



ADVOCACIA-GERAL DA UNIÃO
PROCURADORIA-GERAL FEDERAL
PROCURADORIA FEDERAL ESPECIALIZADA JUNTO À AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES - SEDE
COORDENAÇÃO DE PROCEDIMENTOS REGULATÓRIOS

SAUS, QUADRA 6, BLOCO H, 6º ANDAR, ALA NORTE - BRASÍLIA/DF - CEP 70.070-940 - (61) 2312-2062

PARECER n. 00383/2019/PFE-ANATEL/PGF/AGU

NUP: 53500.061949/2017-68

INTERESSADOS: AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES - ANATEL

ASSUNTO: Proposta de revisão do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações - RGC

EMENTA: **1.** Proposta de revisão do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações - RGC. **2.** Necessidade de submissão da proposta ao procedimento de Consulta Pública (artigo 59 do Regimento Interno da Anatel). **3.** Consulta Interna e Análise de Impacto regulatório realizadas. Disposições regimentais atendidas. **4.** Mérito. Considerações da Procuradoria.

1. RELATÓRIO.

1. Cuida-se de proposta de revisão do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações - RGC, aprovado pela Resolução nº 632, de 2014, Projeto previsto no item 29 da Agenda Regulatória da Anatel para o biênio 2017- 2018, e no item 9 da Agenda Regulatória da Agência para o biênio 2019-2020.

2. A proposta foi apresentada pelo corpo técnico da Agência por meio do Informe nº 153/2018/SEI/PRRE/SPR (SEI nº 3639711), que foi acompanhado de Relatório da Consulta Interna nº 806 (SEI nº 3639798); Relatório de Análise de Impacto Regulatório - versão com restrição de acesso (SEI nº 3639816); Minuta de Resolução e Regulamento Geral de Serviços de Telecomunicações (SEI nº 3639829); Minuta de Consulta Pública (SEI nº 3639834); e Relatório de Análise de Impacto Regulatório - versão pública (SEI nº 3644357). Por fim, o corpo técnico propõe o encaminhamento dos autos a esta Procuradoria Federal Especializada, e posterior submissão ao Conselho Diretor para deliberação acerca da proposta de Consulta Pública objeto dos autos.

3. Após, os autos foram encaminhados a esta Procuradoria Federal Especializada, para manifestação.

4. É o relatório. Passa-se à manifestação.

2. FUNDAMENTAÇÃO.

2.1 Dos aspectos Formais.

a) Da necessidade de submissão da proposta à Consulta Pública.

5. Por força do que dispõe o art. 42 da LGT, as minutas de atos normativos de competência da Anatel devem ser submetidas à consulta pública. Vejamos:

Art. 42. As minutas de atos normativos serão submetidas à consulta pública, formalizada por publicação no Diário Oficial da União, devendo as críticas e sugestões merecer exame e permanecer à disposição do público na Biblioteca.

6. A consulta pública, segundo o art. 59 do Regimento Interno da Agência (Resolução nº 612/2013), tem por finalidade submeter minuta de ato normativo, documento ou matéria de interesse relevante, a críticas e sugestões do público em geral, representando, dessa forma, mecanismo institucional importante de transparência e de legitimação das deliberações.

7. O fato de os administrados estarem submetidos às normas da Anatel não lhes retira o direito de serem ouvidos, participar, negociar e fazer prevalecer seus interesses. É preciso que essa colaboração ocorra, entretanto, de forma institucionalizada e previamente estipulada, com o fito de garantir a transparência desse processo de abertura à sociedade, momento adequado para que os diversos atores econômicos e o Poder Público possam contrapor interesses, objetivos e políticas entre si.

8. Por meio da consulta pública, de outro lado, procura-se minorar os riscos de captura do agente regulador pelos agentes econômicos exploradores da atividade regulada, fato que ocorre, grosso modo, quando estes conseguem impor sua vontade e imprimir seus interesses, mesmo quando incompatíveis com o interesse público ou com os direitos dos usuários, nas decisões do ente regulador.

9. Sem dúvida, a falta de transparência e a institucionalização do segredo como prática decisória são elementos que comprometem a independência do agente regulador, trazendo consigo um déficit democrático inconciliável com os princípios que regem a atividade política no Estado de Direito.

10. Segundo Márcio Iorio Aranha^[1], não foi sem propósito que os mecanismos da consulta e da audiência públicas foram introduzidos na atual legislação e regulamentação setorial. Trata-se de um passo de reorientação da função das agências para a sua vocação inicial de espaços públicos e, portanto, mediadores do diálogo para preservação da virtude política dos interessados em verem suas vozes traduzidas em ação.

11. A consulta pública, então, serve como fórum apropriado ao recolhimento e à ponderação sobre as diversas possíveis manifestações formuladas por indivíduos e grupos sociais interessados no tema específico. Na interpretação de Floriano de Azevedo Marques Neto^[2], os entes públicos incumbidos de exercer a regulação estatal sobre um determinado setor da economia devem ser concebidos com ampla transparência e permeabilidade, sem descuidar de certa neutralidade. A permeabilidade se revela no diálogo permanente, transparente e aberto do regulador com os agentes sujeitos à regulação.

12. Ao tratar do assunto, a Exposição de Motivos nº 231/MC-EM-LGT, de 10.12.1996, afirmou que a consulta pública é instrumento capaz de “*dificultar comportamentos oportunistas e inibir ações indesejáveis por parte de operadoras e grupos de interesses*”, realçando a característica de transparência e permeabilidade institucionalizada imprimida à Anatel.

13. No mesmo sentido, Alexandre Santos de Aragão^[3] explica que os espaços públicos de discussão foram criados como mecanismos de legitimação do processo decisório, no intento de reduzir o déficit democrático da regulação administrativa. Vê-se, pois, que o viés democrático é impingido às instituições públicas na medida em que nelas se abrem espaços destinados à manifestação do indivíduo, no exercício do direito de sua cidadania.

14. É de se concluir, portanto, pela necessidade de submissão da proposta em tela ao procedimento de consulta pública, arrolado pelo art. 59 do Regimento Interno da Agência, *in verbis*:

Art. 59. A Consulta Pública tem por finalidade submeter minuta de ato normativo, documento ou matéria de interesse relevante, a críticas e sugestões do público em geral.

§ 1º A Consulta Pública pode ser realizada pelo Conselho Diretor ou pelos Superintendentes, nas matérias de suas competências.

§ 2º A Consulta Pública será formalizada por publicação no Diário Oficial da União, com prazo não inferior a 10 (dez) dias, devendo as críticas e as sugestões serem apresentadas conforme dispuser o respectivo instrumento deliberativo.

§ 3º A divulgação da Consulta Pública será feita também na página da Agência na Internet, na mesma data de sua publicação no Diário Oficial da União, acompanhada, dentre outros elementos pertinentes, dos seguintes documentos relativos à matéria nela tratada:

I - informes e demais manifestações das áreas técnicas da Agência;

II - manifestações da Procuradoria, quando houver;

III - análises e votos dos Conselheiros;

IV - gravação ou transcrição dos debates ocorridos nas Sessões ou Reuniões em que a matéria foi apreciada;

V - texto resumido que explique de forma clara e suficiente o objeto da consulta.

§ 4º As críticas e as sugestões encaminhadas e devidamente justificadas deverão ser consolidadas em documento próprio a ser enviado à autoridade competente, anexado aos autos do processo administrativo da Consulta Pública, contendo as razões para sua adoção ou rejeição, e permanecerá à disposição do público na Biblioteca e na página da Agência na Internet.

§ 5º Os pedidos de prorrogação de prazo de Consulta Pública serão decididos pelo Superintendente nas matérias de sua competência e, aqueles relativos a matérias sob a competência do Conselho Diretor, distribuídos ao Conselheiro Relator do processo submetido à Consulta Pública, exceto quando a ausência deste prejudicar a análise tempestiva do pedido, caso em que deverá ser realizado sorteio da matéria, nos termos do art. 9º deste Regimento.

§ 6º Na fixação dos prazos para a apresentação de críticas e sugestões às Consultas Públicas, a Agência deverá considerar, entre outros, a complexidade, a relevância e o interesse público da matéria em análise.

15. É importante consignar, ainda, que o art. 59, §3º do Regimento Interno da Agência dispõe expressamente acerca da necessidade de divulgação da Consulta Pública também na página da Agência na Internet e menciona, inclusive, a lista de documentos a serem divulgados, dentre outros elementos pertinentes.

16. Desta feita, é necessário que se proceda à publicação, no sítio eletrônico da Agência na Internet, de toda a documentação pertinente à proposta em tela, nos termos do parágrafo terceiro supracitado, em consonância com a noção de transparência e publicidade que deve pautar a atuação da Agência, e que se refletirá em uma participação mais ampla e consciente da sociedade e dos agentes regulados.

b) Da Consulta Interna.

17. O Regimento Interno da Anatel, aprovado pela Resolução nº 612, de 29 de abril de 2013, estabelece, em relação à Consulta Interna, o seguinte:

Art. 60. A Consulta Interna tem por finalidade submeter minuta de ato normativo, documento ou matéria de interesse relevante, a críticas e sugestões dos servidores da Agência.

§ 1º A Consulta Interna será realizada previamente ao encaminhamento da proposta de Consulta Pública ao Conselho Diretor, com prazo fixado pela autoridade competente, devendo ser juntada aos autos do processo a que se refere.

§ 2º A Consulta Interna poderá, justificadamente, ser dispensada quando a sua realização impedir ou retardar a deliberação de matéria urgente.

§ 3º A Consulta Interna poderá ser realizada independentemente de realização de Consulta Pública.

§ 4º As críticas e as sugestões encaminhadas e devidamente justificadas deverão ser consolidadas em documento próprio, anexado aos autos do processo administrativo, contendo as razões para sua adoção ou rejeição.

18. Nesse ponto, a área técnica, no Informe nº 153/2018/SEI/PRRE/SPR, consignou o seguinte:

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

19. Como se vê, a área técnica consignou que a Consulta Interna foi devidamente realizada, tendo anexado ao Informe Relatório da Consulta Interna (SEI 3639798), em cumprimento ao §1º do art. 60 do Regimento Interno da Agência.

c) Da Análise de Impacto Regulatório.

20. Verifica-se, ainda, que foi realizada Análise de Impacto Regulatório (SEI 3639816), em cumprimento ao parágrafo único do art. 62 do Regimento Interno da Agência.

2.2 Considerações iniciais.

21. A reavaliação do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações - RGC, aprovado pela Resolução nº 632, de 2014, prevista na Agenda Regulatória da Agência, objetiva, nos moldes expostos pelo corpo técnico da Agência, analisar pontos do regulamento atual a respeito dos quais foram apontados problemas ao longo de sua implantação, bem como outros temas que venham a ser identificados como passíveis de aprimoramento pela equipe de projeto.

22. Nas palavras do corpo técnico, expostas no Informe nº 153/2018/SEI/PRRE/SPR:

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.

23. As propostas de Resolução e de Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações foram amparada nas alternativas regulatórias apontadas como mais adequadas nos estudos que subsidiaram o Relatório de Análise de Impacto Regulatório.

24. Consoante registrado pelo corpo técnico, foram adotadas, como premissas a amparar a reavaliação da norma: 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. Tais premissas são de grande relevância, em especial, para não haver um retrocesso nos direitos dos consumidores do serviço público e, por outro lado, aprimorar as atividades de acompanhamento e controle quanto ao tema. Assim registrou o corpo técnico, quanto a este ponto:

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.

25. Optou-se pela edição de um novo Regulamento Geral de Direitos do Consumidor ao invés de promover-se alterações à norma em vigor, dado o volume significativo de alterações propostas.

26. A minuta de Resolução apresenta propõe diversas alterações em outras normas para adequá-las às proposições do RGC, bem como a revogação de outros dispositivos, para que a regulamentação seja harmonizada ao RGC quando o tema principal envolver direitos dos consumidores.

27. Dentre as revogações apresentadas na proposta de Resolução a ser editada, o corpo técnico destacou duas delas, que impactam no Regulamento de Aplicação de Sanções Administrativas – RASA, aprovado pela Resolução nº 589, de 7 de maio de 2012. Adiante, esta Procuradoria tecerá suas considerações sobre estas duas propostas de revogação, que possuem grande relevância.

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

28. No ponto, a área técnica, no Informe nº 153/2018/SEI/PRRE/SPR, consignou o seguinte:

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

3.12.1. A gradação 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 gradação 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.

(...)

3.12.18. 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 consequente 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.

29. Assim é que a Minuta de Resolução estabelece o seguinte:

Art. 61 Revogar os seguintes dispositivos:

6. Do Regulamento de Aplicação de Sanções Administrativas, aprovado pela Resolução nº 589, de 7 de maio de 2012: inciso I do §2º do Art. 9º e §3º do Art. 25;

30. No ponto, vale transcrever o art. 9º do Regulamento de Aplicação de Sanções Administrativas (RASA), aprovado pela Resolução nº 589, de 7 de maio de 2012:

Art. 9º As infrações são classificadas, segundo sua natureza e gravidade, em:

I - leve;

II - média; e

III - grave.

§ 1º A infração deve ser considerada leve quando não verificada nenhuma das hipóteses

relacionadas nos §§ 2º ou 3º deste artigo.

§ 2º A infração deve ser considerada média quando verificada uma das seguintes hipóteses, desde que inexistam elementos que justifiquem o seu enquadramento como grave:

I - violação a direitos dos usuários;

II - violação a normas de proteção à competição;

III - violação a dispositivo normativo ou contratual que tenha por objetivo a proteção a bens reversíveis; e

IV - ter o infrator auferido, indiretamente, vantagem em decorrência da infração cometida.

§ 3º A infração deve ser considerada grave quando verificada uma das seguintes hipóteses:

I - ter o infrator agido de má-fé, consoante os parâmetros previstos no art. 7º deste Regulamento;

II - ter o infrator auferido, diretamente, vantagem em decorrência da infração cometida;

III - quando atingido número significativo de usuários;

IV - quando seus efeitos representarem risco à vida;

V - impedir o usuário efetivo ou potencial de utilizar o serviço de telecomunicações, sem fundamentação regulamentar;

VI - opor resistência injustificada ao andamento de fiscalização ou à execução de decisão da Agência; e

VII - descumprimento de obrigações de universalização.

VIII - uso não autorizado de radiofrequências; (Redação dada pela Resolução nº 671, de 3 de novembro de 2016)

IX - uso irregular de radiofrequências em faixa ou canal diverso do autorizado; (Redação dada pela Resolução nº 671, de 3 de novembro de 2016)

X - uso irregular de radiofrequências, faixa ou canal de radiofrequências que tenha reconhecidamente causado interferência em sistemas de radiocomunicação regularmente autorizados pela Anatel; (Redação dada pela Resolução nº 671, de 3 de novembro de 2016)

XI - uso não autorizado ou irregular de radiofrequências, faixa ou canal de radiofrequências reservados preferencialmente para órgãos de segurança pública ou serviços de emergência e salvamento; (Redação dada pela Resolução nº 671, de 3 de novembro de 2016)

XII - uso não autorizado ou irregular de radiofrequência, faixa ou canal de radiofrequências em faixas destinadas a fins exclusivamente militares; e (Redação dada pela Resolução nº 671, de 3 de novembro de 2016)

XIII - uso não autorizado ou irregular de radiofrequências em faixas atribuídas aos seguintes serviços de radiocomunicação: radionavegação, radiolocalização, radioastronomia e pesquisa espacial. (Redação dada pela Resolução nº 671, de 3 de novembro de 2016)

XIV - comercializar produtos nos Mercados Relevantes de Atacado sem que a operação de oferta e demanda esteja registrada na Base de Dados de Atacado e sem que seja feita por meio do Sistema de Negociação de Ofertas de Atacado, quando exigido pela regulamentação, incluindo aquelas solicitações efetuadas por Prestadora pertencente ao Grupo com PMS, conforme previsto no § 6º do art. 15 do Anexo IV ao Plano Geral de Metas de Competição, aprovado pela Resolução nº 600, de 8 de novembro de 2012. (Incluído pela Resolução nº 694, de 17 de julho de 2018)

31. De início, cumpre alertar que apenas revogar o inciso I do §2º do artigo 9º do RASA acaba por indicar que a violação a direitos dos usuários, por não estar incluída no rol do §2º e do §3º deve ser considerada leve, nos termos do §1º. Portanto, recomenda-se que, conjuntamente com a revogação do inciso I do §2º do artigo 9º, seja incluído dispositivo no RASA que trate da gradação das infrações relacionadas a direitos dos usuários.

32. Outrossim, quanto à proposta em si, de se dizer que se trata de questão atinente ao mérito administrativo, tendo a proposta sido devidamente fundamentada. O ideário da proposta é permitir a aplicação racional e adequada da metodologia de sanções aplicada pela Agência. Nesse sentido, buscase a concretização da multa como instrumento pedagógico efetivo voltado para uma mudança de comportamento das prestadoras, uma maior aderência aos regulamentos setoriais e uma consequente melhoria da qualidade do serviço prestado ao consumidor.

33. Recomenda-se apenas que, de qualquer sorte, a gradação das infrações relacionadas a direitos de usuários observe critérios constantes de metodologia empregada pela Agência, de modo a que os parâmetros utilizados em tal gradação sejam objetivos e previsíveis às prestadoras.

34. Por exemplo, a Portaria nº 791, de 26 de agosto de 2014, dispõe sobre a metodologia de cálculo do valor base das sanções de multa relativa a descumprimentos a direito dos usuários previstas na regulamentação.

35. Nesse sentido, acatando-se as recomendações desta Procuradoria, além da revogação do inciso I do §2º do Art. 9º, pode-se, por exemplo, incluir dispositivo no RASA (§4º do art. 9º) nos seguintes termos:

Proposta de redação da PFE:

A violação a direitos dos usuários poderá ser classificada como leve, média ou grave, observados, no caso concreto, os critérios de gradação da infração constantes em metodologia definida pela Agência.

36. Nesse caso, é salutar que a Agência preveja, ainda, a necessidade de elaboração de tal metodologia antes ou, ao menos, concomitantemente à entrada em vigor do RGC.

2.4 Eliminar o impedimento à utilização do rito sumário para as prestadoras

reincidentes (art. 25, §3º, do RASA).

37. O art. 61 da minuta de Resolução a ser editada propõe a revogação do art. 25, §3º do Regulamento de Aplicação de Sanções Administrativas – RASA, aprovado pela Resolução nº 589, de 7 de maio de 2012, que assim determina:

Art. 25. Para infrações de simples apuração definidas em Portaria do Conselho Diretor, o processo poderá ser decidido sumariamente com o conseqüente arquivamento, nos termos deste Capítulo.

[...]

§ 3º O descumprimento cometido por infrator reincidente tramitará sob o rito ordinário previsto no Regimento Interno da Anatel.

38. O dispositivo em questão impede a utilização do rito sumário, aplicável para infrações de simples apuração definidas pelo Conselho Diretor, para as prestadoras reincidentes.

39. Nos termos do art. 27 do RASA, nas infrações às quais seja aplicável o rito sumário, permite-se que o infrator tenha direito a um fator de redução de 70% (setenta por cento) do valor das multas definidas em Portaria aprovada pelo Conselho Diretor, desde que: a) reconheça a materialidade e confesse a autoria da infração; b) apresente prova inequívoca de que cessou a infração e, quando cabível, de que reparou totalmente o dano ao usuário; c) renuncie expressamente ao direito de litigar administrativamente em relação à infração; e d) recolha o valor da multa considerado o fator de redução.

40. Em outras palavras, o infrator reincidente não poderá usufruir do fator de redução previsto no art. 27, por serem suas condutas, necessariamente, submetidas ao rito ordinário.

41. O corpo técnico propõe eliminar esta regra impeditiva, passando-se a permitir a submissão das infrações cometidas por prestadoras reincidentes ao rito sumário, com amparo nos seguintes argumentos:

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.

42. Os argumentos apresentados pelo corpo técnico da Agência, portanto, são de que o rito sumário aponta para soluções mais céleres, já que, para o usufruto da redução de multa, condiciona-se a cessação da infração, o reparo aos usuários prejudicados (propiciando benefícios sob o ponto de vista do consumidor) e, ainda, a renúncia ao direito de litigar (evitando-se controvérsias judiciais).

43. Por outro lado, aponta-se que o tempo de tramitação de PADOS pelo rito ordinário, somado à judicialização dos processos administrativos que impõem multas de maior vulto, demonstrariam que o valor das multas aplicadas não seria, por si só, suficiente para desestimular o cometimento de novas infrações pelas prestadoras.

44. A proposta, quanto ao ponto, foi motivada pelo corpo técnico da Agência, que sopesou as vantagens e desvantagens da utilização do rito sumário às infrações cometidas por prestadoras reincidentes.

45. De fato, o impedimento à utilização do rito sumário às prestadoras reincidentes parte da premissa de que o valor da multa aplicada não foi suficiente para coibir a prática da infração. Não obstante, considerando os argumentos apresentados pelo corpo técnico da Agência, no sentido de que, sopesando-se as condições estabelecidas para a aplicação do redutor da penalidade e a constatação de que o valor da multa, por si só, não é suficiente para coibir a prática de infrações, não se vislumbra óbices a que se afaste o impedimento previsto no art. 25, §3º do RASA.

46. Verificado pela área técnica que os benefícios decorrentes do atendimento às condições previstas no art. 27 do RASA, mais especificamente a imediata cessação da infração e a reparação aos usuários, além de afastar o risco de judicialização, superam a utilização do valor da multa como fator de desestímulo à prática de infrações, esta Procuradoria não vislumbra óbices quanto a este ponto.

47. Algumas considerações, no entanto, são necessárias.

48. Muito embora inexista óbice à aplicação do rito sumário também às prestadoras reincidentes, é importante ressaltar que o RASA foi editado em 2012, sendo que, até a presente data, não foi editada a Portaria do Conselho Diretor a que se refere o art. 25 deste regulamento.

49. Em outros termos, mais de 7 (sete) anos após a edição do Regulamento de Sanções Administrativas, ainda não houve a necessária regulamentação de seu art. 25, com a edição da Portaria que definiria as infrações passíveis de enquadramento no rito sumário.

50. Dessa forma, considerando que a proposta apresentada nesta oportunidade visa ampliar a aplicação do instituto que, no entanto, nunca foi regulamentado e, por esta razão, não foi colocado em prática, é importante que se faça uma reflexão a respeito dos motivos que levaram a tanto. Recomenda-se, assim, que sejam identificadas as eventuais dificuldades encontradas para a edição da portaria em questão.

51. Avaliadas as eventuais dificuldades, é importante que sejam vislumbradas alterações regulamentares que possam viabilizar a operacionalização do rito sumário, endereçando-as nesta oportunidade.

52. Oportuno destacar que, apesar da Portaria não ter sido efetivamente editada, já tramitaram na Agência propostas de edição deste ato, tendo esta Procuradoria pronunciado-se por meio do Parecer nº 923/2014/LCP/PFE-Anatel/PGF/AGU (Processo administrativo nº 53500.017782/2014) e do Parecer nº 988/2014/LCP/PFE-Anatel/PGF/AGU (Processo administrativo nº 53500.012891/2014).

53. Um dos aspectos apontados por esta Procuradoria naquela oportunidade refere-se à apresentação de prova inequívoca da cessação da infração e reparação aos usuários. Isso porque, para as infrações serem consideradas de simples apuração, sua cessação deve ser passível de ser comprovada de forma inequívoca pelo infrator, assim como a reparação aos usuários (art. 27, II do RASA).

54. Consoante previsto no art. 27, §1º do RASA, esta comprovação deve ser realizada dentro do prazo para a apresentação de defesa. Algumas infrações apontadas na proposta apresentada à época, no entanto, poderiam não ter sua cessação comprovada, no exíguo prazo de defesa, pelo próprio autuado.

55. Da mesma forma, é possível que a comprovação da reparação de danos aos usuários demande prazo maior do que o prazo para a apresentação de defesa. Não se pode olvidar que determinadas hipóteses implicarão na necessidade de identificação de usuários e outras providências que podem perdurar para além daquele prazo.

56. Nesse sentido, na hipótese de ser verificado que o prazo para a comprovação quanto reparação aos usuários não seria exequível para determinadas infrações, poder-se-ia prever a alteração do RASA para que a Portaria a ser editada pelo Conselho Diretor pudesse pré-definir prazos específicos para a comprovação da reparação dos danos aos usuários. Nesse caso, poder-se-ia alterar o art. 27, §1º do RASA para adotar-se redação que poderia refletir, a título exemplificativo, o seguinte:

Proposta da Procuradoria

Art. 27. Caso o infrator cumpra todas as condições estabelecidas nos incisos abaixo, considerada cada infração isoladamente, terá direito ao fator de redução de 70% (setenta por cento) do valor da multa que trata o art. 25 deste Regulamento:

[...]

§ 1º O disposto nos incisos deste artigo deverá ser comprovado perante a Anatel dentro do prazo de apresentação de defesa, para cada infração, podendo a Portaria editada pelo Conselho Diretor definir prazos específicos no tocante ao requisito constante do inciso II, para determinadas infrações.

57. Por fim, ressalta-se, que, em qualquer hipótese, deverá ser observada a regra prevista no art. 25, §2º do RASA, no sentido de que os valores das multas já com a aplicação do fator de redução devem ser suficientes para desestimular a prática da infração.

2.5 Prestadoras de Pequeno Porte.

58. No que se refere às prestadoras de pequeno porte, a área técnica, no Informe nº 153/2018/SEI/PRRE/SPR, consignou o seguinte:

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.

59. De início, verifica-se que a área técnica parte da premissa de 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.

