

INFORME Nº 153/2018/SEI/PRRE/SPR

PROCESSO Nº 53500.061949/2017-68

INTERESSADO: PROCURADORIA FEDERAL ESPECIALIZADA JUNTO À ANATEL

1. ASSUNTO

1.1. Proposta de Consulta Pública – Revisão do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC, aprovado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014.

2. REFERÊNCIAS

2.1. Lei Geral de Telecomunicações (LGT), Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997;

2.2. Código de Defesa do Consumidor (CDC), Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990;

2.3. Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008, que fixa normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC;

2.4. Regulamento dos Serviços de Telecomunicações, anexo à Resolução nº 73, de 25 de novembro de 1998;

2.5. Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), anexo à Resolução nº 426, de 9 de dezembro de 2005;

2.6. Regulamento do Serviço Móvel Pessoal (SMP), anexo à Resolução nº 477, de 7 de agosto de 2007;

2.7. Regulamento de Proteção e Defesa dos Direitos dos Assinantes dos Serviços de Televisão por Assinatura (SeAC), anexo à Resolução nº 488, de 3 de dezembro de 2007;

2.8. Regulamento do Serviço de Acesso Condicionado (SeAC), anexo à Resolução nº 581, de 26 de março de 2012;

2.9. Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), anexo à Resolução nº 614, de 28 de maio de 2013;

2.10. Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), aprovado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014;

2.11. Agenda Regulatória da Anatel para o biênio 2017- 2018, aprovada pela Portaria nº 1, de 2 de janeiro de 2018.

3. ANÁLISE

Dos aspectos gerais do projeto

3.1. O presente Informe tem por objetivo apresentar proposta de Consulta Pública de revisão do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC, aprovado pela Resolução nº 632, de 2014, item 29 da Agenda Regulatória da Anatel para o biênio 2017- 2018, aprovada pela Portaria nº 1, de 2 de janeiro de 2018.

3.2. De acordo com a descrição do projeto na Agenda Regulatória, a reavaliação da norma visa *“analisar pontos do regulamento que foram apontados como problemas ao longo de sua implantação, conforme documentação do Grupo de Implantação do Regulamento - GIRGC, bem como demais temas que venham a ser identificados como passíveis de aprimoramento pela equipe de projeto, mantendo a segurança jurídica e os avanços já conquistados na citada regulamentação, mas tornando-a mais efetiva e coerente”*.

3.3. Além da orientação dada pelo Conselho, a presente revisão considerou as seguintes premissas: não regredir em direitos dos consumidores; melhorar as atividades de acompanhamento e controle, simplificando a norma sempre que possível; não vedar inovações, balanceando estabilidade e dinamicidade; redução de custos regulatórios; desenvolvimento de prestadoras regionais e perpetuidade da norma.

3.4. Considerou-se, ainda, que outros projetos também previstos na Agenda Regulatória e que estão em andamento refletem e trazem impactos para a revisão do RGC. Nesse sentido, citam-se a reavaliação do modelo de gestão da qualidade de serviços de telecomunicações (item 4) e a simplificação da regulamentação de serviços de telecomunicações (item 32).

3.5. No que se refere à reavaliação do modelo de gestão da qualidade de serviços de telecomunicações, que trata de aspectos de efetividade e resolubilidade das demandas dos consumidores. Já quanto à simplificação da regulamentação de serviços de telecomunicações, observou-se que diversos dispositivos dos regulamentos dos serviços relativos a questões consumeristas não foram, à época dos estudos que deram origem ao RGC, abarcados pela norma. Nesse sentido, a presente revisão também tem por intuito visitar e compilar no RGC todos os dispositivos que se inserem no cenário das relações de consumo.

Da Análise de Impacto Regulatório - AIR

3.6. A Análise de Impacto Regulatório (AIR) do tema foi realizada nos termos descritos no Relatório constante do anexo deste Informe (SEI nº 3639816).

3.7. Os problemas foram definidos com fulcro em uma variedade de estudos, análises, documentos e reuniões, conforme exposto no decorrer da AIR.

