu, ele receber uma segunda via, já cumulada com juros e correção. Então, ela tem que emitir uma nova fatura com aquele prazo de cinco dias.

"A prestadora deve disponibilizar o documento de cobrança no espaço reservado ao consumidor na internet." Está vendo uma das vantagens de todos os consumidores terem acesso? Você nem precisa esperar a cobrança chegar na sua casa, nem chegar por e-mail. Você pode chegar lá na época próximo ao vencimento, você vai lá e baixa, imprime, sem ter que solicitar. *"Somente se houver autorização prévia e expressa do consumidor, o documento de cobrança pode passar a ser fornecido apenas por meio eletrônico."* Então, a regra é por correspondência, mas se você optar por meio eletrônico, ela pode encaminhar por meio eletrônico. E por que não pode ser só lá pela internet? Porque ela tem que te encaminhar. Não há garantias que você vai acessar o espaço reservado ao consumidor. Então, se você alegar que ela não te encaminhou, se ela tem a correspondência com o registro de envio de correspondência ou por meio eletrônico, ela se desincumbe dessa obrigação.

"A emissão pode ser permanente, em conjunto ou separado." Isso é quando você tem três serviços de uma mesma prestadora, você pode pedir para agrupar a conta e pode pedir que seja permanente, que todo mês ela venha agrupada. Ou pode ser o contrário, você solicitou para que seja agrupado e decide que vai pagar separado. Agora, conta de oferta conjunta pode ser dessa forma? Não, documento de cobrança não, é um contrato conjunto. A prestação de serviço tem que vir em um documento só e o valor é um valor só. Você não pode pagar pelo valor do SCM da banda larga fixa, para discutir os outros valores, entenderam?

"Oferecer ao consumidor, no mínimo, seis opções para a data de vencimento." Isso pode ser feito a qualquer hora, gente. No momento da contratação ou se você liga e pede para fazer alteração. Ela tem que te oferecer seis opções. É você que escolhe? Não, porque devido a mecânica de faturamento dela, ela deve ter datas lá já previstas, facilita. Porque também ela faz tudo em lote, em cadeia.

"A prestadora deve apresentar a cobrança ao consumidor no prazo máximo de 90 dias, contados a partir da efetiva prestação do serviço." Aquela regra que eu comentei. Como ela deve fazer essa cobrança? *"A cobrança do serviço prestado em prazo superior a 90 dias, deve ocorrer em documento de cobrança separado."* Passou o ciclo de faturamento, ela não fez aquela cobrança, ela descobriu que você prestou um serviço e quer te cobrar, ela tem que fazer de forma separada. Isso dentro de 90 dias, se ultrapassou 90 dias, tem que ser objeto de negociação prévia entre a prestadora e o consumidor, para você estabelecer a forma de pagamento. Então, como isso acontece? Você utilizou o serviço, vamos supor, há três meses atrás. Ela deveria ter te cobrado quando? Naquele ciclo de faturamento, há 30 dias, certo? Então ela não cobrou, então ela deixou para te cobrar após o ciclo de faturamento. Ela pode fazer isso? Pode, ela pode lançar lá no seu documento de cobrança, sem autorização sua, sem nada, mas tem que ser em um documento separado, por quê? Para facilitar você questionar aquele valor. Porque ela não vai te perguntar: ah, eu

posso lançar? Não, ela vai lançar e encaminhar para você, mas tem que ser em um documento separado, para quê? Para que esse destaque não esteja misturado lá naquele documento do ciclo do faturamento e você não consiga receber.

"Na negociação, a prestadora deve possibilitar o parcelamento dos valores pelo número de meses correspondente ao período do prazo na apresentação da cobrança." Você imagina se for um valor vultuoso, você fez aí um *roaming* e utilizou e veio uma cobrança, que vai sufocar o seu orçamento mensal, ela vai te surpreender com isso? Então, tem a possibilidade ali de negociar, é negociável. Mas o prazo, não, o prazo não é negociável não. No mínimo, ela tem que colocar o número de meses que ela te encaminhou. Então, se ela demorou seis meses para te encaminhar, tem que ser esse prazo de parcelamento.

Forma de pagamento pós-pago, continuando: *"O documento de cobrança deve ser inviolável"*, questão de sigilo, *"redigido de maneira clara, inteligível, ordenada"*, quer dizer, a fruição de serviço, por dia, cronológica, *"em padrão uniforme e deve conter sempre que aplicável"*, o mínimo, isso é o mínimo, isso tem que ter, em todo documento de cobrança, se você pediu ele detalhado tem que ter, então, *"a identificação do período que compreende a cobrança"*. Isso é o ciclo de faturamento, porque nem sempre coincide. Dia 1º ou dia 30? Não, se você fez o contrato dia 22 e dependendo o dia do... importante, destacar também. Se você escolheu uma data de faturamento de vencimento diferente, da data ali que você assinou o contrato, provavelmente, o faturamento vai ter, a primeira conta vai vir proporcional. Então, o ciclo de faturamento vai começar sempre em relação à data de vencimento que você escolheu.

"A identificação do valor referente a instalação, ativação", isso se ocorreu, né, gente? Se dentro daquele período ocorreu instalação, reparação e teve cobrança, deve aparecer também no documento. *"O número do centro de atendimento, telefone da prestadora"*, porque caso você queira fazer reclamação, você já não tem que ficar consultando em nenhum lugar, tem que estar dentro daquele documento. Também o centro de atendimento da Anatel. *"A identificação de multa de juros"*, se você esteve em atraso no período anterior, aí tem que vir os valores tudo especificado. *"Detalhamento dos tributos"*, foi inovação também, né? E tem que ter um campo mensagens importantes. O que tem que ter nessas mensagens importantes? Referências a novos serviços contratados no período. Você aderiu a um serviço de valor adicionado? Tem que estar ali, naquela primeira conta.

"Alteração nas condições de provimento do serviço no mês de referência, inclusive promoções a expirar." Então, se você tem período de permanência quase vencendo, período de promoção quase vencendo, ela também tem que te informar. *"Término do prazo de permanência."* Ah, faltam 11 meses, faltam dez meses, para você se programar. *"Reajustes que passaram a vigorar no período faturado e que o relatório detalhado do serviço prestado está disponível na internet."* Para aquele que não sabe dessa informação, na hora que ele está lendo lá a conta, ele saber que ele pode ir lá e pedir. E *"a identificação do plano de serviços ao qual ou aos quais o consumidor está vinculado"*. Isso é para quê? Se ele não tem acesso ao regulamento, para ele saber qual o regulamento certo que ele deve buscar. Ah, eu estou pagando por esse plano. Ela tem que disponibilizar esse plano lá na página institucional, nem precisa ser na página. Vai uma pessoa que não tem um *login* ainda e quer consultar, então tem que estar lá na página institucional. Porque aquele plano ele tem um serviço, olha, ele tem um nome ou um número, é identificável o plano. Então, isso é o documento de cobrança, gente, está vendo como ele é importante? Você pode pedir ele dessa forma detalhada ou tem gente que refere, vem só o código de barras e os valores e consulta em outro lugar.

Contestação. Então nós falamos lá sobre detalhamento de serviço, formas de cobrança, prazos, vamos entrar em contestação, que é iniciada pelo consumidor: "O consumidor tem o prazo de três anos para contestar valores contra ele lançados, contado para contestação a partir da data da cobrança considerada indevida". Você viu que para ela lançar é a data da efetiva prestação do serviço, mas a data para o consumidor contestar é da data da cobrança. "A prestadora deve permitir o pagamento dos valores não contestados, emitindo, sem ônus, novo documento de cobrança com prazo adicional para pagamento." Se você tem certeza que só parte ali da sua cobrança é indevida, é melhor você pedir essa situação. Porque caso lá na frente a sua contestação for improcedente, pode ocorrer multa, juros, alguma coisa, então ali, o que você faz? Você já paga a parte incontestável, que você tem certeza que você deve e deixa para contestar só aquela parte realmente.

"A nova cobrança dos valores contestados requer prévia justificativa de improcedência pela prestadora." Você contestou, ela pode, sem te dar uma resposta, sem justificar, lançar o novo documento de cobrança? Não, ela tem que justificar a improcedência, por que ela não acatou a sua contestação. Aí lembrando, né, gente? Em qualquer forma de atendimento que você fez, se você fez a sua contestação pela internet. Aí outra coisa importante, o protocolo. Sempre, gente, o protocolo. "A contestação de débito suspende a fluência dos prazos para suspensão do serviço até que o consumidor seja notificado da resposta da prestadora à sua contestação." A contestação, se você tem algum valor contestado, não se fala em suspensão ou bloqueio do serviço.

"A ausência de resposta à contestação de débito no prazo de 30 dias", aqui o RGC fixa um prazo para ela dar a resposta. Você lembra, ela tinha prazo de cinco de dias, dez dias, aqui ela deu um prazo maior, de 30 dias, mas por quê? Se ela não cumprir, vai ter um ônus, e qual é o ônus? A prestadora tem que fazer devolução automática do valor. Ela tem que te dar uma resposta, pode ser uma resposta improcedente, né, gente? Também, mas ela tem que te dar uma resposta dentro de 30 dias. Pode ela deixar de fazer essa devolução automática? Não. E a devolução automática é em dobro, então, se você contestou 10 reais, ela tem que te devolver 10 reais, mais juros, conforme a regra lá do art. 85. Daqui a pouco, eu vou mostrar para vocês a regra de devolução. "Ultrapassados os 30 dias, se a prestadora constatar que a contestação é improcedente, a nova cobrança fica condicionada à prévia justificativa, junto ao consumidor, acerca das razões da improcedência e ao acordo para o pagamento dos valores indevidamente devolvidos."