60. Ocorre que, como ressaltado por esta Procuradoria, por meio do Parecer nº 00237/2019/PFE-ANATEL/PGF/AGU, o conjunto de iniciativas tomadas para uniformizar o conceito de PPP no âmbito da Agência não refletiu a melhor técnica normativa, *verbis*:

17. Contudo, por meio da Resolução nº 694, de 17/07/2018, o Conselho Diretor da Anatel inseriu uma nova e distinta definição de Prestadora de Pequeno Porte ao Plano Geral de Metas de Competição (PGMC), aprovado pela Resolução nº 600, de 08/11/2012, nos seguintes termos:

PGMC

Art. 4º Para fins deste Plano, além das definições constantes da legislação e regulamentação, aplicam-se as seguintes definições:

(...)

XV - Prestadora de Pequeno Porte: **Grupo detentor de participação de mercado nacional inferior a 5% (cinco por cento) em cada mercado de varejo em que atua;** (incluído pela Resolução nº 694, de 17 de julho de 2018)

18. Além disso, a referida Resolução nº 694/2018 determinou, em seu art. 26, que as Superintendências da Anatel utilizassem unicamente o referido conceito de Prestadora de Pequeno Porte (PPP) incluído no PGMC "*como referência para a formulação dos regulamentos da Agência e de propostas de ação regulatória*".

19. Posteriormente, o Conselho Diretor da Agência, avançando nessa temática, analisou,

nos autos do Processo nº 53500.207215/2015-70, a proposta de *"revogação de dispositivos regulamentares com o objetivo de uniformizar e dar aplicabilidade imediata ao conceito de Prestadora de Pequeno Porte (PPP), tal como incluído no inciso XV, do art. 4º, do Plano Geral de Metas de Competição (PGMC), pela Resolução nº 694, de 17 de julho de 2018"*.

20. O Conselho Diretor, nos termos do Acórdão nº 657, de 06/11/2018, deliberou, então, pela revogação expressa dos dispositivos regulamentares vigentes que definiam a Prestadora de Pequeno Porte de forma diversa do conceito recentemente inserido no PGMC pela Resolução nº 694/2018. Segundo a referida decisão colegiada, a iniciativa de uniformização do conceito de PPP abarcava *"tanto o propósito de redução de carga regulatória quanto a intenção de divisão interna de competências entre o Conselho Diretor e as Áreas Técnicas da Anatel"*.

21. Com isso, foi editada pelo órgão máximo da Agência a Resolução nº 704, de 06/11/2018, que revogou expressamente as distintas conceituações de Prestadora de Pequeno Porte que vigoravam, de forma simultânea, por meio dos seguintes atos regulamentares da Anatel: Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia (art. 3º, X), Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço Móvel Pessoal (art. 3º, XV), Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado (art. 3º, XXI e XXII), Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia (art. 4º, XIV) e Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (art. 2º, VIII).

22. Embora este tenha sido o caminho trilhado pela Agência no esforço de uniformizar, no âmbito regulatório, o que deva ser entendido como Prestadora de Pequeno Porte (PPP), verifica-se que o conjunto de iniciativas tomadas não refletiu a melhor técnica normativa para o alcance dessa finalidade.

23. Com efeito, não há como deixar de observar, primeiramente, que a Resolução nº 704, de 06/11/2018, embora tenha revogado expressamente as definições de Prestadora de Pequeno Porte que se encontravam, respectivamente, no RGQ-SCM, no RGQ-SMP, no RGQ-STFC, no RSCM e no RGC, não trouxe em seu bojo nenhum **dispositivo** (comando normativo) estabelecendo que, a partir da edição do referido Diploma, a definição de PPP a ser utilizada, com relação aos diferentes regulamentos vigentes, deveria ser, exclusivamente, aquela prevista no art. 4º, XV, do Plano Geral de Metas de Competição (PGMC), aprovado pela Resolução nº 600, de 08/11/2012.

24. Além disso, para agravar o quadro, o *caput* do referido art. 4º do PGMC enuncia que as definições nele arroladas, sem prejuízo da utilização das definições previstas em outras normas legais e regulamentares, são aplicáveis aos fins específicos daquele Plano, e não a todo e qualquer assunto de competência da Anatel.

25. Portanto, a Resolução nº 704/2018, no plano estritamente formal, acabou gerando lacunas normativas, ao extirpar dos regulamentos acima citados as suas respectivas definições de Prestadora de Pequeno Porte, sem apontar, expressamente, em complementação, qual conceito a respeito dessa figura deveria ser, a partir de então, uniformemente observado, inclusive para efeitos de cumprimento das obrigações de qualidade.

26. A despeito dessas dificuldades de técnica legiferante, esta Procuradoria Especializada considera admissível, mediante uma leitura integrativa, o entendimento de que o Conselho Diretor da Agência, ao fazer constar nos considerandos da Resolução nº 704/2018 a referência ao art. 26 da Resolução nº 694/2018 e ao que deliberado pelo referido Colegiado por meio do Acórdão nº 657, de 06/11/2018 (Processo nº 53500.207215/2015-70), externou, de forma inequívoca, manifestação decisória no sentido de que a conceituação de PPP prevista no art. 4º, XV, do PGMC deveria passar, a partir da revogação de todas as demais definições, a ser utilizada com exclusividade para todos os fins regulatórios.

27. Portanto, a partir da revogação expressa do art. 3º, XV, do Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do SMP, promovida pela Resolução nº 704, de 06/11/2018, a definição de Prestadora de Pequeno Porte (PPP), para o fim de dispensa do dever de cumprimento das metas de qualidade do serviço fixadas por aquele Diploma, passou a estar prevista, pelas razões expostas acima, no art. 4º, XV, do Plano Geral de Metas de Competição (PGMC), aprovado pela Resolução nº 600/2012. Segundo esse dispositivo, deve ser enquadrada como Prestadora de Pequeno Porte o Grupo detentor de participação de mercado nacional inferior a 5% (cinco por cento) em cada mercado de varejo em que atua.

61. Nesse sentido, para fins de adequação da técnica legislativa até então adotada, recomenda-se que seja alterado o PGMC para deixar claro que a definição de prestadora de pequeno porte nele prevista, incluída pela Resolução nº 694, de 17 de julho de 2018, é aplicável não só para fins do PGMC, mas também em relação aos diferentes regulamentos vigentes no âmbito da Agência, ou seja, a todo e qualquer assunto de competência da Anatel.

62. Pode-se, por exemplo, incluir um parágrafo único no artigo 4º do PGMC nos seguintes termos:

Proposta de redação da PFE:

A definição de Prestadora de Pequeno Porte, prevista no inciso XV deste artigo, é aplicável para toda a regulamentação da Agência.

63. Dessa forma, restará mais clara a aplicabilidade da definição prevista no PGMC no âmbito da Agência como um todo, na medida em que haverá disposição expressa nesse sentido, sem a necessidade de utilização de técnica de interpretação para tanto.

64. Pois bem, feitas essas considerações, verifica-se que a proposta da área técnica cria assimetrias para prestadoras de pequeno porte. A ideia de criação de uma assimetria regulatória encontra-se diretamente relacionada com a premissa de se estabelecerem condições jurídicas para que seja possível o implemento da concorrência efetiva, de modo a se reduzirem as barreiras de fato existentes ao ingresso de novos operadores de mercado de telecomunicações.

65. A assimetria regulatória pressupõe duplicidade de regimes jurídicos aplicáveis, um mais gravoso e outro mais fluido. Desse modo, para que seja possível a inserção efetiva de novos entrantes no mercado, exsurge necessária a adoção de intervenções regulatórias que permitam o estímulo aos operadores emergentes.

66. Por outro lado, é importante considerar que o Poder Público possui como dever a garantia de prestação de um serviço ao usuário que seja adequado e de qualidade, bem como a proteção dos direitos dos usuários do serviço.

67. Assim, não há óbice jurídico à implementação do modelo de assimetria regulatória, desde que todas as prestadoras estejam sujeitas a um padrão razoável de qualidade no atendimento. Tais medidas não podem ocasionar prejuízos aos usuários do serviço em sua interação com a Prestadora de Serviços de Telecomunicações, devendo ser garantido a todos os usuários um atendimento eficiente e com qualidade.

68. Pois bem, a Minuta de RGC, no que se refere às prestadoras de pequeno porte, estabelece o seguinte:

Art. 19 Considera-se atendimento remoto aquele realizado por meio de Centro de Atendimento Telefônico, do Atendimento por Internet, bem como por qualquer outro meio disponibilizado ou utilizado pela Prestadora para interação remota com o Consumidor, independentemente do originador da interação.

§ 1º Excetuam-se das interações citadas no **caput** as chamadas telefônicas dirigidas ao Serviço de Informação de Código de Acesso de Consumidor do STFC.

§ 2º As Prestadoras que não se enquadrem na definição de Prestadora de Pequeno Porte devem oferecer as formas de atendimento remoto previstas neste Regulamento

(...)

Art. 88 Aplicam-se às Prestadoras de Pequeno Porte apenas o disposto nos artigos 3º, 5º, caput do 7º, 12, 13, 17, 26, 27, caput e §1º do 30, 31, Seção III do Capítulo I do Título IV, 42, 43, 44, 47, 48, 50, 52, 53, 54, 57, 63, 64, caput do 68 e 78, deste Regulamento, sem prejuízo das obrigações constantes da Lei nº 8.078/1990, da Lei nº 9.742/1997 e da Lei nº 12.485/2011.

§ 1º Faculta-se à Prestadora de Pequeno Porte a submissão de suas Ofertas à ferramenta eletrônica comparadora prevista no Art. 36 devendo ela, nesse caso, observar as regras do Art. 28.

§2º A submissão das Ofertas das Prestadoras de Pequeno Porte à ferramenta mencionada no parágrafo anterior se dá de forma não onerosa.

§3º A qualquer tempo e de forma motivada, a Anatel pode determinar que a Prestadora de Pequeno Porte passe a observar o disposto no Art. 28.

Art. 89 Para acompanhamento da implantação dos dispositivos do presente Regulamento será constituído Grupo de Implantação, composto pela Anatel e pelas Prestadoras abrangidas por suas disposições, inclusive as de Pequeno Porte, ou as entidades que as representem.

69. Consoante consignado pelo corpo especializado, as regras que se propõe aplicar a elas são as relacionadas com os direitos individuais dos consumidores, evitando-se imputar a elas o detalhamento de determinados aspectos operacionais.

70. De início, quando às formas de atendimento, verifica-se que a Minuta de RGC enumera três: atendimento por internet, atendimento por meio da central de atendimento telefônico e atendimento presencial. No ponto, consoante explicitado pela área técnica no Informe nº 153/2018/SEI/PRRE/SPR, a Minuta de RGC estabelece que as prestadoras que não se enquadrem na definição de prestadora de pequeno porte devem oferecer o atendimento telefônico e o atendimento por internet. Outrossim, continua a área técnica, apenas o atendimento presencial deve ser oferecido por qualquer prestadora que possua um estabelecimento que explore a sua marca.

71. No entanto, de modo diverso, o RGC vigente, muito embora não preveja o atendimento presencial, prevê, ainda que de forma mais restrita, o atendimento por internet e o atendimento telefônico pelas prestadoras de pequeno porte:

RGC vigente:

Art. 23. O Atendimento por Internet da Prestadora de Pequeno Porte deve ser realizado pela disponibilização de um mecanismo de contato disponível a todos os Consumidores em sua página na internet.

Parágrafo único. Deve ser permitido ao Consumidor solicitar todas as informações previstas no [art. 22](#) por meio do mecanismo previsto no **caput**.

(...)

Art. 25. O Centro de Atendimento Telefônico da Prestadora deve permitir acesso gratuito e funcionar ininterruptamente, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana.

§ 1º O Centro de Atendimento Telefônico deve receber chamadas originadas de terminais fixos e móveis.

§ 2º O Centro de Atendimento Telefônico da Prestadora de Pequeno Porte deve estar

acessível, no mínimo, no período compreendido entre 8h (oito horas) e 20h (vinte horas), nos dias úteis.

(...)

Art. 26. É obrigatória a gravação das interações entre Prestadora e Consumidor realizadas por meio do Centro de Atendimento Telefônico, independentemente do originador da interação.

(...)

§ 3º A Prestadora de Pequeno Porte deve manter a gravação a que se refere o **caput** pelo prazo mínimo de 90 (noventa) dias, durante o qual o Consumidor poderá requerer cópia do seu conteúdo.

(...)

Art. 27. O Centro de Atendimento Telefônico deve garantir ao Consumidor, no primeiro nível do sistema de autoatendimento, a opção de acesso ao atendente, de reclamação e de rescisão do contrato.

§ 1º A Prestadora que não se enquadre como Prestadora de Pequeno Porte deve oferecer a opção de rescisão do contrato de forma automatizada, sem intervenção de atendente.

(...)

Subseção I

Do Setor de Atendimento Presencial

Art. 37. As Prestadoras de Pequeno Porte e Prestadoras que exploram o SMP por meio de Rede Virtual estão isentas das obrigações previstas nesta Subseção.

72. De início, esta Procuradoria recomenda que a área técnica melhor reflita sobre a supressão do atendimento telefônico e por internet pelas prestadoras de pequeno porte. No ponto, esta Procuradoria entende que tais formas de atendimento acabam por viabilizar o direito do consumidor à informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, consubstanciado no artigo 6º, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990).

73. No ponto, aliás, cumpre registrar que o Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008, que regulamenta o Código de Defesa do Consumidor, e fixa normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC por telefone, visa justamente à observância dos direitos básicos do consumidor de obter informação adequada e clara sobre os serviços que contratar e de manter-se protegido contra práticas abusivas ou ilegais impostas no fornecimento desses serviços.

74. É certo que o Decreto nº 6.523/2008 fixa normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor, admitindo-se, nesse sentido, que regulamentação específica fixe normas adequadas e compatíveis para determinado nicho de empresas, como é o caso das prestadoras de pequeno porte, de modo a viabilizar seu próprio modelo de negócio.

75. De qualquer sorte, há de se preservar ao menos o ideário de que o consumidor deve ser atendido, ainda com regras mais brandas, dadas as peculiaridades de tais empresas e a necessidade de imposição de eventual medida assimétrica.

76. Portanto, esta Procuradoria recomenda que a área técnica melhor avalie a proposta nesse ponto, recomendando-se sejam previstos o atendimento por internet e o atendimento telefônico também como obrigação das prestadoras de pequeno porte, ainda que de forma mais restrita, tal qual o RGC vigente.

77. Ainda quanto às formas de atendimento, cumpre alertar que, muito embora a área técnica, no Informe nº 153/2018/SEI/PRRE/SPR, tenha consignado que "o atendimento presencial deve ser oferecido por qualquer prestadora que possua um estabelecimento que explore sua marca", não se verifica na Minuta de RGC disposição expressa nesse sentido. No ponto, portanto, recomenda-se que seja incluída disposição expressa nesse sentido.

78. Por derradeiro, verifica-se que o artigo 88 da Minuta de RGC estabelece que apenas os dispositivos nele elencados se aplicam às prestadoras de pequeno porte. No entanto, tal técnica pode acabar por tornar confusa ao excluir disposições gerais que, em tese, seriam aplicáveis a tais prestadoras.

79. Por exemplo, o artigo 88 da Minuta de RGC não faz referência ao artigo 4º, que trata dos direitos dos consumidores. Tais deveres, no entanto, são aplicáveis a todos os consumidores, ainda que de prestadoras de pequeno porte. Outro exemplo, não há referência às regras atinentes às ofertas de serviços prestados em conjunto, que, em tese, se aplicariam também às prestadoras de pequeno porte. Também não há referência a nenhuma regra aplicável quanto às formas de pagamento e quanto a eventual truncamento da fração de centavo, previsto no artigo 49 da Minuta de RGC.

80. Também não há previsão de recurso que possibilite ao consumidor a verificação dos créditos existente e do prazo de validade em tempo real (artigo 55 da Minuta de RGC), que se constitui em importante mecanismo em prol do consumidor, seja de prestadora de pequeno porte ou não. Em caso de se excepcionar tal obrigação para as prestadoras de pequeno porte, é importante que a área técnica justifique os motivos para tanto.

81. Não há previsão, ainda, sobre os elementos do documento de cobrança contidos no artigo 58 da Minuta de RGC e sobre outros aspectos a ela atinentes. No que se refere à contestação de valores, só há previsão do prazo para o consumidor fazer a contestação, não havendo referência a nenhum outro dispositivo que trata da contestação. Da mesma forma, no que se refere à devolução de valores e suspensão e rescisão contratual por falta de pagamento ou de crédito, só se faz referência a um dos dispositivos (artigos 68 e 78 da Minuta de RGC), não havendo regulamentação quanto a diversas especificidades atinentes a cada um dos temas.

82. Dessa feita, recomenda-se nesse ponto que se utilize técnica inversa, ou seja, que se enumere os dispositivos que não são aplicáveis às prestadoras de pequeno porte, e que se explicitem os motivos para tanto, para fins de instrução dos autos.

83. É de suma importância que as assimetrias, que se constituem exceções, sejam assim explicitadas (como exceções) e que os fundamentos para sua imposição constem nos autos, de modo a subsidiar a decisão do Conselho Diretor a respeito do tema.

84. Em outras palavras, em princípio, deve-se partir da premissa de que todas as disposições regulamentares são aplicáveis às prestadoras de pequeno porte, salvo aquelas expressamente ressalvadas, mediante justificativa de imposição de assimetria.

85. Em suma, recomenda-se que a área técnica explicita apenas os dispositivos que não são aplicáveis às prestadoras de pequeno porte, seja em dispositivo único, seja em cada dispositivo excepcionado (tal qual no RGC vigente), e que justifique as assimetrias propostas, para fins de instrução dos autos, e para que se possa avaliar cada uma delas.

2.6 Do Grupo de Implantação.

86. A proposta de RGC estabelece o seguinte:

Art. 89 Para acompanhamento da implantação dos dispositivos do presente Regulamento será constituído Grupo de Implantação, composto pela Anatel e pelas Prestadoras abrangidas por suas disposições, inclusive as de Pequeno Porte, ou as entidades que as representem.

Art. 90 O Grupo de Implantação será coordenado pela Superintendência de Relações com Consumidores (SRC), com a participação das Superintendências de Planejamento e Regulamentação (SPR), de Fiscalização (SFI), de Controle de Obrigações (SCO) e de Competição (SCP).

Art. 91 Os membros do Grupo serão nomeados na reunião de instalação, que ocorrerá em até 20 (vinte) dias, a contar da publicação deste Regulamento.

Art. 92 Os conflitos no âmbito do Grupo serão decididos pelos representantes da Anatel.

Art. 93 São atribuições do Grupo, dentre outras:

I - acompanhar a implementação das disposições deste Regulamento, conduzindo o processo orientado para a observância das melhores práticas, com aplicação de conhecimentos, habilidades e técnicas para que a execução das normas se dê de forma efetiva, eficaz e com qualidade;

II - coordenar, orientar e avaliar a metodologia de implantação dos dispositivos e, quando for o caso, determinar a sua implantação de forma padronizada pelas Prestadoras.

Art. 94 O trabalho final do Grupo resultará em um manual operacional dos procedimentos por ele definidos, a ser observado nos procedimentos de fiscalização da Anatel.

87. O Grupo de Implantação do Regulamento, assim, será composto pela Anatel e pelas Prestadoras que sejam abrangidas por suas disposições, incluindo-se, aqui, as Prestadoras de Pequeno Porte, ou das entidades que as representem. Eventuais conflitos serão decididos pelos representantes da Agência.

88. A criação de um Grupo de Implantação não é novidade no âmbito da Agência, sendo, inclusive, prevista no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações aprovado pela Resolução nº 632, de 07 de março de 2014 (arts. 108 a 114).

89. A previsão deste Grupo objetiva garantir a adequada implantação dos dispositivos previstos na norma, visando a correta adoção de suas regras. Para tanto, além de acompanhar a implementação das normas regulamentares, irá coordenar, orientar e avaliar a metodologia de implantação dos dispositivos do RGC de forma padronizada pelas Prestadoras.

90. O trabalho deste Grupo resultará na edição de um manual operacional dos procedimentos por ele definidos, a ser observado nos procedimentos de fiscalização da Anatel. Não há óbices a esta previsão, ressaltando-se, apenas, que deve ser dada ampla publicidade a este manual, reforçando-se a transparência na implantação do RGC.

2.7 Considerações sobre a Minuta de Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC).

a) Do art. 10 da Minuta de Regulamento. Obrigação de as prestadoras disponibilizarem o histórico das demandas do consumidor para consulta em espaço reservado na internet.

91. O artigo 10 da Minuta de Regulamento aduz o seguinte:

Minuta de Regulamento:

Art. 10 O Consumidor tem direito de acesso, sem ônus, ao histórico de suas demandas.

§ 1º O histórico das demandas deve apresentar, no mínimo: o número de protocolo do atendimento; a data e hora de registro e de conclusão do atendimento; e, a classificação, a síntese da demanda e o encaminhamento dado pela Prestadora.

§ 2º A Prestadora deve manter o histórico das demandas à disposição do Consumidor por um período mínimo de 3 (três) anos após encaminhamento final da demanda.

§ 3º Quando solicitado, a Prestadora deve enviar ao Consumidor o histórico de suas demandas, inclusive as ainda não concluídas, por meio eletrônico escolhido pelo Consumidor, no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas.

§ 4º A Prestadora deve ser capaz de localizar o histórico das demandas do Consumidor por meios alternativos ao número de protocolo.

92. A redação do dispositivo é praticamente idêntica ao disposto no artigo 10 do RGC vigente. No entanto, observa-se que o §4º foi excluído, *verbis*:

RCG, aprovado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014:

Art. 10. O Consumidor tem direito de acesso, sem ônus, ao histórico de suas demandas.

§ 1º O histórico das demandas deve apresentar, no mínimo: o número de protocolo do atendimento; a data e hora de registro e de conclusão do atendimento; e, a classificação, a síntese da demanda e o encaminhamento dado pela Prestadora.

§ 2º A Prestadora deve manter o histórico das demandas à disposição do Consumidor por um período mínimo de 3 (três) anos após encaminhamento final da demanda.

§ 3º Quando solicitado, a Prestadora deve enviar ao Consumidor o histórico de suas demandas, inclusive as ainda não concluídas, por meio eletrônico, correspondência ou outro meio à escolha do Consumidor, no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas.

§ 4º O histórico das demandas do Consumidor deve estar disponível para consulta em espaço reservado na página da Prestadora na internet, imediatamente após o recebimento da demanda.

§ 5º A Prestadora deve ser capaz de localizar o histórico das demandas do Consumidor por meios alternativos ao número de protocolo.

(grifos acrescidos)

93. É certo que a Minuta de Regulamento que, no Atendimento por Internet, o Consumidor deve ter acesso ao histórico de suas demandas registradas nos últimos 6 (seis) meses. No entanto, para se evitar eventual interpretação no sentido de que tal direito seria restrito ao atendimento por internet e não se aplicaria a toda e qualquer demanda, ainda que registrada por outro meio, recomenda-se que se avalie a manutenção da disposição contida no §4º do art. 10 do RGC vigente.

94. A inclusão dessa disposição no Capítulo que trata das Regras Gerais do Atendimento tornará cristalina a manutenção da obrigação de as prestadoras disponibilizarem o histórico das demandas do consumidor para consulta em espaço reservado na internet, imediatamente após o recebimento da demanda.

95. É certo que a intenção da proposta é, como será analisado mais adiante, excluir disposições que restringiam o atendimento por internet ao atendimento prestado por meio da página da prestadora na internet, considerando como tal a forma de atendimento ao consumidor prestado por meios digitais. Nesse sentido, pode-se adequar a terminologia, mantendo-se de qualquer sorte o ideário do dispositivo (art. 10, §4º, do RGC vigente).

b) Do atendimento a demandas relativas a serviços ofertados de forma conjunta.

96. O art. 12 do RGC atualmente em vigor estabelece o seguinte:

Art. 12. Nos casos de serviços de telecomunicações ofertados conjuntamente, o atendimento deve ser feito por meio de um canal comum que possibilite o efetivo atendimento das demandas relativas a qualquer um dos serviços.

97. A regra prevista no dispositivo em questão garante que o consumidor que tenha demandas relativas a serviços ofertados conjuntamente tenha acesso a um único canal que possa dar efetivo atendimento às demandas de quaisquer dos serviços. Trata-se de regra importante que simplifica o atendimento ao consumidor.

98. Não obstante, esta previsão não foi contemplada na proposta de RGC apresentada nesta oportunidade. Dessa forma, esta Procuradoria apenas recomenda que se avalie a pertinência de manutenção desta regra na regulamentação a ser editada ou que sejam declinados os fundamentos que amparem a sua exclusão, já que se trata de uma medida que assegura um atendimento mais simplificado ao consumidor.

c) Das alterações propostas na minuta de Resolução que aprova o Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações - RQUAL.

99. Encontra-se em curso na Agência proposta de Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações - RQUAL, constante do processo administrativo nº 53500.006207/2015-16, que objetiva consolidar em uma única norma as regras relativas à qualidade da telefonia fixa, da telefonia móvel, do Serviço de Comunicação Multimídia - SCM e do Serviço de Acesso Condicionado - SeAC. A proposta em questão já foi submetida ao procedimento de Consulta Pública, encontrando-se, atualmente, sob a análise do Conselho Diretor da Agência, para deliberação final.

100. Uma das principais inovações do RQUAL é a proposta de adoção de um modelo de avaliação de qualidade consistente em Selos de Qualidade relacionados à observância dos parâmetros constantes em um Despacho de Valores de Referência - DVR, cujos índices de qualidade serão definidos a posteriori e de forma mais dinâmica.