3.8. A AIR foi dividida em três grandes eixos para uma melhor compreensão dos temas e subtemas, como segue:

Eixo Oferta e Contratação:

- (i) Tema 01: Condições Gerais das Ofertas;
- (ii) Tema 02: Instrumentos Contratuais;

Eixo Fruição e Cobrança

- (i) Tema 01: Acompanhamento do consumo;

- (ii) Tema 02: Transparência na cobrança;
- (iii) Tema 03: Procedimentos de cobrança;
- (iv) Tema 04: Formas de pagamento do serviço;
- (v) Tema 05: Inconsistência de dados cadastrais de usuários.

Eixo Atendimento

- (i) Tema 01: Atendimento telefônico;
- (ii) Tema 02: Atendimento digital;
- (iii) Tema 03: Atendimento nos estabelecimentos;
- (iv) Tema 04: Telemarketing;
- (v) Tema 05: Rastreamento de demandas.

Da proposição normativa e suas premissas

3.9. Tendo por base as alternativas apontadas na AIR, elaborou-se a proposta de Resolução e Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações, nos termos da minuta constante do anexo a este Informe (SEI nº 3639834).

3.10. Quanto à Resolução, inúmeras alterações foram propostas para adequar os regulamentos vigentes às proposições do RGC, principalmente as relativas à nova modelagem proposta para as Ofertas. Nesse contexto, cumpre mencionar que a maioria das alterações refere-se a mudanças de nomenclatura, sem reavaliação do mérito daquelas regras.

3.11. Ainda, a minuta de Resolução propõe a revogação de diversos dispositivos, especialmente dos regulamentos de serviços, cujas regras foram unificadas e harmonizadas com o RGC sempre que o tema principal tivesse relação com os direitos dos consumidores.

3.12. Nesse contexto, convém justificar duas revogações propostas para o Regulamento de Aplicação de Sanções Administrativas – RASA, aprovado pela Resolução nº 589, de 7 de maio de 2012, como segue.

Eliminar a estipulação de graduação MÉDIA para infrações relacionadas a direitos dos usuários (art. 9º, §2º, I, do RASA)

3.12.1. A graduação das infrações possibilita à área técnica a aplicação racional e adequada da metodologia de sanções eleita pela Agência. O RASA estipulou em seu art. 9º, §2º, I que as infrações relacionadas à violação de direitos dos usuários devem ser graduadas como média ou graves, nunca como leves. A disposição limita a área técnica de melhor dosar as sanções conforme a gravidade da infração e retira a possibilidade de aplicar sanção advertência no caso de constatação de infringências de menor grau de lesividade por parte das prestadoras.

3.12.2. A regra inscrita no RASA também provocou um aumento médio no valor das multas aplicadas nos Pados de DGU, uma vez que a graduação permitida parte sempre do grau médio, mesmo naqueles casos em que seria razoável graduar a infração como leve e aplicar uma sanção de multa compatível.

3.12.3. É evidente que o confinamento existente no dispositivo em comento, partiu do princípio de ampliar a proteção do consumidor, um dos objetivos estratégicos da Anatel. Todavia, a previsão normativa decorrente dessa abstração teórica acabou por limitar as ferramentas sancionatórias à disposição do órgão regulador em face dos casos concretos. Isso gera distorções na medida em que equipara condutas que mereceriam um tratamento diverso, criando obstáculos ao intuito pedagógico da sanção.

3.12.4. As infrações relacionadas a direitos dos usuários possuem graus de reprovação diversos, o que exige da Agência a adequada ponderação da sua gravidade no momento do sancionamento, de forma a desestimular alguns comportamentos prejudiciais com maior ênfase do que outros.

3.12.5. Com o intuito de ilustrar o que está sendo defendido, apresenta-se o exemplo a seguir, com base em infrações a três dispositivos do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), aprovado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014:

Art. 73. A forma de pagamento pós-paga da prestação do serviço envolve a entrega sem ônus do documento de cobrança ao Consumidor referente ao período faturado que deve corresponder, em regra, a 30 (trinta) dias de prestação do serviço.

Art. 74. O documento de cobrança deve ser inviolável, redigido de maneira clara, inteligível, ordenada, em padrão uniforme e deve conter, sempre que aplicável:

(...)