Então, aconteceu aquela regra lá de cima. Ela não respondeu em 30 dias, te devolveu sem te dar resposta, ela não sabe se é procedente ou improcedente, ela te devolveu um dobro. Como ela faz para reaver esses valores, se ela depois dos 30 dias considerar a sua contestação improcedente? Ela tem que te notificar, falando que é improcedente, dar as razões e negociar um acordo para o pagamento dos valores indevidamente devolvidos. O atendimento de contestação de débitos e devolução e valores, por enquanto só contestação de débitos, quem vai processar? Quem vai dar a resposta? No caso de pagamento pós-pago, é a prestadora que emitiu o documento. Essa regra tem aí, por quê? Porque pode aparecer, dentro da conta, como nós vimos, como documento de cobrança, a cobrança de serviços que outra prestadora executou. A questão de *roaming*, a utilização de um código de seleção de outra prestadora. Então, você vai contestar com quem? Você está lá, numa prestadora A, você está vinculado ao contrato dela, mas você usa para fazer um interurbano, o código de seleção de prestadora de outra, você tem que pagar para a outra, mas é lançado na conta da A. Então, você não contesta para quem realmente executou serviço, mas para quem lançou o crédito. E na forma pré-paga?

Mesma coisa, para aquela que disponibilizou o crédito.

"O consumidor que efetuar pagamento...", já é outro assunto. Contestação, então contestação encerrou, gente. Contestação, o que é importante na contestação? Que eu vejo assim que não está aqui abordado ainda. É que quando você vai contestar, é bom que você deixe claro, porque já que a conta vem especificado cronologicamente cada fruição de serviço, dia tal, às 10 horas, Evento nº 33, é em relação à cobrança tal. Então, você fala: "Eu estou contestando a cobrança desse valor". Porque se você faz uma contestação genérica, provavelmente vai ficar difícil da prestadora responder, mas mesmo assim ela tem que responder. Para facilitar até que a sua resposta seja mais efetiva. Porque aí ela vai ter que dar a resposta de que forma? A contestação daquele Item nº 33, da ligação tal, não procede. Porque se ela não abordar todos os itens que você contestou, a resposta dela é parcial. Aí onde você busca essas informações? No relatório detalhado. Você pode contestar três anos, então, é um prazo, é um prazo bom.

Então, vamos lá para a devolução de valores. Então, você contestou, qual a forma que ela pode te devolver esses valores, quando é procedente a sua solicitação? *"O consumidor que efetuar pagamento de quantia cobrada indevidamente tem direito à devolução do valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros de 1% ao mês pro rata die."* Isso, gente, é só quando você pagou o documento de cobrança e contestou depois. Se você contesta antes, tem uma outra forma de devolução que eu vou explicar. Então, se você pagou e contestou, ela tem que te devolver em dobro. Aí veio a resposta dela: "Não, sua contestação é procedente". Aí qual o cálculo que ela tem que fazer? Em cima dessa fórmula: em dobro, mais juros e correção monetária. Por isso que é ideal que você especifique bem lá na sua reclamação, os itens que você está contestando, porque ela vai fazer a contestação em cima desses valores.

"A forma de devolução é a critério do consumidor." Como ela pode te devolver? Não, então tudo bem. Ela vai te devolver esse valor em dobro. Você vai escolher, que pode ser abatimento na próxima conta. A prestadora não pode falar assim: "Vou te devolver em abatimento na próxima conta". Se você não aceitar, você pode escolher uma dessas três formas, que é o abatimento na próxima conta. Se o ciclo de faturamento já venceu, gente, então pode ser que venha na outra conta do segundo mês. Porque também tem todo um sistema de engenharia, de cálculo, de faturamento, que a gente tem que respeitar da prestadora. Próxima conta, depende de quando ela te deu a resposta. Porque se coincidir lá com o ciclo de faturamento, pode ser que venha na outra conta, mas nunca superior a duas contas, porque também passa do razoável.

"Pagamento por meio de créditos com validade mínima de 90 dias." Isso aqui é caso de contestação de pré-pago. Então, ela tem que te devolver em dobro? Tem. Aquele valor em créditos, com validade mínima de 90 dias ou com a validade do crédito contestado, o que for maior. Porque você pode estar contestando um crédito que era 180 dias, então ela vai te devolver aquele crédito com 90 dias? Seria injusto com o consumidor, tem que ser o que for maior. Ou o pagamento via sistema bancário. Você: "Não, não quero na minha conta, quero via sistema bancário. Então você passa as informações bancárias e ela tem o prazo máximo de 30 dias para a devolução.

"Na hipótese de devolução de valor pago indevidamente, caso o consumidor não seja mais cliente, a prestadora deve...". Isso aqui é uma situação que pode ocorrer, no caso assim, a Anatel faz uma fiscalização ou mesmo o Judiciário, em uma ação coletiva, descobre que uma cláusula abusiva atingiu vários consumidores. E a partir daquela decisão, vários daqueles consumidores já não eram mais parte da

base da prestadora reclamante. Então esses consumidores vão ficar sem receber? Não. Então, o RGC já deixou um procedimento para fazer essa devolução. E qual é? Primeiro, ela tem que notificar todos aqueles que não são da base. Porque aqueles que são da base, gente, ela já tem que fazer a devolução bem dizer automática, né? Porque se já vem em cima de uma decisão administrativo-judicial. *"Notificá-lo a respeito do crédito existente no prazo de até 30 dias contados da caracterização da cobrança como indevida. Disponibilizar em destaque na página inicial da prestadora na internet mecanismos de consulta e solicitação do crédito existente em seu favor."* Na forma de pagamento, quem vai fazer isso? Aí da mesma forma, né, gente? Se for pós-pago, quem emitiu o documento. Pré-pago, quem disponibilizou o crédito. Então, vocês entenderam? Isso é uma situação que acho que ainda não aconteceu, mas se acontecer, o RGC, é tipo um *recall* financeiro.

Suspensão. Então, falamos da devolução. Gente, tem aquela devolução também em que você faz antes de pagar a conta. Essa, o que acontece? Ela vai emitir um novo documento para você ou suspender todo aquele documento. E caso emitir um novo documento, sempre respeitando aquele prazo de cinco dias, né, gente? Isso se a sua solicitação foi precedente. Então, suspensão parcial. Então nós falamos: documento de cobrança, a contestação e o que pode causar suspensão. Aqui sempre é suspensão por inadimplência de pagamento do documento de cobrança ou por expiração do prazo de validade do crédito. Ela pode fazer essa suspensão parcial sem te notificar? Não. Ela tem que fazer uma notificação.

Essa notificação tem que preencher esses requisitos. O que tem que ter de informação nessa notificação? *"Os motivos da suspensão; as regras e prazos de suspensão parcial, total e rescisão do contrato."* Porque a sua inadimplência pode causar qualquer uma dessas ações. *"O valor do débito na forma de pagamento pós-pago e mês de referência"*, caso for o caso de pré-pago. *"A possibilidade de registro do débito em sistema de proteção ao crédito após a rescisão do contrato."* Ela pode então te inscrever lá no cadastro de inadimplente sem antes ter te notificado? Não, o RGC exige uma notificação, ela tem que comprovar essa notificação.

Suspensão parcial. Aí a gente vem com os prazos. Detectou lá que você não pagou ou seu crédito expirou, você está inadimplente, ela te notifica. Você recebeu notificação, aí após 15 dias da notificação, ela já pode fazer a suspensão parcial. O que acarreta a suspensão parcial para cada serviço? Porque você fica sem utilizar o serviço por um todo? Não, na parcial não. No telefone fixo e móvel, há o bloqueio para originar chamadas, originar mensagens de textos e demais serviços, mas você recebe chamadas. Tevê por assinatura, ela corta todo o seu pacote? Toda a sua programação? Não, ela tem que manter aqueles canais de distribuição obrigatória. No caso de banda larga fixa e móvel, ela pode cortar o tráfego de dados? Não, ela reduz a velocidade. Pode ser uma redução que te impossibilite? Não, tem que ser uma redução razoável.

Suspensão total. Então passou. Qual é a duração da suspensão parcial? Trinta dias. Passou 30 dias, você não pagou, não entrou com recurso que foi aceito, aí ela pode partir para a suspensão total. *"Após 30 dias do início da suspensão parcial, a prestadora pode suspender totalmente os serviços"*, gente, *"é vedado a cobrança de assinatura a qualquer outro serviço referente ao serviço durante o período de suspensão total."* Então, se ela te inibiu a utilização, a fruição de qualquer utilidade do serviço, também ela não pode te cobrar pelo serviço. *"Somente após 30 dias da suspensão total que a prestadora pode rescindir o contrato."* Então, 15 dias para notificar, 30 dias de suspensão parcial, 30 dias de suspensão total, aí ela vai pensar em rescindir o contrato. *"Rescindido o contrato, a prestadora deve encaminhar ao consumidor, no prazo máximo de sete dias, comprovante escrito de rescisão."* Por

SMS? Pelo acesso ao espaço reservado ao consumidor? Não, comprovante escrito. "Informando da possibilidade do registro do débito em sistema de proteção ao crédito", pode escrever ao Serasa?

"A rescisão só pode atingir o provimento dos serviços ou o código de acesso em que for constatada a inadimplência." Você tem quatro serviços avulsos, você está inadimplente, se tornou inadimplente somente em um, é só em relação a ele. A rescisão só pode ser aplicada a ele, ela não pode rescindir contratos avulsos, de outros serviços, mesmo sendo prestados por ela. Agora, se é um contrato combo, aí não, né, gente? Porque o contrato combo é a prestação conjunta de vários serviços. Até porque você não vai ficar devendo um serviço avulso, vai ficar devendo um documento de cobrança único. *"A rescisão não prejudica a exigibilidade dos encargos decorrentes do contrato de prestação do serviço e do contrato de permanência."* Então, se ela rescindiu durante o ciclo de faturamento que não venceu, aquele período proporcional, ela vai te cobrar pela prestação do serviço e todos os ônus ali do contrato que permanência, que é a multa contratual, a devolução dos equipamentos e tudo mais.

Restabelecimento do serviço. Até quando o consumidor pode interromper esse ciclo de suspensão até chegar à rescisão? Com uma contestação aceita pela prestadora ou com o pagamento. Se ele fez o pagamento, em 24 horas depois do conhecimento da efetivação da quitação. Porque você faz um pagamento bancário, esse pagamento só vai ser reconhecido 24 horas, dependendo do banco, 48 horas depois. Então, é só depois dessa autenticação, gente, desse conhecimento, da efetivação da quitação do débito ou da inserção dos créditos. Aí, após isso ela tem obrigação em 24 horas restabelecer todo o serviço. Qual o prazo que você tem que fazer isso? Antes dela rescindir o seu contrato. Rescindiu, não tem como mais. E se você manteve o seu contrato até a rescisão só por suspensão, você mantém todos os direitos de fruição, se você restabelecer, o seu número e as condições.