101. Esse modelo, amparado em uma forma de regulação mais responsiva, prevê medidas de incentivo para as prestadoras que mantenham a qualidade nos patamares desejados, prevendo-se alguns mecanismos para tanto. Com fundamento no novo modelo, são previstas algumas alterações no RGC.

102. Dentre estas alterações, foi prevista a transformação do atual parágrafo único do art. 58 do RGC atual em parágrafo primeiro e a inclusão de dois parágrafos naquele dispositivo. Assim, pela proposta encaminhada ao Conselho Diretor da Agência (a redação proposta por esta Procuradoria no Parecer nº 000960/2018/PFE-ANATEL/PGF/AGU não foi acatada, consoante exposto no Informe nº 97/2019/COQL/SCO), o art. 58 do atual RGC passaria a deter a seguinte redação:

Art. 58. Rescindido o Contrato de Prestação de Serviço antes do final do prazo de

permanência, a Prestadora pode exigir o valor da multa estipulada no Contrato de Permanência, a qual deve ser proporcional ao valor do benefício e ao tempo restante para o término do prazo de permanência.

§1º É vedada a cobrança prevista no caput na hipótese de rescisão em razão de descumprimento de obrigação contratual ou legal por parte da Prestadora, cabendo a ela o ônus da prova da não-procedência do alegado pelo Consumidor.

§ 2º. O alcance de selo da qualidade em classificação “D” ou “E” em determinado município, nos termos do Regulamento da Qualidade dos Serviços de Telecomunicações, configura o descumprimento de obrigação contratual firmado entre prestadora e seus consumidores do respectivo.

§ 3º. O consumidor poderá comprovar descumprimento individual de contrato, no caso do funcionamento do serviço de banda larga fixa (SCM), realizando no mínimo 10 (dez) testes no canal oficial em dias e horários diferentes.” (NR)

103. A regra contida no art. 58 do RGC atual passou a ser contemplada, com algumas alterações, no art. 39 da minuta de RGC apresentada nesta oportunidade. Assim, considerando a necessidade de harmonizar as normas contempladas na proposta em análise com aquelas em curso na Agência, sobretudo considerando que o RQUAL se encontra em fase avançada na Agência, é importante que esta proposta seja incorporada, desde logo, na minuta regulamentar, bem como que se observe a eventual aprovação destas regras pelo Conselho Diretor da Agência quando da submissão da proposta ao procedimento de Consulta Pública.

104. Da mesma forma, considerando que a proposta de RQUAL apresenta outras alterações ao RGQ, como, por exemplo, a inclusão de regras específicas para o ressarcimento ao consumidor em função da interrupção do serviço, é importante que sejam observadas tais regras, sobretudo caso estas estejam aprovadas à época da submissão da proposta ao procedimento de Consulta Pública.

2.8 Eixo Oferta e Contratação.

a) Tema 01: Condições Gerais da Oferta.

Subtema 01: Multiplicidade de Ofertas.

105. Apontou-se como problema a ser solucionado, no segmento de varejo, a sobreposição de ofertas de serviços sem o necessário esclarecimento prévio acerca dos condicionamentos que podem impactar a promessa realizada. Tal circunstância dificulta o entendimento do consumidor sobre valores e condições contratadas e prejudica a realização de análises de competição e de evolução dos preços e demais itens contratuais.

106. Nesse ponto, foram consideradas na AIR três alternativas:

Alternativa A: Manter as regras atualmente vigentes no RGC (*status quo*);

Alternativa B: Harmonizar a nomenclatura das ofertas e vedar a sobreposição de instrumentos aplicáveis a apenas uma relação contratual;

Alternativa C: Estabelecer portfólio padronizado de ofertas (quantidade e formato)

107. A conclusão da análise realizada foi a seguinte:

Qual a conclusão da análise realizada?

Considerando-se a complexidade do modelo atual de ofertas e a análise das alternativas estudadas, propõe-se aqui que seja implementada a solução sugerida na alternativa B, a saber: a harmonização dos atuais conceitos relativos à oferta e a adoção de um conceito único.

Com tal medida, as ofertas das prestadoras serão imutáveis ao longo de sua vigência, e não poderão mais ser alteradas por outra oferta a ela atrelada.

Esta alternativa combina duas características positivas. A primeira é a grande simplificação da oferta, que incrementa a clareza das informações ao consumidor, a transparência contratual e a segurança jurídica nas relações de consumo em telecomunicações. A segunda é manutenção da liberdade para as prestadoras seguirem lançando ofertas inovadoras e de acordo com a dinâmica do mercado.

Embora a mudança sugerida na alternativa B venha a requerer das prestadoras a adaptação de todo o seu atual portfólio de ofertas, entende-se que a adoção de um período de transição, bem como o acompanhamento e detalhamento das obrigações por meio de um grupo de implementação das novas regras, venham a trazer segurança para o processo.

108. Ainda quanto ao ponto, vale transcrever os trechos da AIR quanto à alternativa proposta:

Alternativa B: Harmonizar a nomenclatura das ofertas e vedar a sobreposição de instrumentos aplicáveis a apenas uma relação contratual

Conforme já comentado, a relação entre consumidor e prestadora concretiza-se hoje por meio de planos de serviços (nos quais são delineadas as condições gerais da oferta) e promoções vinculadas a estes planos e que, de modo geral, apresentam condições mais vantajosas para o consumidor. A sobreposição das ofertas tem como efeito negativo, junto ao consumidor, uma menor clareza quanto às características e às condições dos serviços

contratados. Ao mesmo tempo, dificulta o acompanhamento pela Anatel, das informações básicas sobre as práticas do mercado brasileiro de telecomunicações.

A alternativa em tela busca abolir a diferenciação entre planos de serviço e ferramentas como bônus e promoções. Com ela, cria-se a figura universal de “Oferta”: um único conceito, que delinea todas as condições comerciais do serviço.

No modelo proposto, por definição, cada acesso contratado pelo consumidor deve obedecer às condições de uma única oferta, ou seja, ela não poderia ser transformada por uma promoção ou bônus. Os termos e condições da oferta inicialmente apresentados perante a Agência também não poderiam ser modificados, uma vez que a oferta tenha sido comercializada.

A oferta poderia, contudo, ter prazo limitado de vigência, sendo extinta após um período pré-determinado e devidamente informado ao consumidor. Do mesmo modo, poderia ser de prazo indeterminado – caso em que também poderia ser extinta pela prestadora, desde que respeitadas as salvaguardas de garantia mínima de 12 meses das condições contratadas pelo consumidor e também a informação antecipada sobre sua extinção.

Atualmente, é bastante comum no mercado a comercialização dos serviços de telecomunicações em ofertas conjuntas (combos) e com cláusulas de fidelização. A alternativa sugerida prevê que tais modalidades de comercialização continuem sendo válidas. As ofertas

conjuntas seriam viabilizadas com a venda, em conjunto, de ofertas para cada serviço, em condições mais benéficas para o consumidor, desde que as prestadoras comercializem, também, ofertas semelhantes (mas sem os benefícios) de forma isolada, afastando assim a possibilidade de venda casada.

Já as práticas de fidelização poderiam ocorrer com a criação de cláusulas de permanência para a oferta, com previsão de que as multas para rescisão do contrato sejam proporcionais ao tempo e aos benefícios concedidos ao consumidor.

Por fim, nesta proposta é mantida atual dinâmica de registro das ofertas junto à Anatel, sem necessidade de homologação pela agência. Diferente do que ocorre hoje, contudo, a oferta passa a ter um número único de identificação, nos moldes do que é praticado no setor regulado de saúde complementar. De posse desse número, que deve ser divulgado de modo ostensivo na documentação da oferta, o consumidor passa a ter maior facilidade em pesquisar e conhecer as condições contratadas, bem como a poder melhor defender seus direitos junto ao fornecedor.

Tal alternativa traz benefícios ao acompanhamento econômico realizado pela Anatel, na medida em que evita a proliferação de planos sem efeito prático para o consumidor, diminui o distanciamento entre as condições de preço e a fruição dos planos e das promoções, assim como possibilita um melhor entendimento das condições ofertadas no mercado.

Para as prestadoras, o modelo busca manter, ao máximo, a possibilidade de adaptação às dinâmicas de mercado e a práticas como fidelização e ofertas conjuntas. Nesse modelo, as prestadoras possuem a possibilidade de lançar ofertas mais ou menos agressivas e de comercializá-las nos momentos oportunos, bem como descontinuar-las quando entender necessário; garantindo-se, todavia, salvaguardas ao consumidor.

A transição para o novo modelo, contudo, pode gerar para as prestadoras custos atinentes à adaptação de seu portfólio às novas regras, com possíveis impactos em sistemas e processos, ainda que sem potencial disruptivo. Será necessária a revisão de suas práticas de marketing e atendimento e a reestruturação de seus atuais planos e promoções. Entretanto, não se vislumbram prejuízos econômicos para as prestadoras, com a adoção de tal alternativa. Pelo contrário, dado que o usuário estará mais bem informado sobre as condições contratadas, há potencial de redução inclusive no número de reclamações por motivo de cobrança. Outro potencial de conflitos de consumo – decorrente de alterações de ofertas – deixa de existir neste modelo, uma vez que a alteração das condições da oferta passam a ser vedadas.

Para o consumidor, esta alternativa traz segurança jurídica e simplicidade, dado que uma única “Oferta” substitui os conceitos atuais de planos de serviço, promoções e bônus. Ao mesmo tempo, garante, no caso das ofertas de prazo indeterminado, que as condições contratadas sejam mantidas, evitando-se conflitos decorrentes das alterações de ofertas.

109. A proposta será operacionalizada da seguinte maneira:

Como será operacionalizada a alternativa sugerida?

Para a adoção da alternativa deve ser realizada substancial alteração das regras e definições relacionadas à oferta e à contratação, presentes nos títulos IV e V do capítulo III do atual RGC.

Conceitos como Prazo de Comercialização e Prazo de Vigência das Ofertas devem estar claros, na medida em que, uma vez cadastrada a Oferta, não serão admitidas alterações de seus termos, exceto do seu Prazo de Comercialização.

A proposta, como informado na análise da alternativa, deve refletir a realidade dos preços e condições aplicáveis, de forma a facilitar o acompanhamento do mercado e de preços pela Anatel e de trazer para o consumidor mais transparência na relação com a prestadora. Nesse contexto é que a comercialização de ofertas em conjunto e a incidência de prazo de permanência passam a ser condições da Oferta. No caso da Oferta dos serviços em conjunto tem-se que, enquanto condição da Oferta, são elas vinculadas e indivisíveis, de forma que a contratação de uma só é permitida mediante a contratação da(s) outra(s).

Assim, ofertas conjuntas serão viabilizadas com a venda, em conjunto, de ofertas para cada serviço, em condições mais benéficas para o consumidor, desde que as prestadoras comercializem, também, ofertas semelhantes (mas sem os benefícios) de forma isolada, afastando assim a possibilidade de vendas casadas. Já as práticas de fidelização poderão ocorrer com o estabelecimento de cláusulas de permanência para a oferta, com previsão de que as multas para rescisão do contrato sejam proporcionais ao tempo e aos benefícios concedidos ao consumidor.

Algumas condições de contorno devem ser adotadas para preservar a dinamicidade do mercado, de forma que se previu a existência de Ofertas com prazo determinado e indeterminado, estas últimas sujeitas à extinção por iniciativa da Prestadora, desde que o consumidor seja informado com antecedência.

Tal dinamicidade deve ser equilibrada para que o consumidor não seja prejudicado. Assim, nas Ofertas de prazo indeterminado, as condições devem ser garantidas a ele pelo prazo mínimo de 12 meses da contratação. Já nas ofertas de prazo determinado, o prazo de permanência não pode ser superior ao prazo de vigência da Oferta, limitado, de qualquer forma, ao prazo máximo de permanência permitido pela regulamentação.

Seja nas Ofertas com prazo determinado, seja nas com prazo indeterminado extinta a Oferta por iniciativa da Prestadora ou pelo término de sua vigência, o consumidor deve ser comunicado com antecedência, cabendo a ele contratar uma nova Oferta. Ainda, visando preservar o seu código de acesso, instalação, crédito, dentre outros, caso não escolha uma nova Oferta antes da extinção, o consumidor contará com os prazos de suspensão do serviço até a ocorrência da rescisão. Importa ressaltar que a eficácia da proposta depende de que o Acesso Individual do Consumidor não sofra sobreposição de Ofertas, de forma que o consumidor tenha ciência, desde o momento que contratou, de quais as condições incidirão sobre aquele acesso ao longo da vigência da Oferta ou até que ele, por iniciativa própria, contrate uma nova Oferta e rescinda a anterior.

110. Verifica-se que a proposta está devidamente fundamentada e visa, com a simplificação da oferta, incrementar a clareza das informações ao consumidor, a transparência contratual e a segurança nas relações de consumo em telecomunicações, ao mesmo tempo em que mantém a liberdade para as prestadoras seguirem lançando ofertas inovadoras e de acordo com a dinâmica do mercado. Não se vislumbra, portanto, qualquer óbice à proposta nesse ponto.

Subtema 02: Comparação de Ofertas.

111. Nesse ponto, a área técnica, no bojo da AIR, consignou que as medidas implementadas pelo RGC não foram suficientes para fomentar a comparação de ofertas e a concorrência entre as empresas dos serviços de telecomunicações. Nesse sentido, objetiva-se aprimorar o funcionamento da comparação de ofertas de varejo, de forma a subsidiar as decisões do consumidor e incentivar a concorrência entre as prestadoras.

112. Assim é que, na AIR, foram consideradas quatro alternativas:

Alternativa A - Manter o art. 47 atualmente vigente no RGC (status quo);

Alternativa B - Definir a ANATEL como entidade responsável pela construção, disponibilização à sociedade e manutenção de ferramenta comparadora de ofertas dos serviços de telecomunicações;

Alternativa C - Determinar que as Prestadoras, em conjunto, disponibilizem à sociedade ferramenta comparadora de ofertas de serviços de telecomunicações;

Alternativa D - Excluir normativo atual referente a o tema sem sua substituição.

113. A alternativa C foi apontada como a mais adequada, pelos seguintes fundamentos:

Qual a conclusão da análise realizada?

A Alternativa C - ou seja, a previsão de uma ferramenta de comparação custeada pelas prestadoras - é considerada a mais adequada. Por um lado, ela possibilita que os consumidores contem com ferramenta de comparação permanentemente atualizada - possibilidade não garantida pelas demais alternativas. Por outro, traz benefícios operacionais e financeiros à Anatel, hoje responsável por definir a padronização do envio de informações e que, pela inexistência de soluções criadas pelo mercado, passou a ser também a ser responsável por manter ferramenta comparadora.

Para as prestadoras, tal alternativa trará custos relativos à implantação e manutenção da ferramenta de comparação. A experiência de contratação de entidades terceiras em questões regulatórias, contudo, tem demonstrado que tal solução é eficaz.

114. A alternativa será operacionalizada da seguinte maneira:

Como será operacionalizada a alternativa sugerida?

Para a adoção da alternativa devem ser realizadas mudanças no texto atual do RGC de forma a se estabelecer a obrigação das prestadoras de, às suas expensas, disponibilizar à sociedade ferramenta de comparação de Ofertas.

Para não criar barreiras a inovações, detalhes devem ser definidos pelo Grupo de Implantação do RGC.

Também é necessário criar mecanismos para possibilitar a inclusão das Ofertas de

115. Assim é que, nesse ponto, a Minuta de RGC estabelece o seguinte:

Art. 36 As Prestadoras devem, em conjunto e à suas expensas, disponibilizar à sociedade ferramenta eletrônica comparadora de Ofertas dos serviços de telecomunicações, nos termos a serem definidos no Grupo de Implantação.

(...)

Art. 88 Aplicam-se às Prestadoras de Pequeno Porte apenas o disposto nos artigos 3º, 5º, caput do 7º, 12, 13, 17, 26, 27, caput e §1º do 30, 31, Seção III do Capítulo I do Título IV, 42, 43, 44, 47, 48, 50, 52, 53, 54, 57, 63, 64, caput do 68 e 78, deste Regulamento, sem prejuízo das obrigações constantes da Lei nº 8.078/1990, da Lei nº 9.742/1997 e da Lei nº 12.485/2011.

§ 1º Faculta-se à Prestadora de Pequeno Porte a submissão de suas Ofertas à ferramenta eletrônica comparadora prevista no Art. 36 devendo ela, nesse caso, observar as regras do Art. 28.

116. Verifica-se, portanto, que a proposta é no sentido de que as prestadoras, em conjunto e às suas expensas, disponibilizem à sociedade ferramenta eletrônica comparadora de Ofertas dos serviços de telecomunicações, nos termos a serem definidos nos Grupos de Implantação.

117. Registre-se que, nos termos da regulamentação vigente, as prestadoras já têm obrigação semelhante. Vejamos:

RGC vigente:

Art. 44. A prestadora que não se enquadre como Prestadora de Pequeno Porte deve disponibilizar, na sua página na internet, mecanismo de comparação de Planos de Serviço e ofertas promocionais que permita aos interessados identificar a opção mais adequada ao seu perfil de consumo.

(...)

Art. 48. As Prestadoras de Serviços devem disponibilizar gratuitamente, de forma padronizada e de fácil acesso, aos interessados na atividade de comparação as informações relativas às suas ofertas de serviços de telecomunicações.

118. Não obstante, segundo relatos constantes da AIR, as medidas até então implementadas não foram suficientes para fomentar a comparação de ofertas e a concorrência. Objetiva-se, assim, aprimorar o funcionamento da comparação de ofertas, de modo que, na esteira de outras iniciativas da Agência, a alternativa consistiria na determinação de que as prestadoras às suas expensas, disponibilizem à sociedade ferramenta comparadora. Ademais, caso julguem pertinente, podem contratar entidade terceira para tanto.

119. Cite-se, a título exemplificativo, mecanismos semelhantes no Regulamento Geral de Portabilidade aprovado pela Resolução nº 460, de 19 de março de 2007, e no Regulamento das Condições de Aferição do Grau de Satisfação e da Qualidade Percebida junto aos Usuários de Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução nº 654, de 13 de julho de 2015.

120. Quanto ao mérito da proposta, não há como olvidar a importância de disponibilização de ferramenta comparadora de ofertas dos serviços de telecomunicações à sociedade, para que o usuário / consumidor possa, de fato, conhecer as ofertas disponíveis, compará-las e escolher a que melhor lhe aprouver.

121. Dessa feita, entende-se que a proposta está devidamente fundamentada, não se vislumbrando qualquer óbice a ela.

122. Sugere-se apenas um mero ajuste redacional no artigo 36 da Minuta de RGC nos seguintes termos:

Proposta de redação da PFE:

Art. 36 As Prestadoras devem, em conjunto e às suas expensas, disponibilizar à sociedade ferramenta eletrônica comparadora de Ofertas dos serviços de telecomunicações, nos termos a serem definidos no Grupo de Implantação.

Subtema 03: Condições não discriminatórias de comercialização das ofertas

123. No ponto, o corpo técnico buscou avaliar a norma prevista no art. 46 do RGC atual, que determina a disponibilização das ofertas, inclusive promocionais, de forma não discriminatória, a todos os interessados na área geográfica da oferta, incluindo-se aqueles já consumidores da prestadora. Esta norma foi objeto de questionamentos, tanto no âmbito do Poder Judiciário quanto na esfera administrativa.

124. Importante registrar que, no âmbito do Processo Administrativo nº 53500.205427/2015-12, o mencionado dispositivo foi objeto de pedido de interpretação pela Sky Brasil Serviços Ltda, sob o argumento de que estender ofertas promocionais aos atuais usuários poderia causar prejuízos à competição e inviabilizar futuras promoções, prejudicando os consumidores, além de violar o princípio da isonomia.

125. Naqueles autos, esta Procuradoria exarou o Parecer nº 00074/2017/PFE-ANATEL/PGF/AGU (SEI nº 1210991), em que registrou o seguinte posicionamento:

18. A disponibilidade de ofertas, expressão a respeito da qual são requeridos esclarecimentos, não oferece maiores questionamentos, ante à própria redação do art. 46

do RGC. A norma é bastante clara ao dispor que todas as ofertas, inclusive as de caráter promocional, devem ser disponibilizadas a todos os interessados, inclusive àqueles atuais consumidores da prestadora. Não há margem para interpretações: o dispositivo regulamentar é autoexplicativo e objetiva evitar distinções de tratamento dos consumidores fundadas na data de adesão ou qualquer outra forma de discriminação dentro da área geográfica da oferta.

19. Apesar de a irrisignação da prestadora, o art. 46 do RGC encontra-se plenamente de acordo com o art. 3º, inciso III da LGT, que estabelece que o usuário tem direito de não ser discriminado quanto às condições de acesso e fruição do serviço de telecomunicações. A norma regulamentar, além de assegurar o tratamento não discriminatório, assegura o pleno exercício do direito de escolha do consumidor.

20. Cumpre observar que a forma em que será proposta a oferta não é objeto de discussão; o que se busca assegurar é, apenas, que esta esteja disponível, a todos os consumidores não "punindo" a fidelidade consumerista. A norma pondera a livre iniciativa e o direito do consumidor, ambos princípios da ordem econômica, consoante disposto no art. 170 da Constituição Federal, sem ofender quaisquer destes.

21. Não cabe, ademais, falar-se em violação ao princípio da isonomia em razão da necessidade de tratar os desiguais na medida de suas desigualdades, como alega a prestadora. Na verdade, violação à isonomia poderia ser configurada na discriminação do consumidor apenas em razão de estar ou não na base de clientes da prestadora.

22. Também não se vislumbra qualquer tipo de ofensa à competição, uma vez que a regra, imposta a todas as prestadoras de serviços de telecomunicações, não impede ou condiciona as ofertas: apenas determina que estas sejam ofertadas a todos os interessados.

23. A legalidade e a constitucionalidade do art. 46 do RGC foi recentemente reconhecida pelo Poder Judiciário nos autos do Processo nº 47611-75.2014.4.01.3400, ajuizado pela Associação Brasileira de Televisão por Assinatura - ABTA, que, julgando improcedentes os pedidos formulados na exordial, que veiculavam as mesmas alegações quanto ao mencionado dispositivo regulamentar, assim decidiu:

A parte autora sustentou a nulidade do art. 46 do RGC, alegando, em síntese, que não há tratamento discriminatório em ações voltadas a atrair novos clientes, bem como que a regra em questão implica restrição injustificada à liberdade de preços e de atuação assegurados às prestadoras pela LGT, é prejudicial aos interesses do consumidor, retira importante ferramenta de competição entre as prestadoras e concede grande vantagem competitiva às novas empresas.

No caso, considerando especialmente que a regra em questão não é novidade no ordenamento jurídico brasileiro, pois está prevista em outros regulamentos (Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado - Resolução nº 426/2005; Regulamento do Serviço Móvel Pessoal - Resolução nº 477/2007; Regulamento dos Serviços de Televisão por Assinatura-Resolução nº 488/2007; Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia - Resolução nº 614/2013; e Regulamento dos Serviços de Telecomunicações - Resolução nº 73/1998), bem como priviligia o direito de escolha do consumidor, sem distingui-lo com base na data de adesão, evitando, assim, o tratamento dispar, é lógico concluir que a regra encontra amparo legal e constitucional.

Ademais, devem ser consideradas as seguintes ponderações da ré: que o art. 46 do RGC obedece ao comando legal insculpido no art. 3º, inciso III, da LGT; que o dispositivo em questão é um desdobramento do art. 52, inciso I, do RGC, sendo que várias contribuições no sentido de que fossem estabelecidos critérios isonômicos foram apresentados; que é da essência do processo de consulta pública que a minuta submetida à consulta sofra alterações em sua versão final, justamente em decorrência das contribuições apresentadas; que a área técnica da Agência, no Informe nº 38/2014/PRRE/SPR/SRC, colacionou diversas reclamações feitas pelos usuários no que se refere à oferta discriminatória de planos.

Destarte, à vista das considerações acima, não vinga a tese da nulidade do art. 46.

24. Não há como, mediante interpretação da norma, extrair-se outro sentido, de onde se deflui pretender a prestadora, na realidade, a alteração da norma, e não a sua mera interpretação.

25. Dessa forma, conclui-se pela inexistência de qualquer ilegalidade ou margem interpretativa que possa alterar o teor literal da norma, que é incisiva ao determinar que todas as ofertas, incluindo aquelas de caráter promocional, devem ser disponibilizadas a qualquer interessado, inclusive já consumidores da prestadora, sem discriminações fundamentadas na data de adesão ou outra forma de distinção dentro da área geográfica da oferta.

[grifos nossos]

126. O Conselho Diretor da Agência, ao apreciar o pedido, proferiu o Acórdão nº 110, de 05 de abril de 2017, retificado por meio do Circuito Deliberativo nº 141/2017, verbis:

EMENTA

REGULAMENTO GERAL DE DIREITOS DO CONSUMIDOR DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES (RGC). SOLICITAÇÃO DE INTERPRETAÇÃO E APLICAÇÃO. AUSÊNCIA DE

ELEMENTOS SUFICIENTES PARA SUBSIDIAR A INTERPRETAÇÃO PRETENDIDA. PRECEDENTES DO CONSELHO DIRETOR. INDEFERIMENTO DO PEDIDO. DETERMINAÇÃO À SUPERINTENDÊNCIA DE RELAÇÕES COM CONSUMIDORES.

1. Pedido de interpretação dos arts. 46, 61, 92, 102 e 106 do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações - RGC, aprovado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014.

2. Conforme precedentes do Conselho Diretor, a solicitação de interpretação para o cumprimento de obrigações do RGC deve trazer subsídios suficientes para caracterizar a complexidade de sua implementação ou comprovar a sua excepcionalidade. Não obstante a Requerente alegue suposta necessidade de interpretação diversa para aplicação e cumprimento de obrigações previstas em alguns dispositivos do RGC, o pleito carece de elementos suficientes para subsidiar a interpretação pretendida pela Empresa.