III - o número do Centro de Atendimento Telefônico da Prestadora que emitiu o documento;

Art. 85. 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% (um por cento) ao mês pro rata die.

3.12.6. As três condutas mencionadas – (1) não entregar documento de cobrança; (2) não indicar número do Centro Atendimento Telefônico da prestadora no documento de cobrança; e (3) não devolver valores cobrados indevidamente do consumidor – dizem respeito à violação a direitos dos usuários e, acredita-se, devem ser sancionadas levando em conta seus diferentes graus de lesividade ao consumidor.

3.12.7. Dessas condutas, é razoável apontar que a menos gravosa é o fornecimento de documento de cobrança sem a indicação do número do Centro de Atendimento Telefônico da prestadora.

3.12.8. Nesse sentido, uma vez que o art. 74 do RGC aponta os itens mínimos que devem constar do documento de cobrança, ao identificar uma conta telefônica que não aponte qualquer dos itens obrigatórios, configura-se a conduta de disponibilização do documento de cobrança em desacordo com o determinado pela regulamentação setorial.

3.12.9. A redação atual do art. 9º, §2º, I, do RASA, obriga a área técnica a graduar essa infração como média, no mínimo.

3.12.10. Quando se compara essa conduta com aquela descrita no caput do art. 73 (não entrega do documento de cobrança sem ônus ao Consumidor), é bastante razoável

concluir que é mais gravoso não disponibilizar documento de cobrança ao consumidor ou cobrar por essa disponibilização do que entregar um documento de cobrança imperfeito.

3.12.11. Ocorre que o RASA impossibilita a área técnica de conferir à infração referente à disponibilização do documento de cobrança imperfeito o status de leve, para assim diferenciá-la daquela referente à não disponibilização de qualquer documento de cobrança ou à oneração do consumidor para fazê-lo, fato que merece uma censura mais rígida por parte da Agência.

3.12.12. Em suma, na atual redação, o RASA confere a mesma gravidade a condutas que prejudicam o consumidor em diferentes níveis, considerando igualmente médias não disponibilizar documento de cobrança e disponibilizar documento de cobrança em desacordo com a regulamentação.

3.12.13. Pode-se argumentar que a solução para essa questão seria graduar como média a infração de disponibilizar documento de cobrança imperfeito, e como grave a infração de não entregar documento de cobrança ao consumidor. Ocorre que essa opção acaba por gerar nova distorção, uma vez que não entregar documento de cobrança não é conduta equivalente em gravidade a não devolver valores cobrados indevidamente, como previsto no art. 85 do RGC.

3.12.14. É evidente que a prestadora que não devolve valores cobrados indevidamente comete uma infração mais prejudicial ao consumidor, e deve ser sancionada com maior rigor, se justificando a gradação desta conduta como grave.

3.12.15. Por sua vez, a conduta de não disponibilizar documento de cobrança ao consumidor evidencia conduta menos gravosa em relação à citada acima, mas mais gravosa que a de entregar um documento de cobrança que omite algum dos itens do art. 74.

3.12.16. Além disso, há que se considerar o contexto e as circunstâncias que permeiam a infração constatada em cada Pado.

3.12.17. Por exemplo, considerem-se duas prestadoras que disponibilizam documentos de cobrança sem indicação do número do seu Centro de Atendimento Telefônico, sendo que a primeira evidencia este número com clareza em seu site e no espaço reservado ao consumidor, e a segunda não o aponta em lugar algum, tornando muito mais difícil para seu consumidor localizar o número em que é possível conseguir atendimento remoto. Apesar da ocorrência de infração ao mesmo dispositivo, tem-se que a segunda prestadora prejudica a esfera de direitos de seus consumidores de uma maneira muito mais relevante que a primeira, merecendo assim reprimenda mais grave. Não seria injusto, assim, realizar uma leitura integrada do RGC e considerar a infração da primeira prestadora leve, aplicando a ela uma sanção de advertência, e considerar a infração da segunda prestadora leve, aplicando a ela uma sanção de multa.