"É obrigatório o restabelecimento integral de serviço no prazo máximo de 24 horas contados da confirmação do pagamento da primeira parcela do acordo." Porque se você entrou em contestação e fez uma negociação com a prestadora, você pode parcelar aquele débito. A partir do momento que você fez o parcelamento do débito, ela também tem que restabelecer o seu serviço, e o qual prazo? Vinte e quatro horas. Agora, se aconteceu a inadimplência do acordo, ainda que de uma parcela, ela rescinde completamente o seu serviço, compreenderam? Então você ou paga o que você estava devendo ou você faz um parcelamento, uma negociação e mantém o acordo que você fez. De pagar em dia aquele parcelamento, se você descumpriu, ela poderá, não é que ela deve, ela poderá rescindir o seu contrato. A prestadora pode suspender totalmente a prestação do serviço. Suspende primeiro e poderá chegar à rescisão.

Aqui tem, mais ou menos, um quadro só para vocês entenderem os prazos. A prestadora, ela tem que notificar, aguarda 15 dias, aí faz a suspensão parcial, 30 dias a suspensão parcial, 30 dias a suspensão total, que aí ela vai pensar na rescisão. Porque ela pode fazer rescisão automática? Pode. Ou ela pode te ligar, tentar uma negociação, ou você pode ter entrado com o pedido também de negociação. E são aqueles casos de restabelecimento, é o pagamento ou o acordo. A apresentação finda aí, gente. Agora dúvidas, né? Obrigado, espero...

[aplausos]

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Nós que agradecemos, viu, Ednaldo, Alda, pela brilhante exposição e realmente muito prática, muito objetiva. Eu, então, pergunto ao público se há perguntas a serem feitas, depois dessa longa exposição, percorrendo todo o regulamento. Todo o regulamento foi percorrido e eu imagino que essa apresentação vá ser disponibilizada. E aí a gente também pode disponibilizar. Alguém gostaria de fazer alguma pergunta? Ah então você já está olhando aí. A Ivone. Vamos só nos identificar para constar na gravação.

SRA. IVONE DINIZ DE REZENDE: Boa tarde, meu nome é Ivone, eu sou estagiária do Procon. Eu gostaria de perguntar sobre o relatório detalhado. Ficou uma dúvida, ele é válido também para o pré-pago?

SR. EDNALDO DIAS DE MELO: Também, você viu quando eu falei na parte de cobrança do pré-pago? Que ele pode solicitar o relatório detalhado com o mesmo período ainda, de 30 dias.

[falas sobrepostas]

SRA. IVONE DINIZ DE REZENDE: Então, a base é o número do telefone. Por exemplo, então eu menciono o meu número de telefone e vem o relatório detalhado em cima do meu número.

SR. EDNALDO DIAS DE MELO: Isso. Quando você for solicitar você fala: eu quero o relatório detalhado do serviço do telefone tal.

SRA. IVONE DINIZ DE REZENDE: E o prazo são três anos também, retroativo?

SR. EDNALDO DIAS DE MELO: De até três anos, você pode pedir e isso tem que estar também lá no espaço reservado ao consumidor, seis meses.

SRA. IVONE DINIZ DE REZENDE: Obrigada.

[falas sobrepostas]

SRA. GEANINE: Boa tarde, meu nome é Geanine. Eu sou advogada e eu gostaria de saber o seguinte. Foi dito que em relação ao atendimento, se a relação cair, que normalmente cai todas as vezes, e o estresse é grande, porque depois de você ter passado ouvindo música e por aí vai. O que fazer quando ela cai e você retorna novamente e é outro atendente. Quer dizer, não tem o que fazer, você tem que contar toda a sua história novamente, como é? Porque você nos disse o seguinte, que realmente teria que ser a primeira atendente que teria que responder. Ela religar, isso. E isso nunca aconteceu.

SR. EDNALDO DIAS DE MELO: Geanine, a religação tem que partir da prestadora. Não é você religar. Se você religar, você vai cair em outro atendente. Porque quando é a--

SRA. GEANINE: Mas eles não religam.

SR. EDNALDO DIAS DE MELO: A regra é ela religar, tem que religar.

SRA. GEANINE: E aí?

SR. EDNALDO DIAS DE MELO: Porque você tem que saber quando caiu, o motivo que caiu.

SRA. GEANINE: Pois é, o questionamento meu é esse. Se ela não religar, o que fazer?

SR. EDNALDO DIAS DE MELO: Se ela não religar, você tem que abrir uma reclamação.

SRA. GEANINE: Ah tá.

SR. EDNALDO DIAS DE MELO: Primeiro na prestadora e depois na Anatel.

SRA. GIANINE: Porque a única alternativa que eu tenho hoje, para te falar a verdade, é dizer, vou recorrer à Anatel e daí é que se resolve o problema, só se for recorrer à Anatel.

SR. EDNALDO DIAS DE MELO: Isso é a inovação que o RGC trouxe, porque o decreto do SAC não fala nessa religação. Porque, como que funciona? Você liga, porque hoje tudo é uma URA, e daqui uns dias, você não vai ter nem esse atendimento pessoal lá, mesmo atendimento telefônico, você vai conversar com uma máquina mesmo, que ela vai interpretar até o seu sentimento ali, sua tonalidade de voz.

SRA. GIANINE: É o que é pior, né?

SR. EDNALDO DIAS DE MELO: Vai ser pior ainda, talvez, talvez não, se a máquina pode superar o ser humano, a gente não sabe.

SRA. GIANINE: Não acho.

SR. EDNALDO DIAS DE MELO: Não acha? Tudo bem, mas assim, o quê que acontece? Você ultrapassou ali, aquele momento que você está conversando com a máquina, que é a seleção, dois para isso, três para aquilo, três para aquilo, você caiu no atendente, começou a conversação, a interação, caiu por aqueles motivos, a operadora, ela tem sim que retornar a ligação. Tem jeito de a Anatel fiscalizar? Tem, porque isso aí, ela deixa um código de registro, que é aquela... porque tem que ser a própria pessoa que estava te atendendo, ela que tem que te ligar, porque ela tem que dar continuidade ao atendimento.

SRA. GIANINE: Eu vou... Eu tentarei fazer isso a próxima vez que ocorrer para ver se eu--

SR. EDNALDO DIAS DE MELO: Você observa.

SRA. GIANINE: Se eu terei esse resultado que você está me dizendo. Muito obrigada.

SR. EDNALDO DIAS DE MELO: Tá joia.

SRA. ELUCIANA: Meu nome é Eluciana, eu sou estudante de Direito da faculdade Pitágoras. A minha pergunta, ela é uma pergunta e talvez uma indignação que muitos de nós aqui na sala já passamos, acredito que todos já devem ter passado por alguma situação parecida. A pergunta é para os três da Mesa, quero agradecer a exposição que foi muito esclarecedora, mas diante de tantas reclamações que a Anatel recebe, o ano passado eu li um dado de 2016, de janeiro e outubro, foram mais de três milhões de reclamações, e a campeã é cobrança indevida. Com toda essa regulamentação que o Ednaldo passou junto com a... ler o seu nome que eu esqueci, com a Alda, o que acontece com as operadoras que prestam serviço para a gente? Que fenômeno é esse que eles não respeitam o consumidor e não respeitam uma regulamentação nacional? Então, o quê que falta? Porque foi muito bem explicado todo o jogo, toda a regra e a gente tem tantas reclamações. Então eu gostaria, né, com a experiência de vocês, o quê que está faltando?

SRA. ALDA MÁRCIA PENIDO DE OLIVEIRA RODRIGUES: De fato, são três milhões de reclamações num universo de 311 milhões de contratos. A Anatel, o que ela faz com isso, né? Ela, dessas reclamações, cobrança foi um dos maiores ofensores, você está certa, ela dispara ações de fiscalização. E essas ações de fiscalização, elas estão em andamento. Muitas já foram feitas ano passado e ainda tem mais ainda do plano anual de fiscalização agora, e depois das fiscalizações, isso vai para uma outra área que é a área de controle de obrigações. Então, tem todo um rito processual para isso, mas a expectativa é que esse ano seja, o número de reclamações seja menor do que esses três milhões de reclamações. Então, eu te digo assim, a Anatel, ela está atenta para isso e essas reclamações todas, elas têm gerado várias ações, mas isso tem esse rito de passar pela fiscalização, depois, abrir um, o que a gente fala, procedimento de apuração de descumprimento de obrigação, de um Pado, para depois culminar em alguma penalidade, alguma sanção.

SRA. ELUCIANA: Existe alguma possibilidade de perder a concessão, porque as regulamentadoras de plano de saúde, se tiver X reclamações, ela vai ser suspensa e não pode abrir novos contratos. Existe isso da Anatel para essas operadoras também?

SRA. ALDA MÁRCIA PENIDO DE OLIVEIRA RODRIGUES: Então, a LGT prevê vários tipos de sanções e essas sanções, depende da gravidade do descumprimento, da obrigação em si, mas tem todas essas sanções estão previstas na LGT que é a Lei Geral de Telecomunicação.

SRA. ELUCIANA: Obrigada.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Talvez fosse interessante, Eluciana, você dar um exemplo de cobrança indevida que você pode ter passado, porque a gente, ficou bem claro na exposição do Ednaldo que a gente tem esse relatório que está lá naquele espaço reservado para o consumidor que, por exemplo,

com relação a um serviço de valor adicionado que não é serviço de telecomunicações, eu acredito que ele deva estar lá, né, com o valor que foi cobrado do consumidor. Então, com relação a ele, a gente teria, eventualmente, um serviço que não estaria sendo cobrado com a minha autorização dada para quem prestou o serviço de valor adicionado. Toda vez que alguém presta um serviço sem autorização ou sem a concordância, ele, naturalmente, é uma amostra grátis, não tem... não tem obrigação de pagamento. Então, no caso de ser um serviço fora da medição ou do consumo de... da ligação especificamente, eu acho que teria essa forma de nós fiscalizarmos olhando o relatório que está no espaço reservado para o consumidor. Entrando num outro ponto poderia ser a questão da própria cobrança do prestador de serviço, você teria um exemplo?