3. Pelo indeferimento do pedido.

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos os presentes autos, acordam os membros do Conselho Diretor da Anatel:

a) indeferir o pleito formulado por SKY BRASIL SERVIÇOS LTDA. acerca de interpretação dos arts. 46, 61, 92, 102 e 106 do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações - RGC, aprovado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014, mantendo o dever de seu integral cumprimento;

b) conceder tratamento sigiloso, conforme disposto no art. 51 do RIA, à petição protocolada sob o nº SEI 1295291; e,

c) **determinar à área técnica que proceda a avaliação regulatória de alteração dos arts. 46, 61 e 106 do RGC, nos termos regimentais, durante o curso da Agenda Regulatória 2017/2018, para que se tornem aderentes aos princípios esculpidos nos arts. 126, 127 e 128 da LGT.**

O voto de mérito do ex-Conselheiro Rodrigo Zerbone Loureiro, registrado na Reunião nº 811 do Conselho Diretor, foi considerado subsistente.

Com relação à alínea "a", a decisão foi por maioria de quatro votos, nos termos da Análise nº 73/2016/SEI/IF (SEI nº 0730341). Nessa parte da decisão, votou vencido o Conselheiro Anibal Diniz, nos termos das alíneas "b" e "d" da conclusão do Voto nº 9/2017/SEI/AD (SEI nº 1286376).

Quantos às alíneas "b" e "c" deste acórdão, a decisão foi por unanimidade dos presentes, nos termos do Voto nº 9/2017/SEI/AD (SEI nº 1286376).

Presentes na deliberação o Presidente Juarez Quadros do Nascimento e os Conselheiros Igor Vilas Boas de Freitas, Anibal Diniz e Otavio Luiz Rodrigues Junior.

Ausente o Conselheiro Leonardo Euler de Moraes, em período de licença.

[Grifos nossos]

127. Consoante se observa, o Conselho Diretor determinou expressamente que a área técnica procedesse à *"avaliação regulatória de alteração dos arts. 46, 61 e 106 do RGC, nos termos regimentais, durante o curso da Agenda Regulatória 2017/2018, para que se tornem aderentes aos princípios esculpidos nos arts. 126, 127 e 128 da LGT"*.

128. Assim, o tema foi objeto dos estudos que subsidiaram o Relatório de AIR, tendo sido abordados expressamente os aspectos relativos aos princípios da livre iniciativa e da liberdade econômica que devem permear a exploração de serviços de telecomunicações em regime privado. Apontou-se, como problema a ser solucionado, o impacto do art. 46 do RGC em relação à liberdade de iniciativa e à competição no setor de telecomunicações frente ao direito de escolha do consumidor às ofertas comercializadas.

129. As opções regulatórias consideradas para o tema foram:

a) Alternativa A - Exclusão do artigo 46 do RGC;

b) Alternativa B - Estabelecer disciplina mínima complementar do art. 46 do RGC;

c) Alternativa C - Manter o art. 46 da forma prevista atualmente.

130. A opção regulatória considerada mais adequada foi a de estabelecer disciplina mínima complementar do atual art. 46 do RGC, mantendo-se a sua redação, mas, passando a deixar claro que não seria vedada a incidência de multa contratual nesses casos, bem como deixando explícito que é vedado à prestadora estabelecer prazo de carência para o cliente cancelar uma oferta e aderir a outra, ou seja, não pode haver a estipulação de um prazo mínimo entre a rescisão e a contratação de uma nova oferta.

131. Dessa forma, a proposta regulamentar estabelece, em seu art. 33, o seguinte:

Art. 33 Todas as Ofertas em comercialização devem estar disponíveis para contratação por todos os interessados, inclusive já Consumidores da Prestadora, sem distinção fundada na data de adesão, rescisão, ou qualquer outra forma de discriminação dentro da área de abrangência da Oferta.

Parágrafo único. O disposto no caput não isenta o Consumidor dos ônus advindos de eventual Prazo de Permanência não cumprido.

132. A proposta, quanto ao ponto, foi devidamente fundamentada pelo corpo técnico da Agência. Reavaliada a questão, observou-se a pertinência de manutenção da disponibilidade da oferta para todos os interessados, sem a aplicação de condições discriminatórias, deixando-se clara, apenas, a possibilidade de cobrança de eventuais multas ou outros ônus decorrentes de eventual prazo de permanência não cumprido.

133. No ponto, apenas sugere-se deixar ainda mais clara a impossibilidade de estipulação de prazo de carência, podendo a redação do art. 33 ser a seguinte:

Proposta da Procuradoria

Art. 33 Todas as Ofertas em comercialização devem estar disponíveis para contratação por todos os interessados, inclusive já Consumidores da Prestadora, sem distinção fundada na data de adesão, rescisão **de Oferta anterior**, ou qualquer outra forma de discriminação dentro da área de abrangência da Oferta.

134. De todo modo, não são vislumbrados quaisquer óbices à proposta quanto ao ponto, considerando-se que a norma em questão resguarda o direito dos consumidores.

Subtema 04: Reajuste.

135. Constatando-se que a complexidade e a falta de informação adequada do consumidor quanto às regras de reajuste costumam gerar dúvidas, sobretudo quanto ao momento do reajuste, o corpo técnico analisou alternativas para evitar que o consumidor sofra desgastes em suas relações com a prestadora em razão da falta de informação adequada quanto à data de reajuste dos serviços contratados.

136. As opções regulatórias consideradas para o tema foram as seguintes:

- a) Alternativa A - Manter as regras atuais;
- b) Alternativa B - Estabelecer que a contagem para o reajuste anual se dê a partir da informação da oferta junto à Anatel;
- c) Alternativa C - Estabelecer que a contagem para o reajuste anual se dê a partir da data da contratação pelo consumidor;
- d) Alternativa D - Permitir que o Grupo Econômico escolha entre as duas opções de contagem (a partir da data da informação da oferta junto à Anatel ou da contratação) para todos os serviços prestados e informe ao seu cliente, de forma clara e ostensiva, qual seria a regra e a data de reajuste.

137. A alternativa C foi considerada a mais adequada após os estudos que subsidiaram a AIR. Considerou o corpo técnico que a regra que estabelece que os reajustes só podem ocorrer doze meses após a contratação da oferta pelo consumidor é de fácil entendimento pelo consumidor, possuindo paralelo na prática de diversos setores econômicos.

138. A operacionalização da alternativa ocorrerá com a alteração da norma para determinar o marco inicial da contagem do reajuste, deixando claro que o reajuste não pode ocorrer antes do prazo de doze meses a contar da data da contratação da oferta, excetuando-se as ofertas com regramento específico.

139. Assim passou a determinar a minuta regulamentar:

Art. 48 Os reajustes dos valores das tarifas ou preços não podem ser realizados em prazos inferiores a 12 (doze) meses da data da contratação da Oferta pelo Consumidor.

Parágrafo único. Excetuam-se da disposição do caput os reajustes das Ofertas do Plano Básico e do Serviço de Acesso Individual Classe Especial – AICE do Serviço Telefônico Fixo Comutado.

140. A proposta, nesse aspecto, estabelece uma regra de reajuste de simples entendimento, conferindo maior previsibilidade ao consumidor. Cumpre destacar que o corpo técnico esclareceu que se excepcionam as Ofertas do Plano Básico e do Serviço de Acesso Individual Classe Especial – AICE do Serviço Telefônico Fixo Comutado em razão do regramento específico destas, que preveem que o reajuste somente é aplicado após a aprovação da Anatel.

141. Não são vislumbrados quaisquer óbices jurídicos à proposta quanto ao ponto, sendo certo que a transparência das normas relativas ao reajuste das tarifas ou preços, além de evitar dúvidas ao consumidor, diminuirá o número de conflitos envolvendo o tema, como bem apontado no Relatório de AIR.

b) Tema 02: Instrumentos Contratuais

Subtema 01: Simplificação documental.

142. No ponto, destacou-se, no bojo da AIR, que diversidade de instrumentos apresentados ao consumidor no momento da contratação (plano de serviço, contrato, regulamentos, termo de adesão e sumário, entre outros) gera dúvidas sobre suas finalidades e tem o potencial de confundir o entendimento do consumidor sobre sua relação jurídica com prestadora.

143. Dessa feita, o objetivo da ação é "assegurar o caráter transparente e a boa-fé na relação entre consumidores e prestadoras por meio da simplificação dos instrumentos contratuais que estabelecem a relação jurídica de fornecimento de serviços".

144. Assim é que na AIR foram consideradas as seguintes alternativas:

Alternativa A - Manter as regras atuais (status quo);

Alternativa B - Estabelecer um contrato padrão na regulamentação;

Alternativa C - Obrigar que as informações consideradas necessárias constem de documento único, vedando-se a utilização de qualquer outro instrumento para regular a relação jurídica;

Alternativa D - Regulamentar etiqueta padronizada a ser adotada por todas as prestadoras, no qual constem as informações consideradas mínimas e relevantes da contratação, sem prejuízo da regulamentação das condições gerais do contrato.

145. A alternativa D foi considerada a mais adequada pelos seguintes fundamentos:

Qual a conclusão da análise realizada?

Da análise, entende-se que a alternativa D, ou seja, a adoção de formulários padronizados, é a mais adequada, dado que seus custos de implantação e de acompanhamento são inferiores ao da padronização dos contratos como um todo.

É importante ressaltar que a escolha desta alternativa ganha consistência quando efetivada em conjunto com as mudanças que são propostas para os termos e condições mínimas da oferta (subtema 1 do tema 1 deste eixo). De acordo com aquela proposta, a oferta passa ser imutável e simplificada, não podendo haver sobreposição das mesmas. Assim, um formulário relativamente curto dará ao consumidor todas as informações básicas de que ele necessita não apenas para contratar o serviço, mas também para resolver eventuais dúvidas durante a sua fruição.

Ademais, é importante destacar que a simplificação da disponibilização das informações em formulários padronizados (*labeling* ou etiquetagem) vem sendo adotada no setor de telecomunicações em diversos países. E também é corriqueiro em outros setores, como o de produtos alimentícios, planos de saúde e no âmbito do consumo de energia por meio do Programa Brasileiro de Etiquetagem (PBE).

146. A alternativa será operacionalizada da seguinte maneira:

Como será operacionalizada a alternativa sugerida?

Para a implantação da alternativa, será introduzido dispositivo específico no RGC, obrigando a entrega da etiqueta (ou formulário padrão) no ato da contratação, sem prejuízo da disponibilização de outras informações e documentos.

A definição dos termos da etiqueta padrão não constará, contudo, do regulamento, devendo ser definida por Grupo de Implantação.

147. Assim é que a Minuta de RGC, nesse ponto, estabelece o seguinte:

Art. 32 Todas as Ofertas vigentes da Prestadora devem estar apresentadas em sua página na internet, atendendo-se aos seguintes critérios:

I - disponibilização de listagem integral, a partir de atalho em sua página inicial, na qual conste a identificação das Ofertas pelo nome e por seu código de identificação único junto à Agência; e,

II - disponibilização de Etiqueta Padrão, acompanhada do descritivo detalhado da Oferta, contendo as condições de preço, acesso e fruição do(s) serviço(s).

(...)

Art. 44 Na contratação, a Prestadora deve entregar ao Consumidor, o Contrato de Prestação do Serviço e a Etiqueta Padrão, sem prejuízo de outras informações que se afigurem relevantes à compreensão das condições da(s) Oferta(s) contratada(s).

§ 1º Caso a contratação de algum serviço de telecomunicações se dê por meio do Atendimento Remoto, a Prestadora deve enviar ao Consumidor, por meio com ele acordado, os documentos mencionados no **caput**.

§2º Em caso de contratação por telefone, a Prestadora deve manter gravação da formalização do contrato por 90 (noventa) dias, à disposição do Consumidor, assegurando-se de repassar a ele todas as informações previstas no Art. 42.

(...)

Art. 89 Para acompanhamento da implantação dos dispositivos do presente Regulamento será constituído Grupo de Implantação, composto pela Anatel e pelas Prestadoras abrangidas por suas disposições, inclusive as de Pequeno Porte, ou as entidades que as representem.

148. Verifica-se que o ideário da proposta é não só simplificar a grande gama de documentos atualmente existentes, mas também, e esse é o intuito da proposta, facilitar o conhecimento das regras específicas dos serviços contratados pelo consumidor. Ademais, por se tratar de formulário padrão, a Anatel exigirá uma estruturação objetiva e com linguagem simples.

149. A proposta está também devidamente fundamentada nesse ponto e visa implementar mecanismos de maior transparência e objetividade em prol do consumidor, não se vislumbrando qualquer óbice a ela.

Subtema 02: Acesso aos instrumentos contratuais.

150. Quanto a este subtema, o corpo técnico descreveu o problema a ser solucionado no Relatório de AIR da seguinte forma:

Qual o problema a ser solucionado?

Há dificuldades de se encontrar os documentos obrigatórios da oferta na página das prestadoras e há empecilhos à compreensão do seu conteúdo, provocadas pelo tipo de linguagem e pelas referências cruzadas na sua redação. Além disso, a obrigatoriedade de entrega de documentos em papel parece estar em dissonância com as tendências e melhores práticas do mundo digital.

151. As alternativas regulatórias consideradas para o tema em questão foram as seguintes:

- a) Alternativa A – Manter as regras atuais;
- b) Alternativa B – Aprimorar a norma quanto à forma de entrega dos instrumentos;
- c) Alternativa C - Determinar que as prestadoras estabeleçam e informem seus consumidores a respeito das formas de entrega e disponibilização de documentos relacionados à contratação, critérios e princípios para promover maior clareza e compreensão dos instrumentos contratuais e ofertas.

152. Após a análise das opções regulatórias pertinentes, o corpo técnico concluiu que seria mais adequada uma combinação das alternativas “B” e “C”, esclarecendo o seguinte:

Qual a conclusão da análise realizada?

Da análise, entende-se que uma combinação das alternativas “B” e “C” é a mais adequada, pois segue dando ao consumidor o direito de contar com a formalização de seu contrato, ainda que de maneira digital, sem necessariamente gerar custos operacionais relacionados à disponibilização de documento impresso. Além disso, aproveita-se a oportunidade propiciada pela revisão do RGC para estimular o setor regulado, por meio do Grupo de Implantação, a desenvolver ferramentas úteis de disponibilização e a avaliação da efetividade da informação disponibilizada ao consumidor em termos de simplicidade e clareza. Neste sentido, em avaliação prévia, surgem, como ferramentas a serem utilizadas os mecanismos de análise comportamental e, eventualmente, a criação de rankings a respeito da temática, em trabalho de correção. A alternativa, aplicada em conjunto com a tratada no subtema anterior, tem por condão transmitir as regras contratuais de forma clara ao consumidor.

Como será operacionalizada a alternativa sugerida?

A alternativa será operacionalizada por meio de alteração regulamentar no que se refere às regras de entrega de documentos da contratação e de previsão de esforços a serem conduzidos no âmbito do Grupo de Implantação no sentido da adoção de mecanismos de correção que visem a disseminar informações mais claras e simples sobre a relação contratual estabelecida entre consumidores e fornecedores.

153. O art. 44 da minuta de RGC transpõe a forma pela qual foi promovida a alteração regulamentar pertinente:

Art. 44 Na contratação, a Prestadora deve entregar ao Consumidor, o Contrato de Prestação do Serviço e a Etiqueta Padrão, sem prejuízo de outras informações que se afigurem relevantes à compreensão das condições da(s) Oferta(s) contratada(s).

§ 1º Caso a contratação de algum serviço de telecomunicações se dê por meio do Atendimento Remoto, a Prestadora deve enviar ao Consumidor, por meio com ele acordado, os documentos mencionados no caput.

§2º Em caso de contratação por telefone, a Prestadora deve manter gravação da formalização do contrato por 90 (noventa) dias, à disposição do Consumidor, assegurando-se de repassar a ele todas as informações previstas no Art. 42.

154. Da leitura do dispositivo proposto, deflui-se que a entrega do Contrato de Prestação do Serviço e a Etiqueta Padrão, sem prejuízo de outras informações relevantes ao consumidor permanece sendo obrigatória, muito embora tenha sido excluída a obrigação de fornecimento de login e senha necessários ao acesso ao espaço reservado ao Consumidor na página da Prestadora na internet. O parágrafo primeiro do art. 44, no entanto, viabiliza a entrega da documentação por meio acordado com o consumidor, nos casos de contratação por meio de Atendimento Remoto.

155. Dessa forma, considerando que a proposta do corpo técnico, constante do Relatório de AIR, seria a de garantir ao consumidor “o direito de contar com a formalização de seu contrato, ainda que de maneira digital, sem necessariamente gerar custos operacionais relacionados à disponibilização de documento impresso”, e que, ao que parece, a proposta continua a prever a necessidade de entrega destes documentos, salvo quando a contratação ocorrer por atendimento remoto, recomenda-se que a proposta seja esclarecida quanto ao ponto.

Ainda nesse aspecto, considerando que o atual art. 51 do RGC assegura ao consumidor, no momento da contratação, o fornecimento de login e senha de acesso ao espaço reservado na página da prestadora na internet, onde poderiam estar disponíveis os instrumentos necessários à compreensão das condições da oferta contratada, e que a proposta atual não prevê esta obrigação, esta Procuradoria recomenda que se avalie a previsão da disponibilização destes documentos por meio digital, ainda que não seja em espaço reservado na página da prestadora.

a) Tema 01: Acompanhamento do consumo.

156. Quanto ao acompanhamento do consumo, destacou-se, no bojo da AIR, que o problema a ser solucionado é "equilibrar o custo da obrigação de disponibilizar ferramenta de acompanhamento do consumo e de envio de aviso de esgotamento de franquia para determinados serviços com o benefício gerado ao consumidor".

157. Nesse sentido, objetiva-se "proporcionar ao consumidor informações objetivas e pertinentes sobre o consumo do serviço contratado, por meio de comando normativo adequado".

158. Assim é que na AIR foram consideradas as seguintes alternativas:

Alternativa A - Manter as atuais obrigações sobre acompanhamento de consumo (status quo);

Alternativa B - Excluir as obrigações de viabilização de acompanhamento de consumo e aviso de esgotamento de franquia;

Alternativa C - Manter as obrigações de viabilização de acompanhamento do consumo e aviso de esgotamento de franquia, aplicando-a apenas quando há limitações ao consumo ou cobranças extras ao consumidor.

159. A alternativa C foi considerada a mais adequada pelos seguintes fundamentos:

Qual a conclusão da análise realizada?

As razões inicialmente levantadas por ocasião da primeira formulação do RGC permanecem como de primeira ordem de importância para o consumidor ainda nos dias atuais, sobretudo a necessidade de evitar que o consumidor seja surpreendido com cobranças de valor es exagerados ("bill shock") e de permitir que ele tenha condições planejar o consumo do serviço ao longo do período de faturação, de modo a não ficar sem o serviço ou não ser obrigado a realizar despesas não previstas. Em verdade, a transparência na relação de consumo e o empoderamento do consumidor por meio de ferramentas e informações continuam como diretrizes orientadoras do RGC.

Não obstante, é importante reconhecer os custos impostos pela obrigação regulamentar e equilibrá-los com os direitos do consumidor para evitar que tais custos sejam, ao final, a ele repassados.

Dessa forma, a alternativa que melhor equilibra essa relação é a C, que obriga a disponibilização de ferramentas nos casos em que o acompanhamento do consumo tem impacto prático para o consumidor no uso e disponibilidade do serviço, garantindo assim seu direito à informação e sua capacidade de administrar o consumo com vistas a continuar utilizando o serviço sem interrupções ou custos inesperados.

160. A operacionalização da alternativa se dará "com a adequação da redação dos artigos que versam sobre a matéria no RGC, prevendo que o acompanhamento do consumo ocorre quando há uma franquia e que o aviso de esgotamento de franquia não será obrigatório quando a existência de franquia na Oferta decorre de uma imposição normativa".

161. Assim é que a Minuta de RGC, nesse ponto, estabelece o seguinte:

Art. 21 No Atendimento por Internet, o Consumidor deve ter acesso, no mínimo:

I - aos documentos da(s) Oferta(s) à(s) qual(is) se encontra vinculado, com o devido destaque ao Prazo de Vigência e ao Prazo de Permanência, quando for o caso;

(...)

VII - a recurso que lhe possibilite o acompanhamento adequado do uso do serviço contratado, durante sua fruição, nos termos do Art. 50;

(...)

Art. 50 O Consumidor deve ser comunicado quando seu consumo se aproximar da franquia contratada, quando aplicável.

Parágrafo único. O disposto no **caput** não se aplica às Ofertas em que a existência de franquia se dá por imposição regulamentar ou legal.

162. Verifica-se que, nos termos da proposta, pretende-se manter as obrigações de acompanhamento do consumo e aviso de esgotamento de franquia apenas quando há limitações ao consumo ou cobrança extras ao consumidor. É que, consoante explicitado na AIR, no caso de ofertas comercializadas com franquia, o acompanhamento do consumo e o aviso de que ele se encontra próximo ao limite contratado são utilizados pelo consumidor não apenas com o objetivo de previsão de faturamento, mas para dar previsibilidade à própria continuidade do uso do serviço contratado (que pode ser interrompido, mesmo que temporariamente, após o atingimento da franquia).

163. No ponto, foram sopesados os custos atinentes à eventual manutenção da regulamentação vigente, bem como aduziu-se que tais custos não acarretam benefícios na mesma medida para o consumidor, tendo, portanto, sido proposta a manutenção da obrigação para as ofertas comercializadas com franquias. Entende-se que a proposta, nesse ponto, está devidamente fundamentada, não se vislumbrando óbice a ela.

164. No entanto, verifica-se que a área técnica propõe, nos casos em que não há liberdade da prestadora na formatação da oferta, a criação de uma exceção "para equilibrar a regra", em razão dos custos a ela atinentes.

165. Nesse ponto, cumpre a esta Procuradoria alertar para a necessidade de se avaliar também nesse hipótese a situação sob a ótica do consumidor. É que, em havendo franquia contratada,

independentemente do fato de a franquia se dar ou não por imposição regulamentar ou legal, sob a ótica do consumidor, a necessidade de acompanhamento do consumo persiste.

166. Portanto, muito embora tal acompanhamento envolva custos, recomenda-se que a área técnica avalie a questão sob a ótica do consumidor e pondere a exclusão da aludida exceção (com a exclusão do parágrafo único do artigo 50 da Minuta de RGC), de modo que o consumidor seja sempre comunicado quando seu consumo se aproximar da franquia contratada, independentemente de a oferta se dar por formatação da prestadora ou por imposição regulamentar ou legal. No caso, é pertinente que se privilegie o direito de informação do consumidor e, mais especificamente, seu direito de acompanhamento de sua franquia, de modo a não ser surpreendido por cobranças extras e até mesmo pela suspensão temporária do serviço.

b) Tema 02: Transparência na cobrança.

Subtema 01: Envio de documento de cobrança.

167. Quanto ao envio de documento de cobrança, a área técnica, no bojo da AIR, destacou o seguinte:

Atualmente, o documento de cobrança (fatura) deve ser entregue, por padrão, de forma impressa ao consumidor. Ao mesmo tempo, pode ser acessado em formato digital no Espaço Reservado. O RGC, art. 76, §1º, permite, ainda, que a prestadora forneça a fatura apenas em meio eletrônico caso o consumidor autorize prévia e expressamente.

168. No ponto, continua a área técnica, "durante a Tomada de Subsídios, o setor regulado propôs que a fatura digital se torne a opção padrão, e que a fatura impressa seja enviada àqueles que assim desejarem".

169. Apontou-se como problema a ser solucionado a desproporcionalidade na obrigação regulamentar de envio de documento de cobrança impresso à luz de outras opções menos custosas para entrega de documentos de cobrança.

170. Assim é que objetiva-se alinhar a regulamentação às tendências mundiais de transformação digital, mantendo o poder de escolha do consumidor entre as formas de recebimento de fatura.

171. No ponto, foram consideradas na AIR três alternativas:

Alternativa A - Manter a regra de fatura impressa como padrão e a fatura digital como opcional (status quo);

Alternativa B - Estabelecer a fatura digital como padrão e a fatura impressa apenas no caso de solicitação;

Alternativa C - Não estabelecer forma padrão de entrega de fatura, mantendo o direito do consumidor de escolher o meio para envio.

172. A alternativa C foi considerada a mais adequada pelos seguintes fundamentos:

Qual a conclusão da análise realizada?

A partir da análise dos custos e benefícios das alternativas, percebeu-se que a Alternativa C traz as vantagens das duas alternativas anteriores. É capaz de permitir às prestadoras que busquem novas formas de entregar o documento de cobrança ao consumidor, sem retirar do consumidor o direito a escolher o meio de envio do documento de cobrança.

Dessa maneira, consumidores menos familiarizados com documentos digitais permanecem com a possibilidade de escolher receber a fatura impressa em seu endereço.

Tal alternativa ainda possibilita que o documento de cobrança seja entregue com prazo maior, permitindo uma análise mais dedicada pelo consumidor, no caso do formato digital, a um menor custo para as prestadoras.

173. A alternativa será operacionalizada "com a alteração da redação do RGC atual para que conste expressamente a possibilidade de envio o documento de cobrança em meio eletrônico ou impresso, a critério do consumidor". Adicionalmente, conforme consta na AIR, o Grupo de Implantação pode, caso necessário, prever o tratamento da base legada, incentivando uma melhor comunicação e incremento da adesão à fatura digital.

174. Pois bem, quanto ao envio de documento de cobrança a Minuta de RGC estabelece o seguinte:

Minuta de RGC:

Art. 60 O documento de cobrança deve ser entregue ao Consumidor com antecedência mínima de 5 (cinco) dias da data de vencimento.