3.12.18. A redação atual do art. 9º, §2º, I, do RASA não permite que as avaliações acima sejam feitas, criando obstáculos à concretização da multa como instrumento pedagógico efetivo voltado para uma mudança de comportamento das prestadoras, uma

maior aderência aos regulamentos setoriais e um conseqüente melhoria da qualidade do serviço prestado ao consumidor.

3.12.19. Assim, propôs-se a revogação do inciso I, do art. 9º, §2º, do Rasa, passando a ser permitido que as infrações a direitos dos usuários sejam graduadas como leves, médias e graves.

Eliminar o impedimento à utilização do rito sumário para as prestadoras reincidentes (art. 25, §3º, do RASA)

3.12.20. O dispositivo em análise integra o Capítulo XV do RASA, que dispõe sobre o rito sumário a ser aplicado nos casos em que se constatar o cometimento de infrações de simples apuração.

3.12.21. O rito sumário permite a aplicação de um redutor de 70% (setenta por cento) no valor da multa desde que a prestadora (1) reconheça a materialidade e confesse a autoria da infração; (2) apresente prova inequívoca de que cessou a infração e, quando cabível, de que reparou totalmente o dano ao usuário; (3) renuncie expressamente ao direito de litigar administrativamente em relação à infração; e (4) recolha o valor da multa considerado o fator de redução de 70% indicado no art. 27 do RASA.

3.12.22. O § 3º do art. 25 exclui do rito sumário as infrações em que a prestadora for reincidente, mesmo que se trate de infrações de simples apuração.

3.12.23. Um dos motivos para essa exclusão seria não beneficiar o infrator reincidente com desconto na multa, baseado no receio de que a multa aplicada anteriormente teria sido insuficiente para desestimular o cometimento de nova infração semelhante, nos termos do art. 25, §2º.

3.12.24. Entretanto, quando os ritos são comparados, tem-se que a vedação inscrita no §3º do art. 25 impede os efeitos benéficos do rito sumário, principalmente no que diz respeito à reparação do dano aos usuários prejudicados. Isso, do ponto de vista do consumidor, é muito mais significativo do que o valor da multa aplicada e, em última análise, resulta em um processo administrativo muito mais efetivo para realização dos seus objetivos precípuos.

3.12.25. Para uma percepção mais clara do que está sendo defendido, confira-se na tabela abaixo um contraponto das características do rito sumário e do rito ordinário a ser aplicado nas infrações de simples apuração:

Rito ordinário	Rito sumário
Anatel analisa razões de defesa e alegações finais, além das razões de recurso, caso a prestadora decida por recorrer da decisão de 1ª instância.	Prestadora renuncia ao direito de litigar.

Aplicação de multa em valor integral.	Aplicação de multa com redutor de 70%.
A arrecadação pode demandar ações judiciais de cobrança por parte do poder público.	O recolhimento da multa com fator redutor é condição para o arquivamento do processo.
A cessação da infração pode não ocorrer, mesmo após a prolação de decisão de última instância pela Agência, o que pode gerar a instauração de um novo Pado para tratar do assunto.	A cessação da infração é condição para o arquivamento do processo.
O reparo aos usuários pode não ocorrer mesmo após a prolação de decisão de última instância pela Agência, o que pode gerar a instauração de um novo Pado para tratar do assunto.	O reparo aos usuários prejudicados é condição para o arquivamento do processo.

3.12.26. A comparação dos ritos aponta para uma solução mais célere do problema e uma pronta reparação dos consumidores lesados no caso de adoção do rito sumário, que se traduz em benefícios que se mantêm independentemente da prestadora ser reincidente.

3.12.27. É perceptível que o rito sumário visa um processo administrativo dedicado a conferir maior efetividade às obrigações previstas em seus regulamentos setoriais, com a conseqüente melhoria da prestação do serviço por parte das prestadoras. O uso da sanção de forma racional e eficaz, portanto, não está relacionado diretamente ao valor das multas aplicadas.