SRA. ELUCIANA: Tenho.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTIA: Porque eu acredito que a Anatel, ela tenha meios de rastrear essas questões e talvez, você falando, eles pudessem dar uma informação que o consumidor ficasse com um instrumento bom para poder, para poder fazer a reclamação.

SRA. ELUCIANA: Aconteceu comigo. Eu sou cliente já de uma operadora de telefone móvel há muito tempo e ela ofertava o serviço de outra linha gratuita, então, só dividia os minutos. Então, eu fui até uma loja, num shopping, contratei esse serviço, antes não era pago, então, fui para casa com o novo número, o chip, paguei dez reais pelo chip, tranquila. Quando chega na próxima fatura, cobrando R\$ 64. Aí liguei para a operadora e falou, não, por telefone, você não resolve isso, você tem que ir lá na loja que você comprou e lá você fazer a reclamação. Então, fui até à loja. Cheguei lá, a atendente foi, fez tudo por escrito no computador, pedi um protocolo de atendimento, não gerou protocolo de atendimento e falou que em 30 dias vai vir na sua fatura, descontado, porque o atendente não te informou, porque a regra mudou e tal, então, como foi um erro de atendimento, vai ser na próxima fatura. Na próxima fatura não veio, na seguinte não veio, aí, na terceira voltei lá. Aí o gerente falou, vamos abrir outra reclamação, abriu e aí eu pedi o protocolo, não, ele falou que não tinha, mas daí eu não saí da loja sem. Então, eu vou pedir ao senhor que faça de próprio punho que eu estive aqui, o horário, o quê que eu solicitei, tira um *print* da sua tela, vira a sua tela, que eu tiro com o meu celular a foto, para eu ter isso de registro. Ele falou, na próxima fatura vem, não veio na próxima. Aí voltei lá na loja. Ah ocorreu um erro, tal, mas aí eu tinha em mãos o protocolo, ele abriu outro registro de reclamação. Aí, na seguinte, aí veio descontado. Então, é uma situação que foi indevida e aquilo de protocolo que o senhor falou, que abre, que a gente tem que ter o registro, também não foi me... me passado isso.

SR. EDNALDO DIAS DE MELO: Ela tem obrigação de entregar, ela não entregou, o consumidor, gente, tem que cobrar.

SRA. ELUCIANA: Pois é, só que a gente, consumidor, muitas vezes a gente não sabe, né, dos nossos direitos.

SR. EDNALDO DIAS DE MELO: Exatamente. O objetivo do treinamento e também do site lá, no site tem todas as informações.

SRA. ELUCIANA: Agora eu vou fazer no meu grupo--

SR. EDNALDO DIAS DE MELO: Seria importante, gente, abrir esse site--

SRA. ELUCIANA: Vou colocar no meu Face, no meu grupo, no meu WhatsApp. Gente, pegue o protocolo, guarde...

SR. EDNALDO DIAS DE MELO: Tem a página oficial no Facebook também.

SRA. ELUCIANA: Porque a gente passa por uma situação muito constrangedora, porque você fica ali, o atendente fica te olhando com uma cara que... será que ela veio mesmo?

SR. EDNALDO DIAS DE MELO: Eluciana, esse seu exemplo aí, talvez, foi um problema pontual daquela loja, porque primeiro, você tinha que ter saído de lá com o contrato, você alterou o contrato do seu serviço, você acrescentou uma linha, foi uma linha adicional, não é isso?

SRA. ELUCIANA: É, da minha filha, é.

SR. EDNALDO DIAS DE MELO: Num contrato já existente, que acarretava em promoção, porque você ia compartilhar, não ia compartilhar?

SRA. ELUCIANA: É.

SR. EDNALDO DIAS DE MELO: Esse aí é um outro plano de serviço, você tinha que ter saído com o plano de serviço lá na loja.

SRA. ELUCIANA: Então, erros sucessivos.

SR. EDNALDO DIAS DE MELO: Exatamente. Com o sumário desse plano. E na hora de reclamar, você foi na loja, não deu certo, você tinha que ter reclamado da loja.

SRA. ELUCIANA: Eu fui na loja.

SR. EDNALDO DIAS DE MELO: Não, você tinha que ter reclamado da loja--

SRA. ELUCIANA: Ah, da loja.

SR. EDNALDO DIAS DE MELO: Ligar no *call center* da prestadora, a loja fez isso comigo, não quer me atender, não quer... não entregou protocolo.

SRA. ELUCIANA: Acho que falta a gente reclamar mais para a Anatel.

SR. EDNALDO DIAS DE MELO: Depois você reclama na Anatel.

SRA. ELUCIANA: Para ficar mais registrado o quê que a gente, consumidor, passa. Porque acho que muitas pessoas não reclamam para a Anatel, eu mesmo não reclamei.

SR. EDNALDO DIAS DE MELO: Na Anatel, na Anatel, para você reclamar você tem que ser é ter um número de protocolo, por isso que eu estou te falando, primeiro você tem que reclamar na prestadora, não é porque eu estou falando, ah, tem essa ordem, é porque, necessariamente, você tem que ter um número de protocolo, ah, porque falam assim: ah, eu tentei solucionar com a prestadora e ela não resolveu, aí se bate na porta da Anatel.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: E a questão de promoção é impressionante. A pessoa fala, não, você vai contratar e tem a promoção, mas aí, você tem que perguntar, é promoção e depois sai ou é promoção por um determinado tempo e depois você insere o preço? Porque é impressionante. E a outra coisa que acontece são insistentes ligações dos operadores querendo te oferecer mudança de plano. Isso é uma coisa que... é impressionante e por mais que você fale que não quer, aí passa um tempinho e depois a pessoa liga, liga de novo, então é uma situação tremenda. Mas vamos seguir então com as perguntas.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: Amauri, eu queria só pegar um - permite - gancho na intervenção da Eluciana, na pergunta dela que foi muito pertinente. Realmente a cobrança é o maior ofensor, né, do... E olha, acredito que não só de telecomunicações, acredito que a grande maioria dos serviços, cobrança sempre deve ser o carro chefe, os maiores ofensores. Mas quando a gente fala cobrança é importante a gente abrir esse leque, porque quando o consumidor ele liga para um *Call Center* e fala... o atendente ali classifica aquela reclamação como uma reclamação de cobrança, mas se a gente for estudar a origem, nós vamos abrir uma sub árvore de cobrança, o Procon tem milhares de origens diferentes, de situações diferentes. Então, hoje, a gente tenha muita reclamação de cobrança, por exemplo, do consumidor que originou lá na oferta, ele não entendeu a mecânica do plano dele, ele fez uma... imaginou que o plano dele estava... contemplava determinado tipo de serviço e saiu fazendo ligação longa distância, por exemplo, e quando chegou a fatura dele, ele assustou e ele reclamou como uma cobrança indevida, então um caso. O outro caso, de um reajuste, às vezes, ele estava acostumado a pagar R\$ 29,90 chegou uma conta lá de R\$ 34,90, teve um reajuste, teve alguma coisa. Como é que é essa reclamação vai entrar dentro do Procon, dentro da Anatel? Cobrança indevida. Então, são origens diferentes que, às vezes, nem sempre... não é fazendo o advogado da prestadora, não, mas a gente tem que ter essa visão crítica, é trabalho nosso ter essa visão crítica. Aquele... aquela cobrança de... o preço do minuto está vindo cobrando errado, o preço do mega está cobrando errado, isso, talvez, hoje, já é um pouco ultrapassado, porque são sistemas muito auditados, são sistemas que os próprios fabricantes de centrais telefônicas, eles entregam para a Anatel como deve ser feita essa medição, então, essa parte a gente ainda conseguiu meio que evoluir, mas ainda temos muitos problemas com os serviços adicionais que vem, com esses... promoções, as mecânicas das promoções, hoje são milhares de promoções, são muito complexas, são muito dinâmicas, todo dia uma prestadora lança, o departamento de marketing da prestadora é frenético, acho que a engenharia lá, o pessoal de faturamento não consegue acompanhar a cabeça do pessoal de marketing, que eles são incríveis, né, como que eles criam mecânicas novas e promoções novas, uma atropelando a outra. Então, isso, realmente, causa no mercado, para o consumidor uma... E isso desemboca tudo como cobrança indevida. Mas, assim, eu queria só aproveitar o gancho da pergunta da Eluciana para a gente ter esse olhar crítico e ver se... o que é cobrança indevida, nem sempre é aquela cobrança errada ali, tradicional, né?

SR. RICARDO: Meu nome é Ricardo, eu sou especialista em regulação de ANTT, e talvez vocês passem por uma situação similar a nossa pelo seguinte, o nosso usuário, frequentemente, ele tem um nível de conhecimento, até nível social não tão alto como as pessoas dessa plateia, isso a gente está vendo que as pessoas têm desconhecimento. Eu mesmo, tinha uma série de desconhecimentos sobre a apresentação que vocês fizeram aqui. E a gente está trabalhando com SAC também, e está descobrindo uma série de surpresinhas quando a gente pede as gravações das empresas, uma série de descumprimentos por parte das empresas. Então, a minha pergunta é a seguinte: essa fiscalização que vocês fazem, ela é apenas baseada em reclamações dos usuários ou existe algum tipo de amostragem que você pega... esse atendimento que é feito pelas operadoras e usa isso para avaliar o serviço que é prestado? Eu vou fazer um combo de perguntas também, se for possível, e a segunda pergunta é como é que se alimenta esses indicadores de desempenho, essa informação sobre a qualidade do atendimento que vocês têm, alimenta esse... esses indicadores de desempenho?