§ 1º A Prestadora deve disponibilizar, sem ônus, o documento de cobrança em meio eletrônico ou impresso, a critério do Consumidor.

§ 2º A Prestadora não pode cobrar pela emissão da segunda via do documento de cobrança.

§ 3º A Prestadora deve oferecer ao Consumidor, no mínimo, 6 (seis) opções para a data de vencimento do seu documento de cobrança, distribuídas uniformemente entre os dias do mês.

§ 4º Havendo autorização prévia e expressa do Consumidor, podem ser agrupados códigos

de acesso de um mesmo Consumidor em um único documento de cobrança.

§ 5º A Prestadora deve enviar, mediante solicitação, documento de cobrança com, no mínimo, o demonstrativo dos valores parciais e o valor total para pagamento, escritos em braile.

175. Verifica-se, portanto, que a proposta atribui ao consumidor a escolha quanto ao meio de envio do documento de cobrança. No ponto, entende-se que a proposta está devidamente fundamentada, não se vislumbrando qualquer óbice a ela.

Subtema 02: Campo mensagens importantes.

176. No ponto, foram constatados problemas e queixas das prestadoras no tocante aos custos e dificuldades operacionais decorrentes da implantação das regras relativas ao formato e conteúdo do campo Mensagens Importantes no documento de cobrança, previstas no inciso VIII, alíneas “a” a “f” do art. 74 do RGC.

177. O objetivo da ação foi assim descrito pelo corpo técnico da Agência:

Qual(is) o(s) objetivo(s) da ação?

Garantir o conhecimento das informações relevantes para o consumidor em sua relação jurídica com a prestadora em análise de custos e benefícios da atual regra.

178. As opções regulatórias consideradas para o tema foram as seguintes:

- a) Alternativa A - Manter a padronização do campo “mensagens importantes”, bem como o rol de informações;
- b) Alternativa B - Permitir que o formato de entrega de informações obrigatórias na fatura seja de livre escolha pela prestadora;
- c) Alternativa C - Revisitar o rol de informações obrigatórias e permitir às prestadoras a escolha do meio pelo qual as apresentarão.

179. Da minuta regulamentar, observa-se que foi retirado o campo relativo às Mensagens Importantes, reduzindo a quantidade de informações que devem constar do documento de cobrança. Assim estabelece a proposta:

Art. 58 O documento de cobrança deve conter, sempre que aplicável:

- I - a identificação do período que compreende a cobrança e o valor total de cada serviço e facilidades cobradas;
- II - a identificação do valor referente à instalação, ativação e reparos, quando sua cobrança for autorizada pela regulamentação;
- III - o número do Centro de Atendimento Telefônico da Prestadora que emitiu o documento;
- IV - o número da central de atendimento da Anatel;
- V - a identificação de multas e juros aplicáveis em caso de inadimplência;
- VI - a identificação discriminada de valores restituídos;
- VII - detalhamento dos tributos, por serviços, na forma da Lei 12.741, de 28 de dezembro de 2012;
- VIII - a informação de que o relatório detalhado dos serviços prestados está disponível no Atendimento por Internet, e que pode ser solicitado, por meio impresso, de forma permanente ou não, a critério do Consumidor;
- IX - o código de identificação único da(s) Oferta(s) à(s) qual(is) o consumidor está vinculado.

180. As informações relativas ao término do prazo de permanência e reajustes que virão a vigorar passaram a ser repassadas ao consumidor pela prestadora, preferencialmente por meio eletrônico, e não mais como parte do documento de cobrança, consoante se observa do art. 35 da proposta:

Art. 35 As Prestadoras devem comunicar ao Consumidor com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, preferencialmente por meio eletrônico, entre outros:

- a) a extinção de Oferta de prazo indeterminado;
- b) o término do Prazo de Vigência da Oferta;
- c) o término do Prazo de Permanência;
- d) os reajustes que passarão a vigorar;
- e) a alteração da lista de canais disponibilizados na Oferta contratada de SeAC, no caso previsto no Art. 28, § 3º.

§ 1º A comunicação prevista nas alíneas “a” e “b” deve alertar o Consumidor sobre a necessidade de adesão a uma nova Oferta e as consequências de não fazê-lo no prazo.

§ 2º Em não havendo adesão do Consumidor a uma nova Oferta antes de sua extinção ou término do Prazo de Vigência, aplicam-se a ele as condições previstas no Art. 73 e seguintes.

§ 3º Quando da extinção ou término do Prazo de Vigência da Oferta na forma de pagamento pré-paga, a Prestadora deve garantir ao Consumidor, até a rescisão do contrato, a manutenção do seu crédito para utilização em uma nova Oferta na forma de pagamento

pré-paga da mesma Prestadora.

181. O alerta sobre a existência de débito vencido, que integrava as Mensagens Importantes, nos termos da alínea “e” do inciso VIII do art. 74 do atual RGC, no entanto, não foi contemplado no mencionado art. 35 da minuta. Dessa forma, esta Procuradoria recomenda que se avalie a inclusão acerca da comunicação sobre a existência de débito vencido dentre as hipóteses previstas no art. 35 da minuta regulamentar.

Subtema 03: Relatório detalhado.

182. O art. 62 do RGC aprovado pela Resolução nº 632, de 07 de março de 2014 estabelece a obrigação da prestadora de fornecer relatório detalhado dos serviços e facilidades prestados, em espaço reservado em sua página na internet e, mediante solicitação, por meio impresso. O mencionado dispositivo disciplina, ainda, as informações mínimas que deveriam constar deste relatório. Consoante destaca o corpo técnico da Agência, as prestadoras têm alegado excesso de informações exigidas neste relatório.

183. Dessa forma, foram reavaliadas as obrigações relativas ao relatório detalhado, considerando-se as seguintes opções regulatórias para o tema:

- a) Alternativa A – Manter as obrigações atinentes ao relatório detalhado (status quo);
- b) Alternativa B – Excluir as obrigações atinentes ao relatório detalhado;
- c) Alternativa C – Simplificar o rol de informações a serem apresentadas no relatório detalhado, garantindo a prestação de informações relevantes para o consumidor.

184. A alternativa regulatória considerada mais adequada foi a “C”, simplificando o rol de informações a serem apresentadas no relatório detalhado, mas, mantendo as informações mais relevantes para o consumidor. Ao apresentar suas considerações acerca desta alternativa, o corpo técnico assim registrou:

Alternativa C: Simplificar o rol de informações a serem apresentadas no relatório detalhado, garantindo a prestação de informações relevantes para o consumidor

Em síntese, as contribuições recebidas insurgem-se, por motivos diversos, contra os incisos IV, VI, X e XIII do art. 62 do RGC:

Art. 62. A Prestadora deve fornecer relatório detalhado dos serviços e facilidades prestados, em ordem cronológica, a todos os seus Consumidores, em espaço reservado em sua página na internet e, mediante solicitação, por meio impresso, incluindo, quando aplicável, no mínimo, as seguintes informações:

(...)

IV - no caso do SMP, o Código de Acesso de origem da chamada e a Área de Registro de destino quando o Consumidor se encontrar em situação de visitante, ressalvada a hipótese de bloqueio de identificação do código de acesso de origem, a pedido do Consumidor, caso em que o detalhamento indicará a Área de Registro de origem da chamada;

(...)

VI - a duração efetiva do serviço e a duração considerada para fins de faturamento (hora, minuto e segundo);

(...)

X - o valor da chamada, da conexão de dados ou da mensagem enviada, explicitando os casos de variação horária;

(...)

XIII - os tributos detalhados, por serviços, na forma da Lei 12.741, de 8 de dezembro de 2012.

Conforme já descrito no contexto do problema, em razão da evolução do modelo de ofertas e também da dificuldade sistêmica, a exclusão da obrigação de prestação das informações dos incisos IV e VI parece ser pertinente. Quanto aos demais incisos, as contribuições apresentadas carecem de fundamentação sólida sobre os motivos que ensejam a demanda e os benefícios eventualmente trazidos pela alteração regulamentar.

[...]

Para as prestadoras, tal alternativa representa redução de custos e de tempo de processamento de informações de faturamento, bem como, no caso do inciso IV, na exclusão de uma regra que depende do repasse de informações por terceiros, informações essas que nem sempre são triviais. Vale mencionar que acordos de roaming internacionais, por exemplo, são facultativos e a exigência de uma regra apenas para atender ao mercado brasileiro pode prejudicar a concretização de tais acordos, deixando o consumidor, em última instância, sem acesso ao roaming internacional.

Para os consumidores, a exclusão da obrigação provavelmente não representará perda significativa de informação, considerado comportamento recente das ofertas no sentido da simplificação de critérios de tarifação, isenção de cobranças de roaming nacional) e disseminação de pacotes com roaming internacional.

Para a Anatel, a alteração da regra pode gerar questionamentos de Ministérios Públicos e Procons, que podem compreendê-la como falta de transparência na prestação dos serviços. Todavia, trata-se de medida pontual e que acompanha a evolução das ofertas.

Medidas de contorno podem ser, contudo, adotadas para minimizar o impacto sobre o

consumidor, como ações de educação sobre os critérios de tarifação dos Planos e sobre cobranças porventura incidentes nas situações de deslocamento (roaming).

185. Na conclusão relativa a tal subtema, explicitou-se, ainda:

Dado o objetivo de garantir ao consumidor a disponibilização de informações relevantes pertinentes aos serviços de telecomunicações prestados, entende-se que a Alternativa C (Simplificar o rol de informações a serem apresentadas no relatório detalhado, garantindo a prestação de informações relevantes para o consumidor) é aquela que melhor contempla a orientação proposta.

Isso porque, como exposto ao longo deste trabalho, a simplificação das informações apresentadas ao consumidor não necessariamente significa lhe apresentar menos dados, significa, em sentido oposto, informá-lo melhor.

Neste sentido, a Análise nº 040/2014-GCRZ, de 14 de fevereiro de 2014, constante dos autos do processo nº 53500.011324/2010149 já sinalizava que a apresentação de informações em excesso tem o efeito de mais prejudicar que auxiliar o consumidor e alertava que isso poderia contribuir não só para o aumento de dúvidas por parte do consumidor como até mesmo para o desinteresse na leitura de exaustivos documentos – situação que ocorre no dia a dia do consumidor brasileiro de serviços de telecomunicações.

Assim, conforme já descrito no contexto do problema e na análise das alternativas, acima, em razão da evolução do modelo de ofertas e também da dificuldade sistêmica, a exclusão da obrigação de prestação das informações dos incisos IV e VI do art. 62 da Resolução nº 632/2014 é entendida como pertinente.

A exclusão da obrigação pode acarretar em ganho em objetividade e em simplificação das informações disponíveis no Espaço Reservado para o consumidor e em redução de custos relacionados ao processamento e disponibilização de informações de faturamento no Espaço Reservado, para as prestadoras.

O maior custo dessa alternativa fica para a Anatel, uma vez que a escolha desta proposta pode gerar questionamentos de entidades externas, que podem entendê-la como diminuição da transparência na prestação dos serviços. Todavia, trata-se de medida pontual e que acompanha a evolução das ofertas. Demais disso, como já apontado, medidas de contorno podem ser adotadas para minimizar o impacto sobre o consumidor, como ações de educação para o consumo.

186. Cumpre ressaltar que, no que tange à exclusão da obrigação prevista no inciso VI do 62 da Resolução nº 632/2014, apesar de não mais serem exigidas informações acerca da duração efetiva da chamada, continua sendo exigida a duração do serviço considerada para fins de faturamento, permanecendo o dever de informação ao consumidor quanto a este ponto.

187. A proposta, quanto ao ponto, foi devidamente motivada pelo corpo técnico da Agência, não sendo vislumbrados óbices jurídicos aos seus termos.

c) Tema 03: Procedimentos de cobrança

Subtema 01: Régua de suspensão/condições da suspensão parcial.

188. No ponto, apontou-se possível relação entre o texto da norma atual sobre suspensão e as consequências da falta de pagamento para o fornecedor e o consumidor de serviços de telecomunicações. Nesse sentido, objetiva-se revisar as regras aplicáveis à suspensão, de modo a preservar os direitos assegurados pelo atual regulamento.

189. Para tanto, as seguintes alternativas foram consideradas:

Alternativa A – Manter as obrigações relacionadas à suspensão de serviços por falta de pagamento ou inserção de crédito;

Alternativa B – Manter as obrigações relacionadas à suspensão de serviços por falta de pagamento ou inserção de crédito, excluindo-se os serviços de televisão por assinatura e banda larga fixa do rol de obrigações relativas à suspensão parcial;

Alternativa C – Reduzir o prazo de suspensão (parcial e/ou total).

190. A alternativa B foi apontada como preferencial, pelos seguintes fundamentos:

Qual a conclusão da análise realizada?

Considerando o problema apresentado, o objetivo pretendido e as alternativas delineadas, entende-se como preferencial a alternativa B (“Manter as obrigações relacionadas à suspensão de serviços por falta de pagamento ou inserção de crédito, excluindo-se os serviços de televisão por assinatura e banda larga fixa do rol de obrigações relativas à suspensão parcial”), notadamente por ser aquela que melhor coaduna a relação de custos e benefícios entre prestadoras (para quem a alternativa corresponde a possibilidade de redução de custos operacionais e de fornecimento de canais abertos) e consumidores (para os quais a nova regra traria como benefício imediato a clareza na distinção entre problema de qualidade e inadimplência na banda larga fixa a um custo relativamente baixo, de mudança de hábitos e costumes no uso e pagamento da banda larga fixa e TV por assinatura).

Como visto na análise das alternativas, a opção selecionada desobriga os efeitos da

suspensão parcial, mantendo-se, contudo, o tempo de forma integral.

Além disso, para eliminar lacuna identificada na regra original, passa-se a prever expressamente a vedação de cobrança de assinatura ou qualquer outro valor referente ao serviço durante o período de suspensão parcial (anteriormente, havia previsão somente para o período de suspensão total).

191. De modo a melhor elucidar a questão, vale ainda transcrever os trechos da AIR quanto à operacionalização da alternativa sugerida:

Como será operacionalizada a alternativa sugerida?

As regras pertinentes à régua de suspensão e condições de suspensão parcial estão hoje previstas no Capítulo VI do Regulamento, em seus arts. 90 a 103. A questão tratada neste subtema consta especificamente do art. 92 do RGC, que caracteriza como se dá a suspensão parcial para cada serviço (no Serviço Móvel Pessoal - SMP e no Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC, pelo bloqueio para originação de chamadas, mensagens de texto e demais serviços e facilidades que importem em ônus para o Consumidor, bem como para recebimento de Chamadas a Cobrar pelo Consumidor; nos Serviços de Televisão por Assinatura, pela disponibilização, no mínimo, dos Canais de Programação de Distribuição Obrigatória; e, no Serviço de Comunicação Multimídia - SCM e nas conexões de dados do Serviço Móvel Pessoal - SMP, pela redução da velocidade contratada). A regra sobre a vedação de cobranças durante o período de suspensão total consta, por sua vez, do art. 95.

Na proposta ora apresentada, essas regras sofrem alteração pontual para determinar que durante a suspensão parcial deve ser garantido, aos consumidores do Serviço Móvel Pessoal - SMP e no Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC, serviços mínimos que não importam em custos para o consumidor, como recebimento de chamadas e de mensagens de texto. No Serviço de Comunicação Multimídia e nos de televisão por assinatura, aplicam-se os prazos da suspensão parcial sem, contudo, haver obrigação de manter algum serviço. Adicionalmente a isso, passa-se a vedar cobranças de assinatura ou qualquer outro valor durante o período de suspensão, tanto parcial quanto total.

192. Assim é que a Minuta de RGC, nesse ponto, estabelece o seguinte:

CAPÍTULO VI

DA SUSPENSÃO E RESCISÃO CONTRATUAL POR FALTA DE PAGAMENTO OU DE CRÉDITO

Art. 73 O Consumidor pode ter suspenso parcialmente o provimento do serviço após o decurso de 15 (quinze) dias da data em que for notificado de existência de débito vencido ou de término dos créditos ou de seu prazo de validade.

Art. 74 A notificação ao Consumidor deve conter:

I - os motivos da suspensão;

II - as regras e prazos de suspensão parcial e total e rescisão do contrato;

III - o valor do débito na forma de pagamento pós-paga e o mês de referência; e,

IV - a possibilidade do registro do débito em sistemas de proteção ao crédito, após a rescisão do contrato.

Art. 75 Durante a suspensão parcial deve ser garantido aos Consumidores do Serviço Móvel Pessoal - SMP e no Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC o recebimento de chamadas e de mensagens de texto.

Art. 76 Transcorridos 30 (trinta) dias do início da suspensão parcial, o Consumidor poderá ter suspenso totalmente o provimento do serviço.

Art. 77 Durante a suspensão parcial e total do provimento do serviço, a Prestadora deve garantir aos Consumidores do STFC e do SMP:

I - a possibilidade de originar chamadas e enviar mensagens de texto aos serviços públicos de emergência definidos na regulamentação;

II - ter preservado o seu código de acesso, nos termos da regulamentação; e,

III - acessar a Central de Atendimento Telefônico da Prestadora.

Art. 78 É vedada a cobrança de assinatura ou qualquer outro valor referente ao serviço durante os períodos de suspensão parcial e total.

Art. 79 É dever da Prestadora, enquanto não rescindido o contrato, atender a solicitações que não importem em novos custos para o Consumidor.

Art. 80 Transcorridos 30 (trinta) dias da suspensão total do serviço, o Contrato de Prestação do Serviço pode ser rescindido.

Parágrafo único. Rescindido o Contrato de Prestação do Serviço na forma de pagamento pós-paga, a Prestadora deve encaminhar ao Consumidor, no prazo máximo de 7 (sete) dias, comprovante escrito da rescisão, informando da possibilidade do registro do débito em sistemas de proteção ao crédito, por mensagem eletrônica ou correspondência, no último endereço constante de sua base cadastral.

Art. 81 As providências descritas neste Capítulo somente podem atingir o provimento dos serviços ou código de acesso em que for constatada a inadimplência do Consumidor, dando-se continuidade normal aos demais.

Art. 82 A rescisão não prejudica a exigibilidade dos encargos decorrentes do Contrato de Prestação do Serviço e do Prazo de Permanência, quando for o caso.

Art. 83 Caso o Consumidor efetue o pagamento do débito, na forma de pagamento pós-paga, ou insira novos créditos, na forma de pagamento pré-paga, antes da rescisão do

contrato, a Prestadora deve restabelecer a prestação do serviço em até 24 (vinte e quatro) horas contadas do conhecimento da efetivação da quitação do débito ou da inserção de créditos.

§1º Sobre o valor devido por inadimplemento poderá incidir multa não superior a 2 (dois) pontos percentuais, correção monetária e juros de mora não superiores a 1 (um) ponto percentual ao mês *pro rata die*.

§2º É vedada a cobrança pelo restabelecimento da prestação do serviço.

Art. 84 O Consumidor tem direito de obter da sua Prestadora, gratuitamente, informações quanto a registros de inadimplência relativos à sua pessoa, bem como exigir dela a imediata exclusão de registros dessa natureza após o pagamento do débito e respectivos encargos.

Parágrafo único. A Prestadora deve requerer a baixa do registro do débito em sistemas de proteção ao crédito, independentemente de solicitação do Consumidor, no prazo máximo de 5 (cinco) dias, contado da efetiva quitação do débito.

193. Verifica-se, assim, que, nos termos do artigo 73 da Minuta de RGC, o Consumidor pode ter suspenso parcialmente o provimento do serviço após o decurso de 15 (quinze) dias da data em que for notificado de existência de débito vencido ou de término dos créditos ou de seu prazo de validade.

194. Ademais, nos termos do artigo 74, durante a suspensão parcial deve ser garantido aos Consumidores do Serviço Móvel Pessoal - SMP e no Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC o recebimento de chamadas e de mensagens de texto. No entanto, para os Serviços de Televisão por Assinatura e para o SCM não há previsão de manutenção de qualquer serviço durante a suspensão parcial.

195. Mais adiante, o artigo 75 estabelece que, transcorridos 30 (trinta) dias do início da suspensão parcial, o Consumidor poderá ter suspenso totalmente o provimento do serviço.

196. Outrossim, o artigo 77 estabelece direitos dos consumidores do STFC e do SMP que devem ser mantidos durante a suspensão parcial e total. Mais uma vez, nem mesmo para a suspensão parcial, há previsão a respeito do SCM e dos Serviço de Televisão por Assinatura.

197. No ponto, muito embora tenham sido mantidos os prazos de suspensão parcial e total, especificamente em relação ao SCM e aos Serviços de Televisão por Assinatura não se verifica qualquer distinção entre os dois tipos de suspensão (parcial e total), na medida em que em ambas as suspensões não se exige provimento de serviço algum, nem mesmo se exige, como no RGC vigente, no caso dos Serviços de Televisão por Assinatura, o acesso a os canais de programação de distribuição obrigatória, e no caso de SCM, que o serviço seja prestado a uma velocidade reduzida.

198. O RGC vigente possui dispositivo específico sobre a própria caracterização da suspensão parcial. Vejamos:

RGC vigente:

Art. 92. A suspensão parcial caracteriza-se:

I - no Serviço Móvel Pessoal - SMP e no Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC, pelo bloqueio para originação de chamadas, mensagens de texto e demais serviços e facilidades que importem em ônus para o Consumidor, bem como para recebimento de Chamadas a Cobrar pelo Consumidor;

II - nos Serviços de Televisão por Assinatura, pela disponibilização, no mínimo, dos Canais de Programação de Distribuição Obrigatória; e,

III - no Serviço de Comunicação Multimídia - SCM e nas conexões de dados do Serviço Móvel Pessoal - SMP, pela redução da velocidade contratada.

199. Na presente proposta, no entanto, a suspensão parcial do SCM e dos Serviços de Televisão por Assinatura não restou devidamente caracterizada.

200. No ponto, esta Procuradoria recomenda que a área técnica melhor explicita a utilidade da suspensão parcial especificamente no que se refere a esses dois serviços.

201. A bem da verdade, vale alertar que a previsão do instituto da suspensão parcial para o SCM e para os Serviços de Televisão por Assinatura, sem a previsão da necessidade de manutenção de eventuais serviços durante tal suspensão, pode acabar por confundir o consumidor.

202. Nesse sentido, se a intenção da proposta for apenas e tão somente manter os prazos da suspensão parcial e total para o SCM e para os Serviços de Televisão por Assinatura, sem qualquer outra distinção, recomenda-se que a suspensão desses dois serviços seja denominada desde o início de suspensão total, ainda que tal suspensão tenha um prazo maior, somados os prazos da suspensão parcial e total previstos para o STFC e para o SMP.

203. Com isso, confere-se maior transparência ao instituto da suspensão desses dois serviços, evitando-se que o consumidor seja confundido com a utilização do termo suspensão parcial, sem que haja de fato previsão de manutenção de qualquer serviço no período correspondente.

204. Registre-se que o Superior Tribunal de Justiça admite a suspensão do serviço, no caso de inadimplemento, desde que o consumidor seja notificado, com fulcro no artigo 6º, §3º, inciso II, da Lei nº 8.987/95, *verbis*:

Art. 6º Toda concessão ou permissão pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários, conforme estabelecido nesta Lei, nas normas pertinentes e no respectivo contrato.

§ 1º Serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.

§ 2º A atualidade compreende a modernidade das técnicas, do equipamento e das instalações e a sua conservação, bem como a melhoria e expansão do serviço.

§ 3º Não se caracteriza como descontinuidade do serviço a sua interrupção em situação de emergência ou após prévio aviso, quando:

- I - motivada por razões de ordem técnica ou de segurança das instalações; e,
- II - por inadimplemento do usuário, considerado o interesse da coletividade.