3.12.28. Nesse sentido, a Agência vem buscando nos últimos anos soluções alternativas para a maior eficácia do procedimento de acompanhamento e controle de obrigações setoriais. Um desses caminhos consiste na implantação, ainda em fase piloto, do projeto de Fiscalização Regulatória, que busca privilegiar o diálogo prévio entre a Anatel e as prestadoras para a adoção de Planos de Ação com foco em resolução de problemas, em detrimento da mera instauração de procedimentos punitivos.

3.12.29. Considerando esse contexto de amadurecimento da discussão de acompanhamento e controle na Agência, é justo considerar que o caminho mais eficiente para desestimular o cometimento de novas infrações pelas prestadoras tem como ponto de convergência a melhoria da qualidade do serviço prestado aos consumidores e a reparação célere dos eventuais prejuízos identificados, questões que são abordadas de maneira direta no rito sumário.

3.12.30. Por fim, considerando o tempo de tramitação dos Pados pelo rito ordinário somado à judicialização dos processos administrativos com multas mais altas (86% dos valores definitivamente constituídos) é evidente que o valor das multas aplicadas pela

Anatel não é, por si só, um instrumento hábil para desestimular o cometimento de novas infrações pelas prestadoras.

3.12.31. Assim, propôs-se a exclusão do §3º do art. 25 do RASA, de forma que, mesmo quando houver reincidência específica por parte da prestadora, as infrações sejam passíveis de tratamento pelo rito sumário.

3.13. No que tange ao regulamento, a minuta de RGC apresenta praticamente as mesmas ordem das disposições do RGC vigente, mas dado o volume significativo de alterações textuais e de mérito promovidas, sugere-se a revogação do regulamento aprovado pela Resolução nº 632, de 2014, e a aprovação de uma nova norma.

3.14. Considerando-se as premissas de revisão da norma, buscou-se a simplificação de regras e redução dos custos regulatórios, porém sem prejuízo da proteção de consumidores e do endereçamento dos problemas por eles enfrentados. Deu-se foco em temas como Oferta e Contratação que, conforme estudos realizados, mostraram-se os que exigiam uma maior intervenção, dadas as falhas de informação por parte das prestadoras e o impacto desse fenômeno na transparência e no adequado nível de informação pelos consumidores a respeito das regras que regem sua relação jurídica com a Prestadora.

3.15. Ainda com relação às premissas e a determinação de se manter a segurança jurídica, os direitos dos consumidores previstos nos artigos 3º e 5º do RGC atual foram mantidos com pequenas alterações que incorporaram os direitos que restaram espalhados pelos regulamentos de serviços.

3.16. Quanto ao estímulo ao desenvolvimento de prestadoras regionais, convém registrar que a definição de Prestadora de Pequeno Porte foi aprovada recentemente pelo Conselho Diretor, nos termos da Resolução nº 694, de 17 de julho de 2018, que alterou o Plano Geral de Metas de Competição – PGMC, aprovado pela Resolução nº 600, de 8 de novembro de 2012.

3.17. Diferentemente do RGC vigente, que abarca não só a definição de Prestadora de Pequeno Porte como também diferencia determinadas obrigações para prestadoras com menos de 5.000 (cinco mil) acessos em operação, a minuta proposta considera assimetrias regulatórias apenas para Prestadoras de Pequeno Porte.

3.18. Assim, as regras que se propõe aplicar às Prestadoras de Pequeno Porte são as relacionadas com os direitos individuais dos consumidores, evitando-se imputar a elas o detalhamento de determinados aspectos operacionais.

3.19. Quanto ao atendimento aos consumidores, previu-se que as Prestadoras devem informar aos consumidores, de forma ostensiva, as formas de atendimento disponíveis. A minuta de RGC enumera três dessas formas: o Atendimento por Internet, o Atendimento por meio da Central de Atendimento Telefônico e o Atendimento Presencial.

3.20. Quanto ao Atendimento Telefônico e ao Atendimento por Internet, a minuta estabelece que as Prestadoras que não se enquadrem na definição de Prestadora de Pequeno Porte devem oferecer essas duas formas de Atendimento.

3.21. Já o Atendimento presencial deve ser oferecido por qualquer prestadora que possua um estabelecimento que explore a sua marca.