SR. EDNALDO DIAS DE MELO: Ricardo, com relação à fiscalização, em cima de RGC tem todo um procedimento de fiscalização, então, com relação ao atendimento, a gente pega amostras de atendimento presencial e por telefone. E esse mesmo trabalho que você está falando a gente faz, de escutar, ver o atendimento, ver prazo, e a gente pega também, é o relatório da central para ver se o prazo de transferência entre atendentes superou 60 segundos, que é minuto, se teve a rechamada, isso tudo a gente pode comprovar tecnicamente sem ir lá e escutar, com base em quê? Nas informações da central lá, que faz lá a resposta ao vivo, entendeu? Mas é por amostragem. E isso aí é feito o quê? O RGC, Amauri, não foi falado aqui, mas ele teve várias regras aqui, entrou em vigor foi agora, recentemente, em março de 2016. Apesar de ele estar, né, publicado desde março de 2014, *vacatio legis* lá de várias regras aqui, em 24 meses, principalmente, algumas de atendimento. Porque você tinha que fazer o quê? Dar prazo para a prestadora montar infraestrutura e sistemas que respondessem ao que pede o RGC, ou seja, então assim, as primeiras fiscalizações que nós realizamos foi só mais em cima de implementação, para ver se ela já estava caminhando para chegar naquele objetivo. Agora não, essa próxima agora, que a gente vai fazer, já é uma fiscalização mais aprofundada e tudo, porque a regra já está em vigor. Mas mesmo assim, a gente já verificava todas essas regras. Você está falando em relação ao SAC, né? Por exemplo, porque lá na ANTT não tem um regulamento sobre atendimento telefônico, tem? Tem regulamentação? Não tem. Só... vocês pegam o decreto do SAC, não é isso?

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: [pronunciamento fora do microfone].

SR. EDNALDO DIAS DE MELO: Aham. É porque, o RGC aqui, ele tem regras inovadoras aquém, né, que tem lá no... na lei, né, que tem no site.

SRA. ALDA MÁRCIA PENIDO DE OLIVEIRA RODRIGUES: A segunda pergunta é sobre o IDA, né? Que é o Índice de Desempenho de Atendimento, esse indicador de desempenho de atendimento, ele é sim pelas reclamações. O cálculo dele é com base nas reclamações. Por exemplo, eles são vários índices ali, um, é a taxa de reaberturas de reclamações, então, ele pega o número total de reclamações e o número de reaberturas de reclamações e encontra essa taxa de reabertura. Então, como as reclamações, elas têm um sistema em que elas são inseridas, sistemas que a gente chama de sistema Focus, então, eles extraem desse banco de dados essas informações para gerar esses indicadores, tá?

SRA. GISELE: Boa tarde, meu nome é Gisele, eu sou do Procon-MG. E eu gostaria de fazer uma pergunta ao pessoal da Anatel, sobre... quando ocorre uma mudança em plano, uma alteração ou extinção, foi o que aconteceu recentemente comigo, eu recebi uma conta aonde vinha naquele campo mensagem importante, falando assim: "A partir de 22/3/2017, conforme comunicado público, o plano controle terá novas condições comerciais e mais benefícios para você". Aí ele cita aqui quais são esses benefícios. Eu possuía uma assinatura de um plano de 2,5 gigabytes e 100 minutos, e eles falam que mudou para 3 gigabytes de dados para navegar, para navegar e 150 minutos para falar com qualquer operadora. Aí vem na sequência: "A partir da próxima conta seu valor será alterado para R\$ 99,99", ela era de você R\$ 89,99. Aí está: consulte novas condições e vem um endereço aqui na internet. Aí a minha pergunta é a seguinte: eu li no regulamento, parece que eles tinham 30 dias para me informar.

SR. EDNALDO DIAS DE MELO: Trinta dias.

SRA. GISELE: E eu observei que esse prazo não foi respeitado, porque essa conta foi emitida 27/03 pelo que eu vi no código de barras e aqui na própria conta fala que é a partir de 22/03, então, se é em 22/03 ele já mudou, então, ele está me avisando de uma coisa que já aconteceu. Aí eu abri uma reclamação na operadora, fiquei 10 minutos para ser atendida, a ligação caiu, eu esperei, porque eu sabia disso, eles tinham que me ligar, não me ligaram eu liguei novamente, mais 10 minutos, até que eu fui atendida, mal atendida, desligaram falando... falaram que era assim mesmo, tinha mudado, acabou meu plano, meu plano não existe mais e é assim mesmo. Aí eu falei, mas então, porque não me migraram para um mais barato? Me migraram para um mais caro, eu não preciso de 150 minutos, aí ela falou, ela desligou, a ligação caiu e por isso ficou. Aí eu entrei no site da Anatel, registrei uma reclamação, isso já tem um mês, eles me responderam da mesma forma, que o meu plano acabou e é isso mesmo, que o próximo conta é isso mesmo. Aí eu devo estar recebendo essa conta por agora. Aí a minha dúvida é a seguinte: o quê que acontece com a operadora? Ela não obedece esse prazo de 30 dias e eu tenho... eu que vou ter que ir lá na loja trocar meu plano? E pagar mais caro, porque a próxima fatura certamente virá R\$ 99,99.

SR. EDNALDO DIAS DE MELO: Ela cumpriu uma das obrigações que é mostrar essa informação no documento de cobrança--

SRA. GISELE: Sim, mas ela--

SR. EDNALDO DIAS DE MELO: Ela deveria ter te notificado com 30 dias antes de alterar.

SRA. GISELE: Exatamente, ela não cumpriu o regulamento.

SR. EDNALDO DIAS DE MELO: Ela pode ter modificação, mas modificação de valor, reajuste.

SRA. GISELE: Ela modificou o plano, não é reajuste. É uma alteração de plano.

SR. EDNALDO DIAS DE MELO: Alterou o nome do plano?

SRA. GISELE: Ela alegou o seguinte--

SR. EDNALDO DIAS DE MELO: Ou só condições de plano?

SRA. GISELE: Eles alegam que são condições comerciais, o meu plano de 2,5 gigas mudou para 3 gigas, não existe mais o 2,5 e 100 minutos, ele agora é 3 gigabytes e 150 minutos, existe no mercado um plano por R\$ 79,99, de 2,5 gigas é 120 minutos, me parece. Mas eu é que vou ter que fazer essa modificação, eles já me migraram para um plano mais caro, assim, já me avisando que a próxima conta já é esse valor, não é me... comunicando que vai mudar, eu vou pagar, porque já estava em curso nesse novo ciclo quando eles me informaram, pelo menos foi assim que eu entendi.

SR. EDNALDO DIAS DE MELO: Pelo que você me falou aí, mais ou menos, parece que ela descumpriu realmente essa regra. Para você.

SRA. GISELE: Eu tenho praticamente certeza disso.

SR. EDNALDO DIAS DE MELO: E está te migrando, está te migrando, talvez, para um plano mais desfavorável.

SRA. GISELE: Desfavorável, até porque eu nem uso, nem os cem minutos que eu contratei inicialmente.

SR. EDNALDO DIAS DE MELO: Agora sim, qual o caminho? Você fez o caminho certo. Primeiro reclamou com ela.

SRA. GISELE: Sim e eu reabri a minha reclamação e ela descumpriu o prazo para responder.

SR. EDNALDO DIAS DE MELO: Você reclama para Anatel--

SRA. GISELE: Na Anatel, já reclamei.

SR. EDNALDO DIAS DE MELO: Ela não vai responder para a Anatel, vai responder para você.

SRA. GISELE: Já me respondeu e eu reabri falando que eu não concordo com a posição dela em relação ao art. 52, me parece da 632.

SR. EDNALDO DIAS DE MELO: Citou um artigo.

SRA. GISELE: É o artigo, acho que... eu anotei aqui, acho que é o 52 da Resolução 632/2014, isso? Eu estou entendendo que ela não está cumprindo esse regulamento e eu queria uma satisfação, não é nem pelo fato, posso até pagar isso ou até mesmo vou lá e mudar para o outro plano, só que eu queria entender porque ela está

descumprindo literalmente o regulamento.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Deixa eu aproveitar a sua pergunta, Gisele, e tentar contextualizar aqui. Você fez a contratação de um plano.

SRA. GISELE: Hum-hum.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Você não teria direito de prosseguir nesse plano, o consumidor? Porque houve aí uma... me parece, uma alteração unilateral com a imposição de um preço maior.

SRA. GISELE: Sim, e eu falo para você... e tem mais, tem mais uma colega no Procon, na mesma situação, no entanto, ela mesma fez, por telefone, a mudança do plano e o namorado dela também, tudo foi... foi na mesma época.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Pois é, só para a gente entender um pouquinho, essa... esse artigo do RGC que fala da alteração, da extinção, como é que seria, assim, o entendimento dele, né? Só para a gente poder entender.

SR. EDNALDO DIAS DE MELO: Com relação ao seu exemplo--

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Eu digo, na norma.

SR. EDNALDO DIAS DE MELO: Na norma.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Se a gente puder resgatar ali.

SR. EDNALDO DIAS DE MELO: Volta lá.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Só para a gente poder--

SR. EDNALDO DIAS DE MELO: Ele quer que a gente volte lá na norma. Na parte de contratação.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: É, para a gente poder interpretar--

SR. EDNALDO DIAS DE MELO: Está, está na apresentação.

SRA. GISELE: Eu não sei se vocês estão--

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Qual que é o artigo?

SRA. GISELE: É o art. 52 da Resolução 632/2014.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Teria só esse artigo, o 52 ou teria outro?

SRA. GISELE: É, eu acredito até que tem--

SR. EDNALDO DIAS DE MELO: Tem o 46 que assim, no sentido contrário, né, que ele se negar a você migrar de plano.

SRA. GISELE: E aqui, quando fala art. 3º do RGC, que eu anotei na hora da apresentação de vocês, inciso IV, prévio conhecimento, informação, eu não considerei isso aqui prévio conhecimento tendo em vista o outro artigo.

SR. EDNALDO DIAS DE MELO: Aí, tem que ter mais elementos para dar uma resposta, porque esse valor que aumentou, será que não foi por causa de reajuste?

SRA. GISELE: Não.

SR. EDNALDO DIAS DE MELO: O prazo de 12 meses, não?

SRA. GISELE: Porque esse plano de três gigas que ele oferece hoje, custa R\$ 99,99.

SR. EDNALDO DIAS DE MELO: Se for... se ela está te obrigando a migrar para um plano.

SRA. GISELE: Sim.

SR. EDNALDO DIAS DE MELO: Não poderia.