205. Nesse sentido, vale transcrever os seguintes precedentes:

ADMINISTRATIVO. RECURSO ESPECIAL. FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA. CONSUMIDOR INADIMPLENTE. SUSPENSÃO DO SERVIÇO. PREVISÃO LEGAL. POSSIBILIDADE. PRINCÍPIO DA PROPORCIONALIDADE. 1. A interrupção no fornecimento de energia elétrica ao consumidor inadimplente realizada na forma do art. 6º, § 3º, II, da Lei n.8.987/95 não configura descontinuidade na prestação do serviço para fins de aplicação dos arts. 22 e 42 do CDC. 2. Destoa do arcabouço lógico-jurídico que informa o princípio da proporcionalidade o entendimento que, a pretexto de resguardar os interesses do usuário inadimplente, cria embaraços às ações implementadas pela fornecedora de energia elétrica com o propósito de favorecer o recebimento de seus créditos, prejudicando, em maior escala, aqueles que pagam em dia as suas obrigações. 3. Se a empresa deixa de ser, devida e tempestivamente, ressarcida dos custos inerentes às suas atividades, não há como fazer com que os serviços permaneçam sendo prestados com o mesmo padrão de qualidade. Tal desequilíbrio, uma vez instaurado, vai refletir, diretamente, na impossibilidade prática de observância do princípio expresso no art. 22, caput, do Código de Defesa do Consumidor. 4. Recurso especial a que se dá provimento. (REsp 257.084/MG, Rel. Ministro PAULO MEDINA, Rel. p/ Acórdão Ministro JOÃO OTÁVIO DE NORONHA, SEGUNDA TURMA, julgado em 16/12/2003, DJ 17/10/2005, p. 234)

ADMINISTRATIVO. SERVIÇO DE FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA. PAGAMENTO À EMPRESA CONCESSIONÁRIA SOB A MODALIDADE DE TARIFA. CORTE POR FALTA DE PAGAMENTO: LEGALIDADE. 1. Os serviços públicos podem ser próprios e gerais, sem possibilidade de identificação dos destinatários. São financiados pelos tributos e prestados pelo próprio Estado, tais como segurança pública, saúde, educação, etc. Podem ser também impróprios e individuais, com destinatários determinados ou determináveis. Neste caso, têm uso específico e mensurável, tais como os serviços de telefone, água e energia elétrica. 2. Os serviços públicos impróprios podem ser prestados por órgãos da administração pública indireta ou, modernamente, por delegação, como previsto na CF (art. 175). São regulados pela Lei 8.987/95, que dispõe sobre a concessão e permissão dos serviços público. 3. Os serviços prestados por concessionárias são remunerados por tarifa, sendo facultativa a sua utilização, que é regida pelo CDC, o que a diferencia da taxa, esta, remuneração do serviço público próprio. 4. Os serviços públicos essenciais, remunerados por tarifa, porque prestados por concessionárias do serviço, podem sofrer interrupção quando há inadimplência, como previsto no art. 6º, § 3º, II, da Lei 8.987/95, exige-se, entretanto, que a interrupção seja antecedida por aviso, existindo na Lei 9.427/96, que criou a ANEEL, idêntica previsão. 5. A continuidade do serviço, sem o efetivo pagamento, quebra o princípio da igualdade da partes e ocasiona o enriquecimento sem causa, repudiado pelo Direito (arts. 42 e 71 do CDC, em interpretação conjunta). 6. Recurso especial improvido. (REsp 705.203/SP, Rel. Ministra ELIANA CALMON, SEGUNDA TURMA, julgado em 11/10/2005, DJ 07/11/2005, p. 224)

206. Compete à Anatel regulamentar as hipóteses de suspensão dos serviços de telecomunicações, seja parcial, seja total, não havendo óbice a que se estabeleça até mesmo diretamente a suspensão total do serviço na hipótese de falta de pagamento, sem previsão de prévia suspensão parcial, com a fruição de determinados serviços.

207. Recomenda-se, portanto, que a área técnica avalie se não seria mais adequado, como acima explicitado, que, para o SCM e para os Serviços de Televisão por Assinatura, a suspensão seja denominada desde o início de suspensão total, somando-se os prazos da suspensão parcial e total previstos para o STFC e para o SMP.

208. Por derradeiro, nos termos do artigo 78 da Minuta de RGC, é vedada a cobrança de assinatura ou qualquer outro valor referente ao serviço durante os períodos de suspensão parcial e total. Trata-se de inovação, em relação ao atual RGC que previa essa regra apenas para a suspensão total. No ponto, entende-se que a proposta está devidamente fundamentada, na medida em que não há prestação de serviço também durante o período da suspensão parcial, não se vislumbrando qualquer óbice a ela.

Subtema 02: Devolução de valores cofaturados.

209. Consoante explicitado na AIR, cofaturamento é obrigação imposta pela Resolução nº 343, de 17 de julho de 2003, às prestadoras de serviços de telecomunicações locais (fixas e móveis), por meio do qual se comprometem a efetuar a cobrança de serviços prestados pelas prestadoras com as quais possuam acordo para fruição de tráfego em único documento de cobrança a ser encaminhado ao consumidor.

210. Apontou-se como problema a ser solucionado o fato de que as prestadoras que emitem documento de cobrança assumem os custos tributários, operacionais e de reputação perante o consumidor quando da contestação de valores cofaturados.

211. Para esse subtema, foram consideradas as seguintes alternativas:

Alternativa A - Manter obrigações de ressarcimento por cofaturamento com a prestadora emissora do documento de cobrança ou abatimento dos créditos (status quo);

Alternativa B - Determinar que o atendimento à contestação e a devolução sejam realizados pela prestadora responsável pelo serviço;

Alternativa C - Dividir a responsabilidade sobre débitos cofaturados e contestados entre as duas prestadoras, para que a prestadora emissora da cobrança devolva o valor cobrado indevidamente e a prestadora responsável pelo serviço devolva o valor referente ao dobro e correções.

212. No ponto, entendeu-se pela manutenção da regra vigente (alternativa A) pelos seguintes fundamentos:

Qual a conclusão da análise realizada?

Acerca do tema (restituição de valores cofaturados), entende-se que as alternativas de alteração da regra vigente possuem custos que superam seus (poucos) benefícios. Assim tanto a Alternativas B ("Determinar que o atendimento à contestação e a devolução sejam realizados pela prestadora responsável pelo serviço") quanto a Alternativa C ("Dividir a responsabilidade sobre débitos cofaturados e contestados entre as duas prestadoras, para que a prestadora emissora da cobrança devolva o valor cobrado indevidamente e a prestadora responsável pelo serviço devolva o valor referente ao dobro e correções") apresentam custos significativos tanto para a

Agência (perenização dos problemas relacionados ao volume, complexidade e custos das obrigações atuais; reputação do órgão regulador perante a sociedade; possível aumento de reclamações; e aumento da complexidade e do custo para a realização das atividades regulatórias de monitoramento, acompanhamento, fiscalização e controle) quanto para os consumidores (com o aumento da complexidade no processo de identificação e contestação e possível perda financeira por dificuldades no processo de contestação). Tais custos se tornam mais relevantes quando se considera que o único benefício identificado é pertinente à possibilidade de simplificação de processos internos das prestadoras de telecomunicações.

Entende-se, portanto, ser a melhor alternativa no momento a manutenção da regra vigente (Alternativa A), em que as obrigações de ressarcimento por cofaturamento são atribuídas, perante o consumidor final, à emissora do documento de cobrança.

213. Assim é que a alternativa será operacionalizada, por meio da manutenção do artigo 84 do RGC vigente na Minuta de RGC, com numeração diversa. Vejamos:

Minuta de RGC:

Art. 67 O atendimento de contestação de débitos e a devolução de valores indevidos devem ser realizados:

I - na forma de pagamento pós-paga, pela Prestadora que emitiu o documento de cobrança; e,

II - na forma de pagamento pré-paga, pela Prestadora que disponibilizou o crédito.

214. Verifica-se, portanto, que a manutenção do regramento vigente restou devidamente fundamentada - o qual frise-se simplifica, em prol do consumidor, o processo de contestação de cobranças indevidas -, não se vislumbrando qualquer óbice à proposta nesse ponto.

Subtema 03: Parcelamento de Débitos.

215. O art. 101 do RGC aprovado pela Resolução nº 632/2014 determina que, no caso de celebração de acordo entre a Prestadora e o Consumidor para o parcelamento de débitos, o termo de acordo e as parcelas referentes ao valor pactuado devem ser encaminhadas ao Consumidor em documento de cobrança separado. No entanto, as prestadoras alegam que esta determinação tem gerado aumento nos indicadores de inadimplência em algumas parcelas do débito parcelado, uma vez que o consumidor, ao receber duas faturas diferentes, poderia ser induzido ao erro e pagar apenas uma delas, além da possibilidade de possíveis falhas na entrega de uma das faturas pelo Correio.

216. Assim optou-se por reavaliar o tema, ante ao possível desestímulo à realização de acordo de parcelamento por parte do setor regulado decorrente da obrigação regulamentar de emissão de documento de cobrança em separado.

217. As opções regulatórias consideradas para o tema foram as seguintes:

a) Alternativa A - Manter a regra de que parcelamento de débito deve vir cobrado em fatura apartada da fatura dos serviços (status quo);

b) Alternativa B - Não obrigar que o parcelamento de débito seja realizado em fatura separada;

c) Alternativa C - Não regulamentar o parcelamento.

218. A opção considerada mais adequada foi a de promover a alteração da regulamentação atual para não obrigar que o parcelamento de débito seja realizado em fatura separada. Esta solução, consoante explicitado pelo corpo técnico da Agência, resolveria problemas operacionais e de inadimplência, sob o ponto de vista das prestadoras e, ao mesmo tempo, garantiria ao consumidor o seu

direito de contestar valores e desmembrar a conta caso não concorde com os valores lançados em seu documento de cobrança.

219. O corpo técnico assim justificou a adoção desta alternativa:

Qual a conclusão da análise realizada?

Entende-se, acerca do tema (parcelamento de débitos) que a alternativa que melhor coaduna os interesses de empresas, consumidores e órgão regulador é a Alternativa B, de não obrigar que o parcelamento de débito seja realizado em fatura separada, como é hoje o disposto no art. 101 do RGC.

Para o consumidor, a alteração sugerida não impede a possibilidade de parcelamento ou o direito de contestar valores e desmembrar a conta caso não concorde com qualquer dos valores lançados em seu documento de cobrança (uma vez que está prevista a manutenção da regra do art. 81,§1º, da Resolução nº 632/2014). A alternativa também evita que o consumidor tenha problemas associados ao não recebimento de parte da cobrança (quando o parcelamento e a fatura convencional são enviadas em dois documentos distintos), tenha dúvidas sobre a procedência/autenticidade da cobrança e ainda dá transparência na medida em que os valores virão detalhados separadamente na fatura. Sob a perspectiva das prestadoras, a alternativa resolve problemas operacionais e de inadimplência por elas apontados. Para a Anatel a alternativa não representa impactos significativos e traz a cobrança de dívidas parceladas para a regra geral de contestação de débitos prevista no artigo 81, §1º, da Resolução nº 632/2014, que já prevê o desmembramento de valores.

Como será operacionalizada a alternativa sugerida?

A alternativa será operacionalizada por meio da exclusão da regra anteriormente existente, prevista no art. 101 da Resolução nº 632/2014.

Deve ser ressaltado que a referida exclusão não significa a desregulamentação do tema (tratada na Alternativa C), uma vez que as regras de contestação e suspensão permanecem aplicáveis ao caso de parcelamento de débitos.

220. Destaca-se que, nos termos expostos pelo corpo técnico, a obrigação excluída refere-se apenas à expedição da fatura relativa ao parcelamento de débito em separado. Seriam mantidas não apenas a própria possibilidade de parcelamento do débito, mas também as regras de contestação e suspensão aplicáveis à hipótese.

221. Verifica-se que a proposta visa a resolução de problemas apontados pelas prestadoras em razão da expedição de faturas separadas, buscando incentivá-las à adoção dessa forma de negociação, que é, como regra, benéfica ao consumidor.

222. Assim, tem-se que a exclusão da obrigatoriedade de que o parcelamento de débito seja realizado em fatura separada foi motivada pelo corpo técnico da Agência, não sendo vislumbrados óbices jurídicos à proposta.

223. Destaca-se que as regras de suspensão do serviço, nos casos de parcelamento, deverão ser regidas pelos prazos ordinários previstos na norma, permitindo-se também a contestação dos débitos e desmembrar a conta caso o consumidor não concorde com algum dos valores lançados na fatura que contemplará os dois valores.

224. No ponto, esta Procuradoria apenas pondera que se avalie a pertinência de inserção de disposição regulamentar que deixe expressa a própria possibilidade de parcelamento do débito com as prestadoras.

225. Ademais, muito embora o art. 3º da minuta regulamentar estabeleça ser direito do consumidor ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da quitação do débito, ou de acordo celebrado com a Prestadora, o art. 83, que estabelece o prazo de até 24 (vinte e quatro) horas para o restabelecimento dos serviços, não contempla as hipóteses de acordos com a prestadora.

226. Dessa forma, sugere-se a alteração do dispositivo para que esse prazo seja expressamente aplicável às hipóteses de negociação do débito. A título exemplificativo, pode-se acrescentar um parágrafo tratando especificamente da hipótese de parcelamento do débito:

Proposta da Procuradoria

Art. 83 Caso o Consumidor efetue o pagamento do débito, na forma de pagamento pós-paga, ou insira novos créditos, na forma de pagamento pré-paga, antes da rescisão do contrato, a Prestadora deve restabelecer a prestação do serviço em até 24 (vinte e quatro) horas contadas do conhecimento da efetivação da quitação do débito ou da inserção de créditos.

§1º Sobre o valor devido por inadimplemento poderá incidir multa não superior a 2 (dois) pontos percentuais, correção monetária e juros de mora não superiores a 1 (um) ponto percentual ao mês pro rata die.

§2º É vedada a cobrança pelo restabelecimento da prestação do serviço.

§3º **No caso de parcelamento do débito, o prazo previsto no caput será contado a partir da confirmação do pagamento da primeira parcela do acordo, sem qualquer espécie de restrição não autorizada pelo Consumidor.**

227. Dessa forma, assegura-se que o pagamento da fatura que contemplar a primeira parcela do débito já assegura ao consumidor o prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas para o restabelecimento do serviço, à semelhança do que atualmente se prevê no art. 101, §1º do RGC aprovado pela Resolução nº 632/2014.

d) Tema 04: Formas de pagamento do serviço.

228. O art. 61 do RGC aprovado pela Resolução nº 632/2014 estabelece que as formas de pagamento dos serviços de telecomunicações podem ser classificadas em pós-paga, pré-paga ou uma combinação de ambas (como no caso das Ofertas que se denominam "Controle").

229. No tocante à forma de pagamento pós paga, o RGC é expresso ao impedir a cobrança antecipada de créditos destinados à fruição de serviços. A intenção regulamentar é a de assegurar ao consumidor a impossibilidade de dupla cobrança na primeira fatura ou não reembolso ao final do contrato, além de amparar os consumidores de Ofertas Conjuntas.

230. Nesse aspecto, o corpo técnico da Agência explicita que a mencionada norma tem sido questionada pelas prestadoras. Mais especificamente, menciona a contestação administrativa apresentada pela Sky Brasil Serviços Ltda nos autos do Processo administrativo nº 53500.205427/2015-12 quanto aos arts. 61 e 106 do RGC.

231. Oportuno destacar que, naqueles autos, esta Procuradoria reconheceu a validade da regra que veda a cobrança antecipada no Parecer nº 00074/2017/PFE-ANATEL/PGF/AGU, aduzindo o seguinte:

31. Não se vislumbram motivos para a limitação das regras contidas nos arts. 61, §1º e 106 do RGC para as ofertas em combo. A norma, editada em observância ao poder regulamentar da Agência, é bastante clara ao estabelecer duas formas de cobrança pela prestação de serviços de telecomunicações: pré-paga e pós paga. Em outras palavras, não há como extrair-se a interpretação pretendida pela prestadora.

32. Não se pode olvidar que o agente regulado deve aderir às normas setoriais da Agência, o que eventualmente pode incluir a necessidade de criação de obrigações impostas às prestadoras em benefício do consumidor. Trata-se de ônus regulatório imposto a quem se propõe a atuar no setor de telecomunicações.

33. Nesse aspecto, a vedação à cobrança antecipada, estabelecida pela Agência Reguladora no exercício de seu poder regulamentar, conferiu maior transparência e uniformidade na forma de pagamento dos serviços de telecomunicações.

34. Os benefícios aos consumidores são evidentes, uma vez que foi constatada a "existência de um problema setorial referente à cobrança, ao ressarcimento e ao cancelamento" de serviços (item 3.57 do Informe), minorado em consequência da regra estabelecida pelo RGC. Aliás, o corpo técnico da Agência apresentou, a título exemplificativo, diversas reclamações de consumidores que tiveram prejuízos em razão da cobrança antecipada efetuada pela própria Sky Brasil, indicando que esta prestadora foi responsável pela prática de diversas irregularidades, inclusive quanto a dificuldades ou embaraços por ocasião do cancelamento das assinaturas para o estorno de valores já pagos antecipadamente.

35. Essa conduta reiterada das prestadoras causa grave lesão ao direito do consumidor que, vulnerável, possui dificuldades para o reembolso de montantes desembolsados de forma antecipada e que, muitas vezes, sequer são sujeitos à correções monetárias, além de submetê-lo a constrangimentos e aborrecimentos no trato com as empresas. A falta de informação e, em vários casos, a ausência de uniformidade na forma de contraprestação pelo serviço acarretam confusão ao usuário, que acaba sofrendo consequências diversas, como arcar com custos indevidos.

36. A vedação à cobrança antecipada dificulta esse tipo de comportamento, já que o usuário não ficará à mercê da prestadora para o reembolso de valores pagos ao final do contrato. Ora, é muito mais fácil para a empresa buscar a cobrança dos valores devidos por seus usuários do que um consumidor obter a solução de tal sorte de irregularidades no âmbito administrativo.

37. Destaca-se que um suposto aumento nos índices de inadimplência não é suficiente para afastar os benefícios que a regra trouxe aos consumidores. Como bem ressaltado na Análise nº 73/2016/SEI/IF, acostada aos presentes autos, "tais efeitos são conhecidos e não se constata apenas no setor de telecomunicações", porém, constatada a existência de benefícios ao consumidor e considerando que a prestadora é livre para oferecer planos de serviço pré-pagos e pós pagos, não se constata qualquer ilegalidade ou necessidade de limitação dos termos da norma.

38. Caso a prestadora verifique que a vedação ao pagamento antecipado não está de acordo com os seus planos empresariais, ainda resta a possibilidade de que seja oferecido o SeAC mediante a forma de pagamento pré-paga, ou seja, mediante a aquisição antecipada de créditos destinados à fruição de serviços pelos usuários, consoante previsto no parágrafo segundo do art. 61 do RGC.

39. Importante ressaltar, ainda, que o art. 130 da LGT é expresso no sentido de que as prestadoras em regime privado não possuem "direito adquirido à permanência das condições vigentes quando da expedição da autorização ou do início das atividades, devendo observar os novos condicionamentos impostos por lei e pela regulamentação".

40. Conclui-se, portanto, que a regra insculpida nos arts. 61, §1º e 106 do RGC é suficientemente clara, não se restringindo às ofertas em combo, mas, sim, a todas as ofertas de planos de serviço pós paga, não havendo que prosperar a interpretação proposta pela prestadora. O que se observa é a pretensão de modificar os termos da norma aprovada pelo Conselho Diretor da Agência, e não esclarecimentos quanto à interpretação.

232. A legalidade e a constitucionalidade dos arts. 61, §1º e 106, ambos do RGC também foram reconhecidas pelo Poder Judiciário nos autos do Processo nº 47611-75.2014.4.01.3400, ajuizado pela

Associação Brasileira de Televisão por Assinatura – ABTA, que, julgando improcedentes os pedidos formulados na inicial, assim decidiu:

No caso, não é possível acolher a alegação de nulidade da norma.

Com razão a ré ao defender as disposições contidas nos arts. 61, §1º e 106 do RGC, especialmente por considerar que a ANATEL possui competência para regular o setor de telecomunicações e, nos termos do art. 19, X, da LGT, normatizar a prestação do serviço de telecomunicações no regime privado.

Por outro lado, merece destaque o fato de que a obrigação tem como objetivo “*responder à tendência de convergência na regulamentação, bem como à tendência de contratação conjunta dos serviços de telecomunicações*”. Nesse sentido, a ré ponderou que “*dispor diferentemente tem permitido que prestadoras, após o pedido de cancelamento do contrato, imponham o uso do serviço a fim de não ter que devolver a quantia paga antecipadamente, mesmo quando se trata do único serviço que continuaria a ser usufruído pelo usuário no mês subsequente*”.

Por último, a ré observou que se tratam de “*regras mais benéficas para o consumidor e uniformizam o tratamento da matéria, facilitando o entendimento da cobrança do serviço pelo usuário*”.

Assim, não vislumbro qualquer vício de ilegalidade ou inconstitucionalidade nos artigos 61, § 1º, c/c 106 do RGC, que estabelecem vedação à cobrança antecipada de qualquer item da estrutura tarifária ou de preço.

O pedido alternativo também não merece prosperar, considerando os termos do art. 130 da LGT, segundo o qual “*a prestadora de serviço em regime privado não terá direito adquirido à permanência das condições vigentes quando da expedição da autorização ou do início das atividades, devendo observar os novos condicionamentos impostos por lei e pela regulamentação*”.

233. O Conselho Diretor da Agência, ao apreciar o pedido, proferiu o Acórdão nº 110, de 05 de abril de 2017, retificado por meio do Circuito Deliberativo nº 141/2017, determinando expressamente que o corpo técnico procedesse à “*avaliação regulatória de alteração dos arts. 46, 61 e 106 do RGC, nos termos regimentais, durante o curso da Agenda Regulatória 2017/2018, para que se tornem aderentes aos princípios esculpidos nos arts. 126, 127 e 128 da LGT*”.

234. Ao proceder à reavaliação do tema em questão, o corpo técnico apresentou, como opções regulatórias para o tema:

- a) Alternativa A – Manter a regulamentação atual;
- b) Alternativa B – Rever a regulamentação vigente no que se refere às formas de pagamento para permitir inovações;
- c) Alternativa C – Não definir na regulamentação os conceitos das formas de pagamento.

235. Após a análise das alternativas, a opção regulatória considerada mais adequada foi a alternativa “B”, para rever a regulamentação atual no tocante às formas de pagamento. De acordo com o corpo técnico, a operacionalização da alternativa se daria por meio da flexibilização das definições das formas de pagamento. Consoante previsão do art. 63 da minuta, no caso de rescisão do contrato, a cobrança deverá ser proporcional ao período usufruído até o momento da rescisão, o que resguardaria o consumidor.

236. De início, muito embora a regra que vedava a cobrança antecipada de débitos não possuísse qualquer ilegalidade, esta Procuradoria também não vislumbra impedimentos à exclusão desta regra, desde que estabelecidos mecanismos de resguarda ao consumidor. Nesse sentido, deve ser expressamente garantido que o pagamento corresponda ao serviço efetivamente prestado.

237. Dentre esses mecanismos, encontram-se a previsão do período faturado, que deve corresponder, em regra, a 30 (trinta) dias de prestação do serviço (art. 57 da minuta) e a previsão de que a cobrança deverá ser proporcional no caso de rescisão do contrato.

238. No entanto, considerando a possibilidade de cobrança antecipada, esta Procuradoria recomenda que se esclareça a forma pela qual serão devolvidos eventuais valores, por exemplo, no caso de rescisão ou mesmo de portabilidade numérica para outras prestadoras. Isso porque o art. 68 da minuta refere-se expressamente apenas a casos de cobrança indevida, com previsão de ressarcimento em dobro e incidência de juros.

e) Tema 05: Inconsistência de dados cadastrais de usuários.

239. Apontou-se como problema a ser solucionado a inconsistência de dados cadastrais de usuários de telecomunicações, em especial do SMP na modalidade pré-paga, causando eventuais fraudes e riscos à segurança pública. O objetivo da ação, portanto, é minimizar a ocorrência de fraudes decorrentes da utilização de informações falsas ou incorretas.

240. Para tanto, foram analisadas as seguintes alternativas:

Alternativa A – Manter a regulamentação do tema da forma como atualmente prevista (Status-quo);

Alternativa B – Definir rol mínimo de dados que devam ser coletados, de acordo com a legislação aplicável, atribuindo o acompanhamento da temática a fóruns e mecanismos de correção;

Alternativa C – Atribuir o acompanhamento da temática a fóruns e mecanismos de

corregulação.

241. Entendeu-se ser mais conveniente a adoção da alternativa C pelos seguintes fundamentos:

Qual a conclusão da análise realizada?

Trata-se de tema extremamente complexo (situação que se consubstancia na dinâmica de comercialização especialmente da telefonia móvel pré-paga e na falta de uniformização regulatória e que se reflete na realidade encontrada hoje, de inconsistências nas bases de dados cadastrais de prestadoras de telecomunicações) e cuja relevância não se resume à questões inerentes ao setor de telecomunicações mas que abrangem questões relativas à segurança pública e ao tema cada vez mais relevante da proteção de dados pessoais dos cidadãos.

Internacionalmente, diversos países optaram por não obrigar o cadastramento de consumidores - valendo destacar o caso do México que passou da experiência da regulação mandatária para, diante do não-alcance dos objetivos pretendidos, à desregulamentação direta do tema. Naquele país, as prestadoras possuem atualmente uma série de obrigações para auxiliar o governo em questões de segurança (todas elas já são adotadas pelas operadoras brasileiras, como visto no item correspondente desta AIR).

Isso posto, entende-se ser mais conveniente a abordagem constante da Alternativa C (Atribuir o acompanhamento da temática a fóruns e mecanismos de correção).

Neste sentido, conforme já mencionado nesta análise, as Leis nº 10.703/ 2003 e nº 12.965/2014, já regulam os dados que devem ser coletados no Serviço Móvel Pessoal (telefonia móvel) e no Serviço de Comunicação Multimídia (banda larga fixa). Para os demais serviços, caso não haja legislação no mesmo sentido, a escolha dos dados a serem coletados seria decisão da prestadora, considerando o comando de não ultrapassar o mínimo necessário para suas atividades, conforme previsto pela Lei nº 13.709/2018.

Quanto à questão da validação de dados, entende-se que o melhor caminho, no momento, deve ser o de tratamento por ferramentas de correção ou outro instrumento que possa acompanhar a evolução tecnológica e que seja eficaz o suficiente para lidar com problemas de fraude.

Algumas das principais vantagens dessa proposta estão na perenidade da norma e na maior flexibilidade dos mecanismos de coleta e validação, que poderão ser ajustados e melhorados conforme a existência de novas ferramentas e a evolução de determinado tipo de fraude. Entende-se que esses benefícios superam e larga medida os ônus da alternativa (possível desconfiança do consumidor decorrente da falta de padronização de coleta de dados entre serviços e/ou entre prestadoras; complexidade da fiscalização da Anatel; e questionamentos de órgãos de segurança pública quanto à inexistência de um determinado dado em uma prestadora e a existência do mesmo dado em outra).

242. A alternativa será operacionalizada da seguinte maneira:

Como será operacionalizada a alternativa sugerida?