3.22. Vale registrar que o Decreto nº 6.523, de 2008, conhecido por Decreto do SAC, não determina que as prestadoras possuam Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC, mas tão somente especifica regras para aquelas que o tenham.

3.23. Nesse contexto, entende-se possível não obrigar que Prestadoras de Pequeno Porte tenham Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC, mas caso o tenham, devem seguir as regras estabelecidas no mencionado Decreto.

Da Consulta Interna

3.24. A proposta de Resolução e Regulamento foram submetidas a comentários dos servidores da Anatel, no período de 03/10/2018 a 19/10/2018, por meio da Consulta Interna nº 806, tendo recebido 151 (cento e cinquenta e uma) contribuições (SEI nº 3639798), devidamente analisadas.

3.25. Conseqüentemente, resta concluída a instrução inicial da proposta, entendendo-se que o processo pode ser encaminhado à Procuradoria Federal Especializada da Anatel para parecer jurídico.

4. DOCUMENTOS RELACIONADOS/ANEXOS

4.1. Anexo I - Relatório da Consulta Interna nº 806 (SEI nº 3639798);

4.2. Anexo II - Relatório de Análise de Impacto Regulatório – versão com restrição de acesso (SEI nº 3639816);

4.3. Anexo III - Minuta de Resolução e Regulamento Geral de Serviços de Telecomunicações (SEI nº 3639829);

4.4. Anexo IV - Minuta de Consulta Pública (SEI nº 3639834);

4.5. Anexo V - Relatório de Análise de Impacto Regulatório – versão pública (SEI nº 3644357).

5. CONCLUSÃO

5.1. Em vista do exposto, propõe-se o encaminhamento dos autos à Procuradoria Federal Especializada da Anatel para parecer, com vistas à sua posterior submissão ao Conselho Diretor para deliberação acerca da realização de Consulta Pública sobre o relatório de Análise de Impacto Regulatório e a proposta de Resolução e Regulamento Geral de Serviços de Telecomunicações, conforme sua respectiva minuta.



Documento assinado eletronicamente por **Nilo Pasquali, Superintendente de Planejamento e Regulamentação**, em 21/12/2018, às 16:23, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 23, inciso II, da [Portaria nº 912/2017](#) da Anatel.

Documento assinado eletronicamente por **Elisa Vieira Leonel, Superintendente de Relações com Consumidores**, em 21/12/2018, às 16:26, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 23, inciso II, da [Portaria nº 912/2017](#) da Anatel.



Documento assinado eletronicamente por **Carlos Manuel Baigorri, Superintendente de Controle de Obrigações**, em 21/12/2018, às 16:27, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 23, inciso II, da [Portaria nº 912/2017](#) da Anatel.



Documento assinado eletronicamente por **Abraão Balbino e Silva, Superintendente de Competição**, em 21/12/2018, às 16:27, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 23, inciso II, da [Portaria nº 912/2017](#) da Anatel.



Documento assinado eletronicamente por **Tiago Sousa Prado, Gerente de Acompanhamento Econômico da Prestação, Substituto(a)**, em 21/12/2018, às 16:41, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 23, inciso II, da [Portaria nº 912/2017](#) da Anatel.



Documento assinado eletronicamente por **Renato Bigliuzzi, Assessor(a)**, em 21/12/2018, às 16:49, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 23, inciso II, da [Portaria nº 912/2017](#) da Anatel.



Documento assinado eletronicamente por **Felipe Roberto de Lima, Gerente de Regulamentação**, em 21/12/2018, às 16:55, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 23, inciso II, da [Portaria nº 912/2017](#) da Anatel.



Documento assinado eletronicamente por **Carolina Guedes Lavorato, Especialista em Regulação**, em 21/12/2018, às 17:00, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 23, inciso II, da [Portaria nº 912/2017](#) da Anatel.



Documento assinado eletronicamente por **Roberto Mitsuke Hirayama, Coordenador de Processo**, em 21/12/2018, às 17:06, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 23, inciso II, da [Portaria nº 912/2017](#) da Anatel.



A autenticidade deste documento pode ser conferida em <http://www.anatel.gov.br/autenticidade>, informando o código verificador **3639711** e o código CRC **DE4F64E2**.