SRA. GISELE: Ela falou que não existe mais o meu plano que é 2,5 gigas, ela mudou esse plano para 3 gigas e aumentou o número de minutos.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Eu estou lendo aqui o 52: "As prestadoras devem comunicar com antecedência mínima de 30 dias, preferencialmente por meio de mensagem de texto ou mensagem eletrônica a alteração ou extinção de planos de serviço, ofertas conjuntas e promoções aos consumidores afetados, sem prejuízo das regras específicas aplicáveis ao STFC, sistema de telefonia fixa comutado". Pois é, aí ela comunica a alteração do plano, eu lembro que você mencionou o contrato, mencionou o regulamento, que seria em relação à promoção, né, e mencionou o plano de serviço. Onde é que fica o contrato nisso aqui? Porque ele não é mencionado aqui.

SRA. GISELE: Ah, ela mencionou na minha reclamação que o contrato prevê isso, ela falou, ah, no contrato prevê isso.

SR. EDNALDO DIAS DE MELO: Exatamente.

SRA. GISELE: Ela falou que no contrato prevê que pode ser extinto. Eu falei, tudo bem, mas e--

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Mas, se uma vez extinto--

SRA. GISELE: E a comunicação de 30 dias?

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Como é que fica o meu direito como usuário, né? Tem alguma norma específica sobre... Porque o código do consumidor--

SRA. GISELE: Dr. Amauri, existia uma norma específica antes, que falava 90 dias...

SR. EDNALDO DIAS DE MELO: Nós vamos ter com tempo, porque o código de defesa do consumidor--

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: É, o código do consumidor, não sei se alguém tem ele aí--

SRA. GISELE: A 477 tinha uma previsão antes de 90 minutos caso eu não quisesse, ele me... a prestadora me migraria para um plano básico, antigamente existia essa regra, hoje não existe mais.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Esse artigo aqui, é interessante o 52, no código acho que é o art. 54, § 2º, salvo engano, que diz o seguinte: O contrato firmado com o consumidor... Alguém tem o código aí, que eu pudesse ler? O código do consumidor. Puxa, puxa ele ali, Ricardo. Eu queria ler esse artigo, porque é um artigo que diz o seguinte: aquele contrato que o consumidor tem, ele admite uma cláusula resolutória para você resolver o contrato, encerrar o contrato, desde que a escolha pela resolução seja do consumidor. Então eu, particularmente, deixa eu ver aqui... artigo... Esse é um assunto que eu acho que vale a pena refletir, refletir para gente depois, futuramente, chegar numa conclusão, eu acho que é importante sim, porque eu acho que a norma, ao dizer que a operadora, a prestadora comunica a alteração ou a extinção, ela deveria, de alguma forma, dizer qual seria o resultado para o consumidor, caso ele não concordasse com a nova proposta.

SRA. GISELE: Exatamente.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Porque é uma nova proposta e aí, você precisa concordar.

SRA. GISELE: E eu fui migrada automaticamente para ela, sem--

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Fere a boa-fé, a bilateralidade do contrato é você chegar e dizer, agora vai ser assim, senão o contrato foi para o 'beleléu', foi para o espaço. Deixa eu só ver aqui o 54. Olha aqui, art. 54, § 2º. Ele trata do contrato de adesão. "Nos contratos de adesão admite-se cláusula resolutória é de resolução do contrato, desde que alternativa, cabendo a escolha ao consumidor ressaltando-se o disposto no § 2º do artigo anterior". Então, o consumidor... cabe ao consumidor escolher se mantém ou não o contrato. Mas a princípio, cabe a ele também, pelo que está na norma, em tese, aí raciocinando, refletindo, manter aquele plano, porque numa doutrina assim de... geral, a gente sabe que o contrato antigo, ele se mantém, os contratos de planos de saúde, por exemplo, antigos, enquanto a pessoa não falecer, o contrato continua, tanto é que tem toda a discussão da adaptação do contrato antigo para o contrato novo no plano de saúde. Então, eu acho que essa é uma norma que a gente pode refletir e quem sabe depois, até encaminhar uma sugestão para a Anatel, porque esse caso, por exemplo, seu, se você não quis, ele não pode te cobrar o valor que está te cobrando.

SRA. GISELE: Também acho, a menos que eu tenha autorizado.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Se você partir do pressuposto que o contrato se encerrou, qualquer cobrança que seja feita sem a sua concordância entraria na... regra de um serviço não aceito, aí seria amostra grátis, você poderia se servir do contrato como amostra grátis. Então, eu acho que esse é um tema interessante que a gente pode fazer uma reflexão e depois, fazer uma ponderação, ou uma sugestão. Eu estou dizendo isso porque a minha área era produtos antes de eu assumir a coordenação do Procon e, realmente, depois vou trocar uma ideia com o colega Rodrigo que está nessa área que tem, eu acho que vale a pena, de repente, a gente fazer alguma sugestão.

SRA. GISELE: Uma colega conseguiu optar por um plano mais barato, fez a ... reclamou e fez a alteração, o namorado dela teve mais dificuldade. Aí, ele teve que ficar mais nervoso lá e eles mudaram o plano, o meu, eu não quis mudar porque eu quero ver até onde que vai chegar isso, porque eu estou aguardando resposta até agora.

SR. EDNALDO DIAS DE MELO: E você não pagou o valor corrigido, nem pode né?

SRA. GISELE: A minha conta deve chegar amanhã.

SR. EDNALDO DIAS DE MELO: E você tem que contestar esse valor porque ele não te comunicou com 30 dias.

SRA. GISELE: Eu estou aguardando a conta chegar que eu vou contestar.

SR. EDNALDO DIAS DE MELO: Ele já descumpriu, né, a primeira parte lá do art. 52.

SRA. GISELE: Exatamente. E o que acontece, com a minha colega de trabalho, eles mandaram um SMS antes falando que o benefício dela tinha aumentado. Aí ela achou estranho, ligou, questionou, falou, não, está tudo igual. Mas aí veio essa mudança depois. O meu não, não mandaram nada disso, agora mandaram falando que já está disponível os três gigabytes. Eu não concordei até agora, estou esperando ver

o quê que vai dar. E estou esperando a resposta da Anatel também, eu reabri essa reclamação e aí, o quê que vai acontecer? A própria operadora vai responder e a Anatel não faz nada, ela nem monitora isso?

SR. EDNALDO DIAS DE MELO: Só vai servir de subsídio se várias pessoas reclamarem, isso aí virá [ininteligível].

SRA. GISELE: É, provavelmente a gente vai reclamar e reclamar no Ministério Público, porque isso é coletivo--

SR. EDNALDO DIAS DE MELO: Isso aí entra no plano anual de fiscalização.

SRA. GISELE: Porque como tem outras pessoas na mesma situação.

SR. EDNALDO DIAS DE MELO: Ela tratar pontualmente da sua reclamação.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTÁ: Vamos aprofundar esse depois Gisele, vamos seguir então, tem a Dra. Valéria lá, parece que tem o doutor também aqui, que é o nosso, agradecer também aqui pela audiência, né?

SR. FREDERICO PEREIRA: Muito obrigado, Dr. Amauri. Na verdade, meu nome é Frederico Pereira, eu sou consumidor também, e parabéns pela apresentação. A minha pergunta é para você Alda, já que você é engenheira, eu quero saber qual o argumento para a limitação da banda larga fixa que foi falada no ano passado pelo presidente João Rezende, se não me engano bem, e novamente tocaram no assunto, o Gilberto Kassab, então quero saber qual é o argumento para isso?

SRA. ALDA MÁRCIA PENIDO DE OLIVEIRA RODRIGUES: Dr. Frederico, esse assunto, ele é tão complexo, ele suscitou... foi na mídia, um assunto tão delicado, que esse assunto foi avocado pelo conselho diretor e está em análise pelo conselho e ainda não houve deliberação sobre isso. Então, assim, até nós mesmos, mais da área técnica, nós estamos aguardando, então, não tem um posicionamento definitivo da agência, então, como representante da agência, da instituição, eu não posso falar, porque esse é um assunto, dar um posicionamento final, porque é um assunto que não houve deliberação ainda, ele está em análise no conselho diretor.

SR. FREDERICO PEREIRA: Na sua apresentação, você colocou que não tem limite da banda larga em relação à internet móvel, e ela tem. Isso passou para a internet móvel, no celular você não consegue seguir usando se você atingiu o limite de dados. Qual foi a decisão da Anatel nesse sentido?

SR. EDNALDO DIAS DE MELO: Se eu falei isso, eu me enganei.

SR. FREDERICO PEREIRA: Não, não tudo bem, só que atualmente funciona assim, certo?

SR. EDNALDO DIAS DE MELO: Tem franquia.

SR. FREDERICO PEREIRA: Tem franquia, certo?

SR. EDNALDO DIAS DE MELO: Tem franquia.

SR. FREDERICO PEREIRA: Qual foi a posição do conselho diretor nesse sentido então? Por quê que vocês optaram por limitar a banda larga da internet móvel?

SR. ROBERTO: *[pronunciamento fora do microfone]*.

SR. FREDERICO PEREIRA: Você é da Telefônica?

SR. ROBERTO: *[pronunciamento fora do microfone]*.

SR. FREDERICO PEREIRA: Ah, tá bom.