Propõe-se operacionalizar a alternativa por meio da inserção de dispositivo no Regulamento de Serviços de Telecomunicações (Resolução nº 73/1998), determinando que as empresas mantenham cadastro atualizado de seus usuários, observadas as exigências legais. Ainda, deve-se prever a possibilidade da Agência determinar às prestadoras a adoção de mecanismos de correção ou a criação de grupos específicos visando o aperfeiçoamento da coleta, validação, atualização e manutenção dos dados cadastrais dos usuários.

243. Assim é que a Minuta de Resolução, nesse ponto, estabelece o seguinte:

Art. 59 Incluir o seguinte artigo ao Regulamento de Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução nº 73, de 25 de novembro de 1998:

“Art. 32-A As Prestadoras de Serviços de Telecomunicações de interesse coletivo devem manter cadastro atualizado de seus assinantes, observadas as exigências legais.

Parágrafo único. A Anatel poderá, a seu critério, determinar às Prestadoras a adoção de mecanismos de correção ou a criação de grupos específicos visando o aperfeiçoamento da coleta, validação, atualização e manutenção dos dados cadastrais dos assinantes.(NR)”

244. No ponto, cumpre a esta Procuradoria tecer algumas considerações. Verifica-se que se pretende remeter a regulamentação à legislação aplicável e atribuir o acompanhamento da temática a fóruns e mecanismos de correção. No entanto, cumpre alertar para o fato de que a legislação, de maneira geral, trata da proteção dos dados cadastrais, mas não especificamente de um rol mínimo atinente a tais dados, a exceção da Lei nº 10.703/2003, que efetivamente estabelece os dados necessários para cadastro especificamente de usuários de telefones celulares pré-pagos.

245. Dessa feita, muito embora não se vislumbre óbice jurídico à proposta, esta Procuradoria recomenda que a área técnica pondere se eventualmente a regulamentação de um rol mínimo de dados que devam ser coletados, de acordo com a legislação aplicável, não deixaria a regulamentação mais clara nesse ponto, conferido, ainda, tratamento mais célere à questão, sem prejuízo de se atribuir também o acompanhamento da temática a fóruns e mecanismos de correção.

a) Tema 01: Atendimento telefônico.

246. No âmbito da reavaliação acerca do tema relativo ao atendimento telefônico, o problema a ser solucionado foi exposto pelo corpo técnico da seguinte maneira:

Qual o problema a ser solucionado?

O fato de as regras previstas no RGC serem mais rígidas do que as previstas no Decreto do SAC e de se aplicarem a também a ligações de oferta e contratação, atividades não reguladas pelo decreto, faz, segundo as prestadoras, que recursos que poderiam ser utilizados em qualificação do atendimento sejam voltados ao cumprimento de obrigações relacionadas a horários de funcionamento, gravações de ligações e tempo de espera para falar com atendentes.

247. Ante ao problema constatado, apontou-se o objetivo de “gerar eficiência regulatória, focando as obrigações quanto a procedimentos apenas nos aspectos fundamentais do atendimento telefônico, mantendo a harmonia entre as regras da Anatel e as previstas no Decreto do SAC e possibilitando a alocação de esforços relacionados à eficiência do processo”.

248. Considerando tais objetivos, o corpo técnico apresentou três opções regulatórias para o tema em questão:

- a) Alternativa A - Manter as atuais obrigações previstas no RGC quanto a gravações, horário de atendimento e tempo de espera (status quo);
- b) Alternativa B - Retirar do RGC as regras quanto a gravações, horário de atendimento e tempo de espera, deixando que apenas as obrigações do Decreto do SAC sejam válidas (excluindo-se, portanto, ligações de oferta e contratação);
- c) Alternativa C - Retirar do RGC as regras quanto a gravações, horário de atendimento e tempo de espera, deixando que apenas as obrigações do Decreto do SAC sejam válidas, mas estabelecer regras específicas e simplificadas para ligações de oferta e contratação.

249. A alternativa considerada mais adequada foi a de letra “C”, retirando da regulamentação as regras quanto a gravações, horário de atendimento e tempo de espera, que passariam a ser regidas tão somente pelo Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008. Previu-se, no entanto, o estabelecimento de regras específicas e simplificadas para ligações relativas a oferta e contratação.

250. Na minuta regulamentar, o atendimento telefônico é tratado na Subseção II da Seção I do Capítulo III do Título III, dispondo o seguinte:

Do Centro de Atendimento Telefônico

Art. 23 No Centro de Atendimento Telefônico, deve haver a opção de rescisão do contrato de forma automatizada, sem intervenção de atendente.

Art. 24 Quando a chamada for encaminhada ao atendente, a Prestadora deve informar ao Consumidor que a chamada está sendo gravada e que a gravação poderá ser solicitada pelo Consumidor.

Parágrafo único. Em caso de descontinuidade da chamada, a Prestadora deve retornar imediatamente a ligação ao Consumidor.

251. No tocante à contratação, assim dispõe a proposta regulamentar:

Art. 44 Na contratação, a Prestadora deve entregar ao Consumidor, o Contrato de Prestação do Serviço e a Etiqueta Padrão, sem prejuízo de outras informações que se afigurem relevantes à compreensão das condições da(s) Oferta(s) contratada(s).

§ 1º Caso a contratação de algum serviço de telecomunicações se dê por meio do Atendimento Remoto, a Prestadora deve enviar ao Consumidor, por meio com ele acordado, os documentos mencionados no caput.

§2º Em caso de contratação por telefone, a Prestadora deve manter gravação da formalização do contrato por 90 (noventa) dias, à disposição do Consumidor, assegurando-se de repassar a ele todas as informações previstas no Art. 42.

252. Com a alteração, as regras quanto ao tempo para falar com o atendente, horário de funcionamento, gravação e menu seriam excluídas da regulamentação da Agência, passando a serem regidas tão somente pelo Decreto do SAC.

253. No que tange ao tempo para que o consumidor possa falar com o atendente, o Decreto do SAC assim determina:

Art. 4º O SAC garantirá ao consumidor, no primeiro menu eletrônico, as opções de contato com o atendente, de reclamação e de cancelamento de contratos e serviços.

[...]

§ 4º Regulamentação específica tratará do tempo máximo necessário para o contato direto com o atendente, quando essa opção for selecionada.

Art. 10. Ressalvados os casos de reclamação e de cancelamento de serviços, o SAC garantirá a transferência imediata ao setor competente para atendimento definitivo da demanda, caso o primeiro atendente não tenha essa atribuição.

§ 1º A transferência dessa ligação será efetivada em até sessenta segundos.

§ 2º Nos casos de reclamação e cancelamento de serviço, não será admitida a transferência da ligação, devendo todos os atendentes possuir atribuições para executar essas funções.

254. Consoante pode ser observado, muito embora o Decreto do SAC trate especificamente a respeito do tempo de transferência de ligações, ele remete à regulamentação específica quanto ao tempo máximo necessário para o contato direto com o atendente.

255. Esse tempo mínimo encontra-se estabelecido na Portaria nº 2.014, de 13 de outubro de 2008, editada pelo Ministério da Justiça, que, regulamentando o Decreto do SAC, estabeleceu o seguinte:

Art.1º O tempo máximo para o contato direto com o atendente, quando essa opção for selecionada pelo consumidor, será de até 60 (sessenta) segundos, ressalvadas as hipóteses especificadas nesta Portaria.

§1º Nos serviços financeiros, o tempo máximo para o contato direto com o atendente será de até 45 (quarenta e cinco) segundos. Nas segundas-feiras, nos dias que antecedem e sucedem os feriados e no 5º dia útil de cada mês o referido prazo máximo será de até 90 (noventa) segundos.

§2º Nos serviços de energia elétrica, o tempo máximo para o contato direto com o atendente somente poderá ultrapassar o estabelecido no caput, nos casos de atendimentos emergenciais de abrangência sistêmica, assim considerados aqueles que, por sua própria natureza, impliquem a interrupção do fornecimento de energia elétrica a um grande número de consumidores, ocasionando elevada concentração de chamadas, nos termos de regulação setorial.

256. Percebe-se, assim, que o tempo para o contato direto com o atendente encontra-se não no próprio Decreto do SAC, mas em uma Portaria editada no âmbito do Ministério da Justiça. Essa norma, aliás, expressamente ressalta que os prazos nela fixados não excluem outros mais benéficos ao consumidor, decorrentes de regulamentações e contratos de concessão, da mesma forma prevista no art. 21 do Decreto do SAC.

257. No tocante ao horário de funcionamento do Centro de Atendimento Telefônico da prestadora, o Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008 assim determina:

Art. 5º O SAC estará disponível, ininterruptamente, durante vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana, ressalvado o disposto em normas específicas.

258. A Portaria nº 2.014/2008, por sua vez, estabelece:

Art.3º O SAC estará disponível, ininterruptamente, durante vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana.

§ 1º Poderá haver interrupção do acesso ao SAC quando o serviço ofertado não estiver disponível para fruição ou contratação, vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana, nos termos da regulamentação setorial em vigor.

§2º Excetua-se do disposto no caput do presente artigo, o SAC destinado ao serviço de transporte aéreo não regular de passageiros e ao atendimento de até cinquenta mil assinantes de serviços de televisão por assinatura, cuja disponibilidade será fixada na regulação setorial.

259. Dessa forma, a Portaria que regulamenta o Decreto do SAC expressamente remete à regulação setorial no tocante às hipóteses de atendimento de até cinquenta mil assinantes de serviços de televisão por assinatura. Com isso, além da regulamentação da Agência estar habilitada a estabelecer regras mais benéficas ao consumidor, deve, necessariamente, tratar da hipótese excepcionada pela Portaria acima transcrita, sob pena de deixar o tema sem qualquer regulamentação.

260. O regramento no tocante à gravação de chamadas também foi objeto de revisão. No RGC aprovado pela Resolução nº 632/2014, era expressamente previsto ser “obrigatória a gravação das interações entre Prestadora e Consumidor realizadas por meio do Centro de Atendimento Telefônico, independentemente do originador da interação”, sendo mantida em curso até a finalização do atendimento (art. 26).

261. Na proposta de RGC apresentada nesta oportunidade, apenas determina-se o seguinte:

Art. 24 Quando a chamada for encaminhada ao atendente, a Prestadora deve informar ao Consumidor que a chamada está sendo gravada e que a gravação poderá ser solicitada pelo Consumidor.

Parágrafo único. Em caso de descontinuidade da chamada, a Prestadora deve retornar imediatamente a ligação ao Consumidor.

262. Pode-se observar que o mencionado dispositivo, ainda que de forma indireta, mantém a obrigatoriedade de que a chamada encaminhada ao atendente seja gravada e disponibilizada ao consumidor.

263. O Decreto do SAC, por sua vez, estabelece:

Art. 15. Será permitido o acompanhamento pelo consumidor de todas as suas demandas por meio de registro numérico, que lhe será informado no início do atendimento.

[...]

§ 3º É obrigatória a manutenção da gravação das chamadas efetuadas para o SAC, pelo prazo mínimo de noventa dias, durante o qual o consumidor poderá requerer acesso ao seu conteúdo.

264. Dessa forma, muito embora o prazo para a manutenção das gravações tenha sido reduzido, em relação à regulamentação atualmente em vigor, tem-se que continua a ser obrigatória a manutenção da gravação destas chamadas pelo prazo mínimo de 90 (noventa) dias, durante o qual o consumidor poderá requerer acesso ao seu conteúdo.

265. No ponto, esta Procuradoria pondera se não seria o caso de deixar explícito, tal como previsto no atual RGC, que a gravação deverá ocorrer independentemente do originador da interação. Ocorre que, da redação do art. 15, §3º do Decreto do SAC, é possível extrair-se a ideia de que a gravação somente ocorreria quando as chamadas forem realizadas para o Serviço de Atendimento ao Consumidor.

266. Não obstante, tem-se que, por diversas vezes, a interação inicia por provocação da própria prestadora, como, por exemplo, nos casos de cobrança de valores ao consumidor. Nestas hipóteses, permanece a importância de que o consumidor tenha acesso à gravação do teor da interação realizada com a prestadora, para, a título exemplificativo, comprovar eventual contestação do débito ou outras informações repassadas pela prestadora.

267. Essa previsão poderia ser inserida na própria redação conferida ao art. 24 da proposta de RGC, podendo, a título exemplificativo, ser a seguinte:

Proposta da Procuradoria

Art. 24 Quando a chamada for encaminhada ao atendente, **independentemente do originador da interação**, a Prestadora deve informar ao Consumidor que a chamada está sendo gravada e que a gravação poderá ser solicitada pelo Consumidor.

Parágrafo único. Em caso de descontinuidade da chamada, a Prestadora deve retornar imediatamente a ligação ao Consumidor.

b) Tema 02: Atendimento digital.

268. No ponto, apontou-se o seguinte problema a ser solucionado:

Qual o problema a ser solucionado?

O RGC foca a regulação no Espaço Reservado em sítio eletrônico, com regras específicas e detalhadas.

Prestadoras afirmam que tal estratégia não considera o cumprimento das obrigações por meios alternativos

(aplicativos móveis, por exemplo) e que o detalhamento das regras dificulta inovação em canais digitais.

269. Dessa feita, objetiva-se criar ambiente favorável para desenvolvimento de canais digitais que atendam ao consumidor de forma efetiva.

270. Nesse tema, foram consideradas as seguintes alternativas:

Alternativa A - Manter as atuais obrigações dos canais digitais, inclusive com a não regulamentação do atendimento por meio de redes sociais, chat ou inteligência artificial (status quo);

Alternativa B - Retirar obrigações do Espaço Reservado que dizem respeito a funcionalidades acessórias e manter as que tratam de conteúdos mínimos exigidos;

Alternativa C - Não regulamentar o atendimento digital.

271. A alternativa B foi considerada a mais adequada pelos seguintes fundamentos:

Qual a conclusão da análise realizada?

O acesso à internet segue em linha ascendente, ao mesmo tempo novos serviços baseados em conectividade vão surgindo. Nesse ambiente dinâmico, notou-se ser possível flexibilizar a forma de atender as obrigações do Espaço Reservado, atualmente apresentado em página no site da prestadora. O momento atual é de acessos via desktops dando lugar ao maior uso de internet via aparelhos celulares, presença intensiva dos cidadãos brasileiros em redes sociais e popularização do uso de aplicativos.

Essas mudanças na forma como as pessoas usam a internet não eram claras quando da edição do RGC, em 2014. E, com o advento do 5G e da Internet das Coisas, os próximos anos provavelmente trarão mudanças em relação às qua não é possível ter uma ideia completa neste momento. Dessa forma, a opção pela alternativa "B", aplicando-se um regramento mínimo e deixando a critério da prestadora o canal digital a ser utilizado para cumprimento da obrigação, conecta-se com a dinamicidade da internet e da tecnologia, a fim de acompanhar sua evolução.

272. A alternativa será operacionalizada da seguinte maneira:

Como será operacionalizada a alternativa sugerida?

Alterações ocorrerão na retirada de definição sobre atendimento por internet a fim de possibilitar a realização dessa atividade em outros espaços que não necessariamente o site da prestadora, além de inclusão de obrigatoriedade de código de prática para questões de atendimento de forma geral, como um mecanismo de informação ao consumidor.

Fica preservado o conteúdo a ser oferecido ao consumidor, ressalvadas as modificações advindas deste AIR em eixos que tenham reflexo no Espaço Reservado, a exemplo de “Acompanhamento de Consumo”, do Eixo Fruição e Cobrança.

273. A Minuta de RGC, nesse ponto, estabelece o seguinte:

Art. 2º Para fins deste Regulamento, aplicam-se as seguintes definições, além de outras adotadas pela legislação e pela regulamentação:

(...)

III - Atendimento por Internet: forma de atendimento ao Consumidor prestado por meios digitais;

Subseção I

Do Atendimento por Internet

Art. 20 No Atendimento por Internet, é vedada a imposição de qualquer condicionamento ou restrição ao acesso livre do Consumidor.

Parágrafo único. O Atendimento por Internet deve respeitar as condições de acessibilidade.

Art. 21 No Atendimento por Internet, o Consumidor deve ter acesso, no mínimo:

I - aos documentos da(s) Oferta(s) à(s) qual(is) se encontra vinculado, com o devido destaque ao Prazo de Vigência e ao Prazo de Permanência, quando for o caso;

II - à referência a novos serviços contratados;

III - aos documentos de cobrança dos últimos 6 (seis) meses;

IV - ao relatório detalhado dos serviços prestados dos últimos 6 (seis) meses;

V - à opção de solicitação de cópia da gravação de suas interações, quando for o caso;

VI - ao histórico de suas demandas registradas nos últimos 6 (seis) meses;

VII - a recurso que lhe possibilite o acompanhamento adequado do uso do serviço contratado, durante sua fruição, nos termos do Art. 50;

VIII - ao perfil de consumo dos últimos 3 (três) meses; e,

IX - ao registro e ao tratamento de quaisquer demandas.

§ 1º O acesso ao Atendimento por Internet deve ser assegurado ao Consumidor por no mínimo 6 (seis) meses após a rescisão contratual.

§ 2º Devem estar disponíveis ao Consumidor, no Atendimento por Internet, as opções de salvar cópia das informações e documentos e de remetê-los para meio eletrônico escolhido pelo Consumidor.

§ 3º A rescisão do contrato por meio do Atendimento por Internet deve ser processada de forma automática, sem intervenção de atendente.

Art. 22 É facultado à Prestadora a comercialização de Ofertas vinculadas a contratação e atendimento exclusiva e integralmente por meio de Atendimento por Internet.

(...)

Art. 46 A Prestadora deve fornecer relatório detalhado dos serviços e facilidades prestados, em ordem cronológica, a todos os seus Consumidores, no Atendimento por Internet e, mediante solicitação, por meio impresso, incluindo, quando aplicável, no mínimo, as seguintes informações:

(...)

Art. 55 O Consumidor deve ter à sua disposição recurso que lhe possibilite a verificação, em tempo real, dos créditos existentes, bem como do prazo de validade, de forma gratuita.

Parágrafo único. Para fins do disposto no **caput**, a Prestadora deve disponibilizar, no mínimo, no Atendimento por Internet e por meio do seu Centro de Atendimento Telefônico, opção de consulta aos créditos e respectivo prazo de validade, de forma gratuita, em todas as solicitações do Consumidor.

274. Verifica-se que foram excluídas disposições que restringiam o atendimento por internet ao atendimento prestado por meio da página da prestadora na internet, considerando como tal a forma de atendimento ao consumidor prestado por meios digitais, mantendo-se obrigações que tratam de conteúdos mínimos exigidos.

275. No ponto, entende-se que a proposta restou devidamente fundamentada, não se vislumbrando óbice a ela, na medida em que visa apenas adequar o RGC à dinamicidade da internet e da tecnologia.

276. Ademais, vale frisar tal medida, ao menos nesse ponto, não afasta outros meios de atendimento (telefônico e presencial).

c) Tema 03: Atendimento nos estabelecimentos.

277. A reavaliação do tema no tocante à necessidade de manutenção de atendimento das prestadoras por meio de estabelecimentos físicos considerou as seguintes opções regulatórias:

a) Alternativa A - Manter atuais obrigações referentes ao atendimento nos estabelecimentos (status quo);

- b) Alternativa B - Seguir exigindo que prestadoras mantenham estabelecimentos, mas simplificar as obrigações sobre seu funcionamento;
- c) Alternativa C - Deixar de exigir que existam estabelecimentos, com regras simplificadas no caso da sua existência;
- d) Alternativa D - Permitir que as Prestadoras realizem ofertas específicas para aquisição exclusivamente por meio digital, as quais não incluiriam atendimento em estabelecimento.

278. Considerou-se mais adequada uma combinação das alternativas “C” e “D”, explicitando-se, no Relatório de AIR, as seguintes justificativas para esta conclusão:

Qual a conclusão da análise realizada?

De acordo com o RGC, os estabelecimentos são locais nos quais o consumidor tem à sua disposição serviços como registrar reclamação ou fazer solicitações. Contudo, o atendimento telefônico obrigatório, instituído pelo Decreto do SAC, e o atendimento digital estabelecido pelo RGC, resguardam o direito de o consumidor interagir com as prestadoras para demandas diversas sem necessariamente depender de ida a um estabelecimento físico, tendo a capacidade de atingir maior parcela de consumidores que o atendimento presencial. É certo que estabelecimentos, quando existentes, devem fornecer atendimento. Contudo, a análise custo/benefício acima, ao indicar preferencialmente a alternativa “C” sugere a possibilidade de que a Anatel possa tornar a regulação mais simples, mantendo a possibilidade de o consumidor registrar reclamações e outras solicitações em todos os canais da prestadora. Ao mesmo tempo, a alternativa “D” possibilita às prestadoras a criação de ofertas 100% digitais, a serem comercializadas e atendidas exclusivamente por este meio. Ademais, tais alternativas combinadas evitam que a regulação se torne descolada das transformações a longo prazo no perfil dos estabelecimentos em função do avanço da tecnologia, como mostram serviços digitais e novos modelos de negócios que não estão baseados em lojas físicas.

Como será operacionalizada a alternativa sugerida?

O Atendimento no Estabelecimento encontra-se na Seção II do Capítulo III (Formas de Atendimento) do RGC. Distribui-se nas subseções I (Do Setor de Atendimento Presencial), II (Dos Estabelecimentos Associados à Marca da Prestadora) e III (Do atendimento das Concessionárias do STFC Local), abrangendo os artigos 29 a 40. Esses artigos serão substituídos por redação que trate do direito ao atendimento presencial de forma a abranger as modificações engendradas pela alternativa escolhida.

Como a alternativa sugerida será monitorada?

Os mecanismos a serem utilizados pela Anatel para monitoramento consistem em avaliação de reclamações no sistema Focus, notas obtidas pelas prestadoras na Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida e análises de diagnóstico. As reclamações fornecem dados numéricos sobre volume de queixas, aliado a conteúdo em texto provido pelos próprios consumidores, o que possibilita sejam análises quantitativas ou qualitativas. A Pesquisa, por sua vez, fornece uma visão mais ampla do atendimento, com validade estatística, ao avaliar todos os serviços em todas as unidades da Federação. Enquanto isso, os produtos de diagnóstico reúnem análises mais aprofundadas, utilizando diversas fontes de informação, com o objetivo de orientar e informar a tomada interna de decisão

279. De início, esta Procuradoria pondera que se avalie o estabelecimento de alguns critérios e hipóteses em que a prestadora deva ter atendimento presencial, ao invés de facultar à prestadora tê-lo ou não. Não se pode olvidar que o atendimento presencial é um mecanismo que facilita a resolução de demandas do consumidor.

280. A própria AIR destaca que “*as notas para o atendimento na loja superam a dos demais canais de atendimento*”, sendo que o percentual de consumidores que informaram ter buscado atendimento na loja da prestadora é relevante, chegando a 33% em 2017 no tocante à telefonia móvel pós-paga. Ainda de acordo com os estudos realizados pela Agência, haveria uma dependência pela interação humana no caso de demandas mais complexas, sob a perspectiva do usuário. Assim, esta Procuradoria entende relevante esta avaliação.

281. Por outro lado, na minuta de RGC apresentada pelo corpo técnico da Agência, o atendimento presencial encontra-se previsto no art. 25, que prevê o seguinte:

Art. 25 É dever da prestadora oferecer Atendimento Presencial em seus estabelecimentos.

§ 1º No estabelecimento, o Consumidor deve ser atendido por pessoa devidamente qualificada para acolher e registrar quaisquer demandas relacionadas a todos os serviços prestados pelo Grupo.

§ 2º O Atendimento Presencial deve observar as regras de acessibilidade dispostas em legislação específica.

282. Da redação prevista na minuta, pode-se extrair a interpretação de que, permaneceria a obrigação da prestadora em oferecer atendimento presencial, mantendo seus estabelecimentos, embora sem estabelecer os parâmetros necessários para esta exigência.

283. Considerando que a opção regulatória apresentada como mais pertinente envolveria uma alternativa que pressupõe deixar de exigir que existam estabelecimentos, mas prevendo regras simplificadas em caso de sua existência, é importante que a redação do art. 25 supratranscrito deixe mais claro esse ideário.

d) Tema 04: Telemarketing.

284. Apontou-se que o excessivo número de chamadas inoportunas para venda de serviços de telecomunicações gera demanda social pela regulação do tema. Objetiva-se, assim, evitar que o consumidor receba ligações de telemarketing de serviços de telecomunicações sem seu consentimento.

285. As seguintes opções regulatórias foram consideradas:

Alternativa A - Manter as atuais obrigações sobre o envio de mensagens de cunho publicitário (status quo);

Alternativa B - Regulamentar o direito de não receber contatos de cunho publicitário das prestadoras de telecomunicações (inclusive chamadas);

Alternativa C - Não regulamentar contatos de telemarketing.

286. A alternativa B foi considerada a mais adequada pelos seguintes fundamentos:

O direito de não receber mensagens publicitárias sem consentimento prévio, livre e expresso encontra no artigo 3º, XVIII, no Capítulo I (Dos direitos dos consumidores) do Título II (Dos direitos e deveres dos consumidores) do RGC. Sua redação será ajustada de forma a incorporar não só mensagens publicitárias, como também as ligações.

Ademais, para que não haja entendimento restrito do termo “cunho publicitário”, a redação também deve ser ajustada para esclarecer que a oferta de serviços também se enquadra na mesma vedação.

Detalhamentos quanto à concretização do direito podem ser tratados no Grupo de Implementação.

287. A alternativa será operacionalizada da seguinte maneira:

Como será operacionalizada a alternativa sugerida?

O direito de não receber mensagens publicitárias sem consentimento prévio, livre e expresso encontra no artigo 3º, XVIII, no Capítulo I (Dos direitos dos consumidores) do Título II (Dos direitos e deveres dos consumidores) do RGC. Sua redação será ajustada de forma a incorporar não só mensagens publicitárias, como também as ligações.