SR. ROBERTO: Não, é porque esse assunto, eu sou engenheiro também, eu adoro esse assunto. A banda larga na telefonia móvel, ela meio que já nasceu com franquia, tá? Lá nos primórdios, os primeiros planos não tinham, depois isso entrou na dinâmica dos planos, a franquia da banda larga móvel foi bem pacificada. A polêmica da banda larga fixa é que... há década que ela existe, nunca teve limitação de franquia, a banda larga fixa, o Velox, o serviço qualquer que você tenha, né? E o perfil de consumo mudou demais e isso que aconteceu, e as prestadoras deram o grito delas, né? Então, elas tinham uma certa tranquilidade com o planejamento de rede delas, de tráfego de dados e com a mudança, principalmente com as OTTs, Netflix, Skype, essas empresas que usam muito rede de dados, usam muito vídeo, transmissão em alta capacidade e todo mundo, inclusive, a gente tem dados que aí... e ao mesmo tempo que, por exemplo, vamos pegar um, vamos falar um nome de empresa, vamos falar, a Oi, por exemplo. A Oi, tem o produto de banda larga fixa e tem o produto de TV por assinatura, então, ela tinha uma receita com banda larga fixa e tinha uma receita com TV por assinatura. O quê que aconteceu, o fenômeno de uns três, quatro anos para cá, que aconteceu com mais intensidade? Todo mundo começou a cancelar a TV por assinatura e usar o Netflix, usar o... ver filme no Youtube e tal. Então, ao mesmo tempo em que ela teve uma queda brutal de receita com a TV por assinatura, a rede dela, ela teve que fazer investimento na rede, porque todo mundo agora usando, assistindo Netflix no Youtube e ela teve que comprar mais equipamento, comprar mais fibra ótica, instalar e tal, sem entrar mais dinheiro e do lado de cá sangrando, por causa da banda... Isso aconteceu com todas. Então, isso fomentou esse movimento das prestadoras, olha, a vida inteira eu nunca coloquei uma franquia de banda larga fixa porque nunca precisou, mas agora o negócio está ficando desequilibrado para mim, essa é a posição dela, das prestadoras, né? A Anatel, que como agência reguladora, aí que veio aquela polêmica, teve o *Anonymus* na Época e falou, e então a Anatel colocou, no início colocou algumas regras: olha, espera aí, não é assim não, você tem que provar isso que você está falando, você tem que colocar mecanismo para o consumidor se... entender o que está acontecendo, monitorar o consumo dele e, como a Alda disse, a Anatel suspendeu isso aí, está proibido, não podem colocar franquia para a banda larga fixa e está lá no conselho diretor. O conselho diretor está trabalhando em cima disso para chegar, para pacificar esse assunto, para ver como que vai ficar. Mas assim, só para entender tecnicamente a razão--

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Econômica.

SR. ROBERTO: Desse imbróglio aí, porque a gente tem que entender essa questão mercadológica também, porque, às vezes, não é só técnica né?

SR. FREDERICO PEREIRA: Qual é o seu nome?

SR. ROBERTO: Roberto.

SR. FREDERICO PEREIRA: Roberto. Deixa eu fazer... aproveitando a sua colocação, eu quero saber o seguinte, vocês que estão na Anatel, essas empresas que alegaram isso, que precisam limitar, elas fizeram os investimentos de acordo com a concessão ou com a autorização, para... prevendo que, como vocês são engenheiros, que a sociedade cada vez mais vai precisar de internet, nós vivemos no mundo na era da informação, eles cumpriram o dever deles de fazer os investimentos em infraestrutura ou eles não fizeram isso e agora estão tentando jogar a conta para nós? Isso eu gostaria de saber.

SR. ROBERTO: Eu acho que essa pergunta não tem resposta, não tem resposta.

SR. FREDERICO PEREIRA: Vocês não verificam isso?

SR. ROBERTO: Não, não é porque não verificamos, é porque essa balança, ela nunca vai ter um ponto central, né, ela nunca vai ter um ponto central. O consumidor ele quer o máximo do serviço pelo mínimo preço, a prestadora é o contrário, ela quer o máximo preço pelo serviço mais módico possível. E esse... só que a gente está num prisma, de um lado totalmente preto e de outro lado totalmente branco, nesse meio do caminho, nós temos milhares de escalas de cinza. A prestadora alega um cinza claro, o consumidor alega um preto, a agência reguladora alega um cinza claro, um cinza escuro, isso é tecnicamente, economicamente um negócio brutal de se entender, todo esse mecanismo. Então, por isso que eu falo que não tem, não tem resposta. Ela poderia estar investindo talvez dez vezes mais, que ainda... alguém... estaria ruim, ou outra empresa equivalente poderia estar investindo menos e estar com uma qualidade melhor, depende de outros fatores, depende de administração da empresa, depende do tipo de mercado, depende de um monte de coisa, essa conta assim, é um negócio, por isso que eu falo, é impossível de a gente cravar. Olha, se ela investisse não sei quantos bilhões estaria bom. Eu... eu nunca vi nenhum engenheiro, nenhum catedrático, nenhum professor, nenhum jurista em lugar nenhum do mundo chegar nessa conta.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Deixa eu só... Roberto, fazer uma ponderação, Dr. Frederico. Isso é uma questão de política pública. Na verdade, a Alda quando disse que o conselho diretor da Anatel avocou essa questão, isso é questão de política pública, quem vai dizer vai ser o governo, talvez nem a Anatel, talvez nem a Anatel. A Anatel, ela vai tentar uma decisão técnica para justificar essa questão. E aquela discussão que eu fiz, que eu coloquei no início, ah, o serviço é público ou é privado? Porque a telefonia fixa... e aí, nós estamos tratando da telefonia fixa?

SR. FREDERICO PEREIRA: Banda larga fixa, nesse caso.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: No caso é banda larga, então é privado, regime privado.

SR. FREDERICO PEREIRA: Regime privado.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Então, aí que entra a grande questão, o Dr. Frederico colocou a questão de investimento etc., é privado, é privado o risco é da prestadora. Mas eu tenho, viu Dr. Frederico, que essa questão, é evidente que os representantes da Anatel, eles não vão responder, porque é uma decisão de política pública e eu diria até, que essa decisão vai ser tomada de comum acordo entre a Anatel e o governo, porque a Anatel ela cumpre, ela executa a política do governo.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: A Anatel, ela não define a política pública.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Na verdade, nenhuma agência cria política, na verdade ela vai executar. Então, eu acho que essa questão, no meu modesto entendimento, tem que ser decisão de governo, sabe? Agora, a Anatel, é evidente que ela é a agência reguladora e ela está discutindo isso com o governo, com certeza, né?

SR. FREDERICO PEREIRA: É, complementando Dr. Amauri, o senhor tem razão, mas é o seguinte, o que me passou pela cabeça é se, quando... a Anatel é uma agência reguladora, ela tem que regular o mercado, mas eu entendo, na minha cabeça, que se ela vai tomar uma decisão que afeta milhões de brasileiros, ela não poderia tomar essa decisão. A decisão do João Rezende foi técnica, ele comentou que era o fim da banda larga fixa ilimitada. Tudo bem--

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: É mais aí, a polêmica toda está aí--

SR. FREDERICO PEREIRA: Ele tinha, ele tinha... isso... eu queria saber também, assim, se a Anatel faz, investe em pesquisa, porque eu sei que as operadoras fazem as pesquisas, eles sabem o futuro, porque eu entendo assim, que se nós passássemos, déssemos esse direito para as operadoras, nós vamos criar os novos Rockefellers do Brasil, porque você começa a cobrar o valor do pacote de dados numa sociedade que cada vez mais precisa de informação. Você está criando futuros bilionários ao custo da ignorância de população. Tudo bem, pensamentos, mas, é isso que eu penso, eu penso assim, a Anatel... esse caso me chamou muito a atenção por causa disso, para o interesse até do direito de consumidor.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Sim, é.

SR. FREDERICO PEREIRA: Porque a Anatel, ela regula o mercado ali, mas quando vai afetar milhares de brasileiros assim, e principalmente o futuro, eu acho que ela não podia tomar a decisão, ela tinha que passar isso para o Senado, que o próprio Senado também emitir uma resolução para os representantes e para a sociedade. Como o senhor falou também--

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: É uma decisão--

SR. FREDERICO PEREIRA: E direito de consumidor, o consumidor também tem o direito de ser ouvido também.

SR. ROBERTO: Ela foi para o Senado, essa discussão, inclusive, para comissão de ciência e tecnologia--

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Pois é Roberto, e tem outras variantes aí, tem a questão da própria... própria a lei da internet, tem a regulamentação lá do princípio da neutralidade que está com o governo, que o governo ainda, salvo engano, ainda não soltou. Tudo isso está muito relacionado, sabe? Então é uma questão que a gente tem que ... não dá para a gente querer aprofundar aqui--

SR. FREDERICO PEREIRA: Eu concordo, concordo.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: É uma questão que a gente tem que passar e a gente tem que--

SR. ROBERTO: Eu queria responder ao Frederico sobre a questão--

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Pois não. Roberto, você responde e tem mais perguntas. E aí, a gente passa depois para o pessoal, já estamos próximos aqui do encerramento.

SR. ROBERTO: Hein Frederico, sobre a os olhos, a atenção de Anatel sobre o mercado, que as prestadoras estão estudando e como que a Anatel está se posicionando nesse... Agora, há três anos, 2014 nós mudamos o regulamento de SM? Em 2014 o novo regulamento? Em 2013. Há quatro anos atrás, a Anatel, ela tomou uma medida para praticamente abrir a porta do mercado de internet de banda... a banda larga fixa para pequenos provedores. Então, ela flexibilizou o regulamento, hoje com R\$ 400 você se torna em empresário, abre uma empresa de internet de banda larga fixa, com R\$ 400. É assim, é praticamente simbólico, né? Tirou um monte de amarras, de central de atendimento, de... laudos de engenheiros que eram obrigatórios, ela foi flexibilizando, flexibilizando, justamente para esse mercado de banda larga se pulverizar, se universalizar pelo Brasil afora, atenta a essa demanda da população de internet, é o novo, né? São os novos rios de informação, então, mostra o caminho que a Anatel está olhando. É de tornar a mercado mais competitivo, trazer novas empresas, novos empreendedores, levar internet para os rincões do Brasil, e essa competição, eu acho, que essa própria competição já vai barrar essas--

SR. FREDERICO PEREIRA: Só do fato de ela ser uma empresa privada e ser autorizada ela não tem o dever de levar para os rincões do Brasil a internet de banda larga, então.

SR. EDNALDO DIAS DE MELO: Frederico, só para te aliviar, aquela resposta que aquele ex-presidente deu, foi numa entrevista, quando a decisão veio, ela veio acerca de todo o estudo de assimetria regulatória e de análise de impacto regulatório, tanto que o quê que ele fez? Não está valendo, não se fala em suspender serviço, não se

fala de limitar franquia nem nada. Agora assim, se for alterar a regulamentação, tem... eles contratam até auditoria, pessoas... consultorias especializadas, tudo, para fazer o estudo. Não faz nenhuma mudança de regulamentação sem ter esses estudos, certamente não? Agora, uma entrevista, foi uma entrevista, talvez uma opinião.

SR. FREDERICO PEREIRA: A última pergunta, aí fico satisfeito, é o seguinte: o *Traffic Shaping*, ele mesmo falou que a mudança de consumo ocorreu, o pessoal começou a usar mais Netflix e você tem um serviço que começa a ser degradado, Youtube, justamente porque você está usando muito, o marco civil proíbe o *Traffic Shaping*. Eu quero saber se a Anatel tem instrumentos para verificar se as operadoras estão fazendo *Traffic Shaping*. Na internet todo mundo sabe que elas fazem, mas vocês têm instrumentos, vocês conseguem multar isso?

SR. EDNALDO DIAS DE MELO: Nesse caso eu não posso te passar, não, porque isso aí é fiscalização [ininteligível]. Eu não--

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Dr. Frederico, explica para a plateia o que *Traffic*.

SR. FREDERICO PEREIRA: Ok, o *Traffic Shaping* é quando as operadoras criam um sistema para modelar o consumo, entendeu? Você poderia ter, você tem direito aos 15 megabytes que você contratou, se você começar a usar Netflix eles reduzem para dois megabits e controlam a largura de banda como eles alegam pode ficar prejudicial, então...

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Pois é, é exatamente isso que o governo tem que regulamentar que não regulamentou até agora.

SR. FREDERICO PEREIRA: Mas não regulamentou pelo marco civil? Quando você não pode fazer diferença de pacotes você não pode distinguir.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Pois é, mas Dr. Frederico, eu não sei, eu não estou muito a par desse tema--

SR. CASSIANO: O marco civil ele já foi regulamentado pelo Decreto 8.771/2016.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Ok.

SR. CASSIANO: E as diretrizes é o CGI Br que vai determinar, né? É O CGI Br que...

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: [pronunciamento fora do microfone].

SR. CASSIANO: Não, ele já está regulamentado, o marco civil, pelo Decreto 8.771/2016.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Você fala aquele artigo que fala do princípio de neutralidade?

SR. CASSIANO: O art. 9º foi regulamentado pelo Decreto 8.771/2016. E as diretrizes--

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Que trata especialmente do princípio da neutralidade, que foi objeto de consulta pública pela presidência?

SR. CASSIANO: E as diretrizes todas são tomadas pelo CGI Br.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Então, a definição é que--

SR. CASSIANO: Se a Anatel vier a fiscalizar, serão de acordo com as diretrizes do CGI Br.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: O decreto então não trouxe, o decreto não trouxe a diretriz. Ele remeteu para o CGI.

SR. CASSIANO: É o CGI Br que vai estabelecer as diretrizes para o cumprimento da neutralidade de rede do art. 9º do marco civil.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Ok. Mas eu poderia dizer que a questão de neutralidade ainda não está detalhada?

SR. CASSIANO: Não. Está detalhado dos arts. 3º ao 9º, no Decreto 8.771. Você não pode fazer tráfico, não pode fazer.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Então isso está definido.

SR. CASSIANO: Não, não, isso é o CGI Br que determina.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: A fiscalização virá--

SR. CASSIANO: Pelo CGI Br.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: A partir do... Bacana, tá. Realmente eu não tinha... não tinha essa notícia.

SR. EDNALDO DIAS DE MELO: Os critérios técnicos, ele que vai estabelecer.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Ok? Satisfeito? Essa informação me faltava.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: *[pronunciamento fora do microfone].*

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Parece que ele disse que não pode, não pode. Não é isso?

SR. CASSIANO: É porque nos Estados Unidos quem regula a internet e Telecom é o FCC, no Brasil está dividido, né? A internet é o CGI e Telecom é a Anatel.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Sim, mas o--

SR. CASSIANO: E quem estabelece as diretrizes para a internet é o CGI Br.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Mas, na--

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: *[pronunciamento fora do microfone].*

SR. CASSIANO: Neutralidade de rede, quem estabelece diretrizes técnicas é o CGI Br e quem cuida da internet no Brasil é a CGI Br, não é a Anatel.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Sim, sim.

SR. CASSIANO: Internet é uma coisa, Telecom é outra.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: É o conselho gestor. Então, eu acho que as observações do representante da Anatel. Seu nome, por favor? O Cassiano, ele trouxe então isso, é o decreto que regulamentou e vai... e remeteu para o conselho gestor da internet que é o conselho, né? E é uma questão para a gente refletir, eu, particularmente, não tinha conhecimento dessa informação. Eu indago se há alguém mais querendo fazer alguma pergunta, eu acho que a tarde foi extremamente produtiva, Alda, com as suas observações, do Ednaldo, de todos que... Dr. Frederico, Dr. Gustavo, Dr. Cassiano. Se não há mais perguntas, eu acho que a gente pode fechar esse evento com chave de ouro e eu queria só informar... Teremos mais uma pergunta, mas eu queria antes, dar uma notícia, antes da última pergunta, que no dia 17 de maio, nesse mês, que é uma quarta-feira, nós teremos um evento, que eu tenho para mim, que vai ser da magnitude desse, com relação às informações, será a vinda nesse salão, nesse evento de consumo e regulação da Susep. E o tema que a gente propôs à Susep foi nos mostrar, enquanto consumidores, como se entende um contrato de seguro. Há normas da Susep que estruturam a elaboração de um contrato de seguro, que na sua formatação é muito parecido em relação a todos, porquê? Porque é um padrão, eu diria, fechado. As seguradoras, elas fazem um contrato seguindo uma estruturação de cláusula e de itens que a Susep regula. Então, no dia 17, nós teremos uma apresentação de Susep que vai nos explicar totalmente essa questão do contrato que, muitas vezes, tem expressões técnicas e a gente quer discutir com a Susep exatamente isso. Até que ponto a gente pode mudar a regulamentação de modo a tornar o contrato mais acessível aos consumidores. Então, eu convido a todos, se puderem se inscrever no dia 17 de maio, começando às 14 horas, né, Rafaela? Às 14 horas, como sempre inicia, porque será um dia também muito proveitoso.

Agora eu passo então a palavra, desculpe aí pelo parêntese.

SRA. MARIA HELENA: Eu sou Maria Helena e gostaria de fazer duas perguntas. Eu conheço um usuário de determinada operadora que ela nunca seu envolveu com nada ilícito. Ela começou a receber ligações da operadora, ligações de cobrança. Quando ela foi verificar ela constatou que haviam duas linhas de telefone móvel e uma outra telefone fixa no bairro Cabana, com os dados dela. Aí, embora a operadora não negativou o nome dela, mas causou muito transtorno. Ela recorreu ao juizado especial e no dia da audiência o funcionário da operadora apareceu lá com uma... com um CD com uma contratação, só que não era dela, mas como lá não faz perícia, não resolveu o problema lá. E ela se sentiu muito constrangida com isso e até hoje ela quer saber se ela pode recorrer ao judiciário para pedir danos morais. E a segunda pergunta é de uma usuária também que foi resolver, assim, esses problemas aí de contestar minutos e ligações e tudo mais. A ligação foi encerrada e quando a funcionária da operadora ligou para ela, ela foi chamada de imbecil, aí, a usuária. Também gostaria de recorrer ao judiciário pedindo danos morais.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Olha, são duas questões que juridicamente são simples. Qualquer pessoa que pretenda ir à justiça para demonstrar que não há nenhuma relação dela com uma empresa, por exemplo, é ação declaratória negativa, ela contrata um advogado ou busca defensoria, se ela não puder pagar o advogado, ela vai propor uma ação declaratória negativa contra a empresa, dizendo, simplesmente, que ela não contratou aquele serviço e a empresa tem de provar. Então a empresa terá que pegar esse CD, pedir uma perícia para demonstrar que a voz que está no CD é dela, consumidora e não de um terceiro. E, eventualmente, ela não conseguindo comprovar, a consumidora tem todo o direito de pedir indenização por danos morais, em razão de todo o aborrecimento que ela sofreu. Da mesma forma, com relação às expressões que o preposto da empresa usou em relação a ela, ela tem condições também de pedir uma indenização por danos morais, em razão do que possa estar documentado na ligação, no CD de ligação.

SRA. MARIA HELENA: São usuárias distintas.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: São usuárias distintas, mas ela tem sim, tem condições de propor essas duas ações. tá?

SRA. MARIA HELENA: Ok. Muito obrigada.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Está satisfeita? Gente, eu queria então, fechando esse evento agradecer a presença de todos, dizer da minha satisfação, mas antes eu gostaria de passar palavra para a Alda e para o Ednaldo para que eles possam fazer, então, as suas considerações finais e a gente fecha.

SR. EDNALDO DIAS DE MELO: Boa noite a todos, espero que vocês tenham aproveitado e lembrando a vocês, né gente, que toda essa palestra, toda informação, a gente passou, provavelmente, a maioria das questões que geram dúvidas, mas está lá nos tutoriais, no Anatel Explica, é só você acessar, de fácil entendimento, não é coisa extensa nem nada, é coisa, assim, você bate o olho, linguagem fácil, então, pesquisem, pesquisem e boa noite a todos.

SRA. ALDA MÁRCIA PENIDO DE OLIVEIRA RODRIGUES: Queria agradecer novamente ao Dr. Amauri pela essa oportunidade de estar compartilhando aqui informações, são conhecimentos específicos, vocês viram, né? Muita coisa que é aplicada ao setor de telecomunicações, então, eu acredito muito nisso, nessa atuação conjunta, nessa cooperação técnica, que eu acho que isso se... eu acredito que isso se reverte em prol do consumidor, em benefício do consumidor. Você tem que... para empoderar o consumidor, você tem que ter toda a cadeia empoderada, inclusive os representantes do Procon, todo o sistema tem que estar empoderado. Então, eu queria agradecer por essa oportunidade que nos foi dada, e a gente... a Anatel está aberta, tá, Dr. Amauri? Quando precisar, para nós é um prazer estarmos aqui compartilhando, fazendo essas ações educacionais. Muito obrigada pessoal.

[aplausos]

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Com certeza nós teremos outras oportunidades. Uma boa-noite a todos e um bom retorno para todos vocês.