Ademais, para que não haja entendimento restrito do termo “cunho publicitário”, a redação também deve ser ajustada para esclarecer que a oferta de serviços também se enquadra na mesma vedação.

Detalhamentos quanto à concretização do direito podem ser tratados no Grupo de Implementação.

288. Assim é que a Minuta de RGC estabelece o seguinte:

Art. 3º O Consumidor dos serviços abrangidos por este Regulamento tem direito, sem prejuízo do disposto na legislação aplicável:

(...)

XVIII - ao não recebimento de chamada e de mensagem de cunho publicitário, ou com o objetivo de vender serviços, das Prestadoras de serviços de telecomunicações, salvo consentimento prévio, livre e expresso;

289. Não se vislumbra qualquer óbice à proposta, que visa preservar, de forma mais ampla, o consumidor de ligações e mensagens inoportunas / indesejadas, de modo a atender os anseios da sociedade.

290. Recomenda-se apenas que se avalie incluir referência não só a serviços, mas também a produtos das prestadoras de serviços de telecomunicações. Nesse caso, por exemplo, pode ser utilizada a seguinte redação:

Proposta de redação da PFE:

Art. 3º O Consumidor dos serviços abrangidos por este Regulamento tem direito, sem prejuízo do disposto na legislação aplicável:

(...)

XVIII - ao não recebimento de chamada e de mensagem de cunho publicitário, ou com o objetivo de vender serviços ou produtos, das Prestadoras de serviços de telecomunicações, salvo consentimento prévio, livre e expresso;

e) Tema 05: Rastreamento de demandas.

291. No tocante ao rastreamento de demandas, a regulamentação estabelece que, nos casos de interações originadas pelo consumidor, o número do protocolo deverá ser informado no início do atendimento.

292. No ponto, observou-se, como problema a ser solucionado, que o detalhamento e a uniformidade de regras sobre o fornecimento de protocolo, sem consideração das especificidades dos canais de atendimento, elevariam, segundo as prestadoras, o custo das obrigações e poderiam gerar envios desnecessários de protocolos ao consumidor, com conseqüente confusão na informação.

293. Assim, os estudos a respeito do tema tiveram como objetivo “garantir eficiência dos instrumentos para rastreamento de demandas dos consumidores, em especial do protocolo, evitando

regras desnecessárias”.

294. As opções regulatórias consideradas para o tema foram as seguintes:

- a) Alternativa A – Manter as obrigações atuais (status quo);
- b) Alternativa B – Retirar do RGC as obrigações sobre protocolo e remeter ao Decreto do SAC as disposições sobre o tema no âmbito do atendimento telefônico;
- c) Alternativa C – Criar regras simplificadas para disciplinar o cumprimento das regras do Decreto do SAC no atendimento telefônico, bem como para garantir a rastreabilidade no atendimento digital e nos estabelecimentos.

295. A alternativa considerada mais adequada foi a “C”. Ao apresentar a conclusão da análise realizada, o corpo técnico consignou o seguinte:

Qual a conclusão da análise realizada?

O objetivo do RGC ao estabelecer regras sobre o número de protocolo a ser informado ao consumidor, baseado nas regras já presentes no Decreto do SAC, foi o de resguardar o registro e a rastreabilidade das demandas. O setor de telecomunicações, contudo, mostrou ter suas próprias especificidades, de forma que o detalhamento da regra do Decreto do SAC, como realizada pelo RGC, pode resultar em excessos no número de protocolos gerados, sem benefícios significativos para o consumidor.

A alternativa que apresenta melhor custo/benefício, portanto, é a de letra “C”. Na abordagem aqui proposta, a obrigatoriedade de registro número dos atendimentos, estabelecida pelo Decreto do SAC, é mantida, mas aperfeiçoada para se adequar às características do atendimento para o setor de telecomunicações. Já a obrigatoriedade de protocolo para o atendimento digital continua a fazer parte da norma tendo em vista a perspectiva de crescimento e uso desses canais. Ao trabalhar com sob a ótica de simplificação, a Anatel busca que o número de protocolo gerado seja, de fato, útil ao consumidor.

Como será operacionalizada a alternativa sugerida?

A implementação se dá com alteração pontual, de forma a se prever, nas regras gerais de atendimento, o fornecimento de protocolo ao consumidor, sem se adentrar em questões operacionais de formação de protocolo e do momento de seu fornecimento, exceto aquelas que facilitam o acompanhamento e a rastreabilidade.

Em sentido análogo, é importante que se continue prevendo que todo atendimento deve receber protocolo, sendo que a especificação e devido detalhamento desta obrigação pode ficar a cargo do Grupo de Implantação do regulamento.

296. Dessa forma, a proposta mantém a exigência de fornecimento de um número de protocolo ao consumidor, sem, no entanto, apresentar o detalhamento atualmente exigido pelo RGC. A minuta regulamentar assim prevê, quanto ao tema:

Art. 7º Todo atendimento deve receber um número de protocolo a ser informado ao Consumidor durante o atendimento.

§ 1º Para fins do disposto no caput, deve ser utilizada sequência numérica na Prestadora, para possibilitar ao Consumidor o acompanhamento.

§ 2º O protocolo deve ser enviado por meio eletrônico escolhido pelo Consumidor, em até 24 (vinte e quatro) horas da postulação, contendo data e hora do registro, para todos os serviços abrangidos no presente Regulamento.

Art. 10 O Consumidor tem direito de acesso, sem ônus, ao histórico de suas demandas.

§ 1º O histórico das demandas deve apresentar, no mínimo: o número de protocolo do atendimento; a data e hora de registro e de conclusão do atendimento; e, a classificação, a síntese da demanda e o encaminhamento dado pela Prestadora.

[...]

§ 4º A Prestadora deve ser capaz de localizar o histórico das demandas do Consumidor por meios alternativos ao número de protocolo.

297. Não são vislumbrados óbices jurídicos à proposta, tendo em vista que o consumidor será informado a respeito do número do protocolo durante o atendimento.

298. No ponto, é importante registrar que a proposta de Resolução que aprova o Regulamento Geral de Qualidade (Processo Administrativo nº 53500.006207/2015-16), que se encontra, atualmente, submetida ao Conselho Diretor da Agência, prevê a inclusão, no RGC, de dispositivos que estabelecem a necessidade de implantação de uma Ouvidoria Setorial no âmbito das prestadoras de serviços de telecomunicações.

299. As demandas submetidas à Ouvidoria, de acordo com a proposta, deterão um número específico de protocolo e essa submissão passaria a ser uma condição para que o consumidor submeta a demanda à Anatel, simplificando e diminuindo o volume de demandas submetidas a esta Agência.

300. Dessa forma, é importante que a proposta de RGC seja alinhada a esta proposição, já em fase avançada no âmbito da Agência, que estabelece a Ouvidoria como uma espécie de setor com caráter “recursal” dentro da prestadora e que gerará, inclusive, um número de protocolo específico.

3. CONCLUSÃO.

301. Ante o exposto, esta Procuradoria Federal Especializada, órgão de execução da Procuradoria-Geral Federal, vinculada à Advocacia-Geral da União, opina:

3.1 Dos aspectos Formais.

a) Da necessidade de submissão da proposta à Consulta Pública.

302. Pela necessidade de submissão da proposta em tela ao procedimento de consulta pública, arrolado pelo art. 59 do Regimento Interno da Agência;

303. É importante consignar, ainda, que o art. 59, §3º do Regimento Interno da Agência dispõe expressamente acerca da necessidade de divulgação da Consulta Pública também na página da Agência na Internet e menciona, inclusive, a lista de documentos a serem divulgados, dentre outros elementos pertinentes;

304. Desta feita, é necessário que se proceda à publicação, no sítio eletrônico da Agência na Internet, de toda a documentação pertinente à proposta em tela, nos termos do parágrafo terceiro supracitado, em consonância com a noção de transparência e publicidade que deve pautar a atuação da Agência, e que se refletirá em uma participação mais ampla e consciente da sociedade e dos agentes regulados;

b) Da Consulta Interna.

305. Verifica-se que a área técnica consignou que a Consulta Interna foi devidamente realizada, tendo anexado ao Informe Relatório da Consulta Interna (SEI 3639798), em cumprimento ao §1º do art. 60 do Regimento Interno da Agência;

c) Da Análise de Impacto Regulatório.

306. Verifica-se, ainda, que foi realizada Análise de Impacto Regulatório (SEI 3639816), em cumprimento ao parágrafo único do art. 62 do Regimento Interno da Agência;

3.2 Considerações iniciais.

307. Consoante registrado pelo corpo técnico, foram adotadas, como premissas a amparar a reavaliação da norma: 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. Tais premissas são de grande relevância, em especial, para não haver um retrocesso nos direitos dos consumidores do serviço público e, por outro lado, aprimorar as atividades de acompanhamento e controle quanto ao tema;

308. Pela observação de que se optou pela edição de um novo Regulamento Geral de Direitos do Consumidor ao invés de promover-se alterações à norma em vigor, dado o volume significativo de alterações propostas;

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

309. Cumpre alertar que apenas revogar o inciso I do §2º do artigo 9º do RASA acaba por indicar que a violação a direitos dos usuários, por não estar incluída no rol do §2º e do §3º deve ser considerada leve, nos termos do §1º. Portanto, recomenda-se que, conjuntamente com a revogação do inciso I do §2º do artigo 9º, seja incluído dispositivo no RASA que trate da gradação das infrações relacionadas a direitos dos usuários;

310. Outrossim, quanto à proposta em si, de se dizer que se trata de questão atinente ao mérito administrativo, tendo a proposta sido devidamente fundamentada. O ideário da proposta é permitir a aplicação racional e adequada da metodologia de sanções aplicada pela Agência. Nesse sentido, buscase a concretização da multa como instrumento pedagógico efetivo voltado para uma mudança de comportamento das prestadoras, uma maior aderência aos regulamentos setoriais e uma consequente melhoria da qualidade do serviço prestado ao consumidor;

311. Recomenda-se apenas que, de qualquer sorte, a gradação das infrações relacionadas a direitos de usuários observe critérios constantes de metodologia empregada pela Agência, de modo a que os parâmetros utilizados em tal gradação sejam objetivos e previsíveis às prestadoras;

312. Nesse sentido, acatando-se as recomendações desta Procuradoria, além da revogação do inciso I do §2º do Art. 9º, pode-se, por exemplo, incluir dispositivo no RASA (§4º do art. 9º) nos seguintes termos:

Proposta de redação da PFE:

A violação a direitos dos usuários poderá ser classificada como leve, média ou grave, observados, no caso concreto, os critérios de gradação da infração constantes em metodologia definida pela Agência.

313. Nesse caso, é salutar que a Agência preveja, ainda, a necessidade de elaboração de tal metodologia antes ou, ao menos, concomitantemente à entrada em vigor do RGC;

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

314. O art. 61 da minuta de Resolução a ser editada propõe a revogação do art. 25, §3º do Regulamento de Aplicação de Sanções Administrativas - RASA, aprovado pela Resolução nº 589, de 7 de maio de 2012, que impede a utilização do rito sumário, aplicável para infrações de simples apuração definidas pelo Conselho Diretor, para as prestadoras reincidentes. De acordo com o dispositivo cuja revogação se propõe, o infrator reincidente não poderá usufruir do fator de redução previsto no art. 27

do RASA, por serem suas condutas, necessariamente, submetidas ao rito ordinário;

315. O impedimento à utilização do rito sumário às prestadoras reincidentes parte da premissa de que o valor da multa aplicada não foi suficiente para coibir a prática da infração. Não obstante, considerando os argumentos apresentados pelo corpo técnico da Agência, no sentido de que, sopesando-se as condições estabelecidas para a aplicação do redutor da penalidade e a constatação de que o valor da multa, por si só, não é suficiente para coibir a prática de infrações, não se vislumbram óbices a que se afaste o impedimento previsto no art. 25, §3º do RASA;

316. Verificado pela área técnica que os benefícios decorrentes do atendimento às condições previstas no art. 27 do RASA superam a utilização do valor da multa como fator de desestímulo à prática de infrações, esta Procuradoria não vislumbra óbices à proposta;

317. Algumas considerações, no entanto, são necessárias. Muito embora inexista óbice à aplicação do rito sumário também às prestadoras reincidentes, é importante ressaltar que o RASA foi editado em 2012, sendo que, até a presente data, não foi editada a Portaria do Conselho Diretor a que se refere o art. 25 deste regulamento;

318. Dessa forma, considerando que a proposta apresentada nesta oportunidade visa ampliar a aplicação do instituto que, no entanto, nunca foi regulamentado e, por esta razão, não foi colocado em prática, é importante que se faça uma reflexão a respeito dos motivos que levaram a tanto. Recomenda-se, assim, que sejam identificadas as eventuais dificuldades encontradas para a edição da portaria em questão;

319. Avaliadas as eventuais dificuldades, é importante que sejam vislumbradas alterações regulamentares que possam viabilizar a operacionalização do rito sumário, endereçando-as nesta oportunidade;

320. Oportuno destacar que, apesar da Portaria não ter sido efetivamente editada, já tramitaram na Agência propostas de edição deste ato, tendo esta Procuradoria pronunciado-se por meio do Parecer nº 923/2014/LCP/PFE-Anatel/PGF/AGU (Processo administrativo nº 53500.017782/2014) e do Parecer nº 988/2014/LCP/PFE-Anatel/PGF/AGU (Processo administrativo nº 53500.012891/2014). Um dos aspectos apontados por esta Procuradoria naquela oportunidade refere-se à apresentação de prova inequívoca da cessação da infração e reparação aos usuários. Isso porque, para as infrações serem consideradas de simples apuração, sua cessação deve ser passível de ser comprovada de forma inequívoca pelo infrator, assim como a reparação aos usuários (art. 27, II do RASA);

321. É possível que a comprovação da reparação de danos aos usuários demande prazo maior do que o prazo para a apresentação de defesa. Não se pode olvidar que determinadas hipóteses implicarão na necessidade de identificação de usuários e outras providências que podem perdurar para além daquele prazo;

322. Nesse sentido, na hipótese de ser verificado que o prazo para a comprovação quanto reparação aos usuários não seria exequível para determinadas infrações, poder-se-ia prever a alteração do RASA para que a Portaria a ser editada pelo Conselho Diretor pudesse pré-definir prazos específicos para a comprovação da reparação dos danos aos usuários. Nesse caso, poder-se-ia alterar o art. 27, §1º do RASA para adotar-se redação que poderia refletir, a título exemplificativo, o seguinte:

Proposta da Procuradoria

Art. 27. Caso o infrator cumpra todas as condições estabelecidas nos incisos abaixo, considerada cada infração isoladamente, terá direito ao fator de redução de 70% (setenta por cento) do valor da multa que trata o art. 25 deste Regulamento:

[...]

§ 1º O disposto nos incisos deste artigo deverá ser comprovado perante a Anatel dentro do prazo de apresentação de defesa, para cada infração, podendo a Portaria editada pelo Conselho Diretor definir prazos específicos no tocante ao requisito constante do inciso II, para determinadas infrações.

323. Por fim, ressalta-se que, em qualquer hipótese, deverá ser observada a regra prevista no art. 25, §2º do RASA, no sentido de que os valores das multas já com a aplicação do fator de redução devem ser suficientes para desestimular a prática da infração;

3.5 Prestadoras de Pequeno Porte.

324. Como ressaltado por esta Procuradoria, por meio do Parecer nº 00237/2019/PFE-ANATEL/PGF/AGU, o conjunto de iniciativas tomadas para uniformizar o conceito de PPP no âmbito da Agência não refletiu a melhor técnica normativa;

325. Nesse sentido, para fins de adequação da técnica legislativa até então adotada, recomenda-se que seja alterado o PGMC para deixar claro que a definição de prestadora de pequeno porte nele prevista, incluída pela Resolução nº 694, de 17 de julho de 2018, é aplicável não só para fins do PGMC, mas também em relação aos diferentes regulamentos vigentes no âmbito da Agência, ou seja, a todo e qualquer assunto de competência da Anatel. Pode-se, por exemplo, incluir um parágrafo único no artigo 4º do PGMC nos seguintes termos:

Proposta de redação da PFE:

A definição de Prestadora de Pequeno Porte, prevista no inciso XV deste artigo, é aplicável para toda a regulamentação da Agência.

326. Dessa forma, restará mais clara a aplicabilidade da definição prevista no PGMC no âmbito da Agência como um todo, na medida em que haverá disposição expressa nesse sentido, sem a necessidade de utilização de técnica de interpretação para tanto;

327. Não há óbice jurídico à implementação do modelo de assimetria regulatória, desde que

todas as prestadoras estejam sujeitas a um padrão razoável de qualidade no atendimento. Tais medidas não podem ocasionar prejuízos aos usuários do serviço em sua interação com a Prestadora de Serviços de Telecomunicações, devendo ser garantido a todos os usuários um atendimento eficiente e com qualidade;

328. De início, esta Procuradoria recomenda que a área técnica melhor reflita sobre a supressão do atendimento telefônico e por internet pelas prestadoras de pequeno porte. No ponto, esta Procuradoria entende que tais formas de atendimento acabam por viabilizar o direito do consumidor à informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, consubstanciado no artigo 6º, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990);

329. No ponto, aliás, cumpre registrar que o Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008, que regulamenta o Código de Defesa do Consumidor, e fixa normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC por telefone, visa justamente à observância dos direitos básicos do consumidor de obter informação adequada e clara sobre os serviços que contratar e de manter-se protegido contra práticas abusivas ou ilegais impostas no fornecimento desses serviços;

330. É certo que o Decreto nº 6.523/2008 fixa normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor, admitindo-se, nesse sentido, que regulamentação específica fixe normas adequadas e compatíveis para determinado nicho de empresas, como é o caso das prestadoras de pequeno porte, de modo a viabilizar seu próprio modelo de negócio;

331. De qualquer sorte, há de se preservar ao menos o ideário de que o consumidor deve ser atendido, ainda com regras mais brandas, dadas as peculiaridades de tais empresas e a necessidade de imposição de eventual medida assimétrica;

Portanto, esta Procuradoria recomenda que a área técnica melhor avalie a proposta nesse ponto, recomendando-se sejam previstos o atendimento por internet e o atendimento telefônico também como obrigação das prestadoras de pequeno porte, ainda que de forma mais restrita, tal qual o RGC vigente;

332. Ainda quanto às formas de atendimento, cumpre alertar que, muito embora a área técnica, no Informe nº 153/2018/SEI/PRRE/SPR, tenha consignado que "o atendimento presencial deve ser oferecido por qualquer prestadora que possua um estabelecimento que explore sua marca", não se verifica na Minuta de RGC disposição expressa nesse sentido. No ponto, portanto, recomenda-se que seja incluída disposição expressa nesse sentido;

333. Por derradeiro, verifica-se que o artigo 88 da Minuta de RGC estabelece que apenas os dispositivos nele elencados se aplicam às prestadoras de pequeno porte. No entanto, tal técnica pode acabar por tornar confusa ao excluir disposições gerais que, em tese, seriam aplicáveis a tais prestadoras;

334. Dessa feita, recomenda-se nesse ponto que se utilize técnica inversa, ou seja, que se enumere os dispositivos que não são aplicáveis às prestadoras de pequeno porte, e que se explicitem os motivos para tanto, para fins de instrução dos autos;

335. É de suma importância que as assimetrias, que se constituem exceções, sejam assim explicitadas (como exceções) e que os fundamentos para sua imposição constem nos autos, de modo a subsidiar a decisão do Conselho Diretor a respeito do tema;

336. Em outras palavras, em princípio, deve-se partir da premissa de que todas as disposições regulamentares são aplicáveis às prestadoras de pequeno porte, salvo aquelas expressamente ressalvadas, mediante justificativa de imposição de assimetria;

337. Em suma, recomenda-se que a área técnica explicitamente apenas os dispositivos que não são aplicáveis às prestadoras de pequeno porte, seja em dispositivo único, seja em cada dispositivo excepcionado (tal qual no RGC vigente), e que justifique as assimetrias propostas, para fins de instrução dos autos, e para que se possa avaliar cada uma delas;

3.6 Do Grupo de Implantação.

338. De acordo com a proposta de RGC apresentada, para acompanhamento da implantação de seus dispositivos, será constituído Grupo de Implantação composto pela Anatel e pelas Prestadoras que sejam abrangidas por suas disposições, incluindo-se, aqui, as Prestadoras de Pequeno Porte, ou das entidades que as representem. Eventuais conflitos serão decididos pelos representantes da Agência;

339. A previsão deste Grupo objetiva garantir a adequada implantação dos dispositivos previstos na norma, visando a correta adoção de suas regras. Para tanto, além de acompanhar a implementação das normas regulamentares, irá coordenar, orientar e avaliar a metodologia de implantação dos dispositivos do RGC;

340. O trabalho deste Grupo resultará na edição de um manual operacional dos procedimentos por ele definidos, a ser observado nos procedimentos de fiscalização da Anatel. Não há óbices a esta previsão, ressaltando-se, apenas, que deve ser dada ampla publicidade a este manual, reforçando-se a transparência na implantação do RGC;

3.7 Considerações sobre a Minuta de Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC).

a) Do art. 10 da Minuta de Regulamento. Obrigação de as prestadoras disponibilizarem o histórico das demandas do consumidor para consulta em espaço reservado na internet.

341. No que se refere ao artigo 10 da Minuta de RGC, nos termos explicitados neste opinativo, para se evitar eventual interpretação no sentido de que o direito de o consumidor de acesso ao histórico de suas demandas seria restrito ao atendimento por internet e não se aplicaria a toda e qualquer demanda, ainda que registrada por outro meio, recomenda-se que se avalie a manutenção da disposição contida no §4º do art. 10 do RGC vigente;

342. A inclusão dessa disposição no Capítulo que trata das Regras Gerais do Atendimento tornará cristalina a manutenção da obrigação de as prestadoras disponibilizarem o histórico das demandas do consumidor para consulta em espaço reservado na internet, imediatamente após o recebimento da demanda;

343. É certo que a intenção da proposta é, como será analisado mais adiante, excluir disposições que restringiam o atendimento por internet ao atendimento prestado por meio da página da prestadora na internet, considerando como tal a forma de atendimento ao consumidor prestado por meios digitais. Nesse sentido, pode-se adequar a terminologia, mantendo-se de qualquer sorte o ideário do dispositivo (art. 10, §4º, do RGC vigente);

b) Do atendimento a demandas relativas a serviços ofertados de forma conjunta.

344. A regra prevista no art. 12 do RGC em vigor garante que o consumidor que tenha demandas relativas a serviços ofertados conjuntamente tenha acesso a um único canal que possa dar efetivo atendimento às demandas de quaisquer dos serviços. Considerando que esta previsão não foi contemplada na proposta regulamentar, recomenda-se que se avalie a pertinência de manutenção desta regra ou que sejam declinados os fundamentos que amparem a sua exclusão, já que se trata de uma medida que assegura um atendimento mais simplificado ao consumidor;

c) Das alterações propostas na minuta de Resolução que aprova o Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações - RQUAL.

345. No âmbito do processo administrativo nº 53500.006207/2015-16, que trata da edição do Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações - RQUAL, atualmente submetido ao Conselho Diretor da Agência, para deliberação final, propõe-se um modelo de avaliação de qualidade consistente em Selos de Qualidade relacionados à observância dos parâmetros constantes em um Despacho de Valores de Referência - DVR. Esse modelo, prevê medidas de incentivo para as prestadoras que mantenham a qualidade nos patamares desejados, prevendo-se alguns mecanismos para tanto. Com fundamento no novo modelo, são previstas algumas alterações no RGC;

346. Dentre estas alterações, foi prevista a transformação do atual parágrafo único do art. 58 do RGC atual em parágrafo primeiro e a inclusão de dois parágrafos naquele dispositivo para contemplar regras relativas ao novo modelo de qualidade. A regra contida no art. 58 do RGC atual passou a ser contemplada, com algumas alterações, no art. 39 da minuta de RGC apresentada. Assim, considerando a necessidade de harmonizar as normas contempladas na proposta em análise com aquelas em curso na Agência, é importante que esta proposta seja incorporada, desde logo, na minuta regulamentar, bem como que se observe a eventual aprovação destas regras pelo Conselho Diretor da Agência quando da submissão da proposta ao procedimento de Consulta Pública;

347. Da mesma forma, considerando que a proposta de RQUAL apresenta outras alterações ao RGQ, como, por exemplo, a inclusão de regras específicas para o ressarcimento ao consumidor em função da interrupção do serviço, é importante que sejam observadas tais regras, sobretudo caso estas estejam aprovadas à época da submissão da proposta ao procedimento de Consulta Pública;

3.8 Eixo Oferta e Contratação.

a) Tema 01: Condições Gerais da Oferta.

Subtema 01: Multiplicidade de Ofertas.

348. Nesse subtema, propôs-se a implementação da alternativa B, qual seja, harmonizar a nomenclatura das ofertas e vedar a sobreposição de instrumentos aplicáveis a apenas uma relação contratual;

349. Verifica-se que a proposta está devidamente fundamentada e visa, com a simplificação da oferta, incrementar a clareza das informações ao consumidor, a transparência contratual e a segurança nas relações de consumo em telecomunicações, ao mesmo tempo em que mantém a liberdade para as prestadoras seguirem lançando ofertas inovadoras e de acordo com a dinâmica do mercado. Não se vislumbra, portanto, qualquer óbice à proposta nesse ponto;

Subtema 02: Comparação de Ofertas.

350. Nesse tema, a alternativa C, qual seja, determinar que as Prestadoras, em conjunto, disponibilizem à sociedade ferramenta comparadora de ofertas de serviços de telecomunicações, foi apontada como a mais adequada. Verifica-se que a proposta é no sentido de que as prestadoras, em conjunto e às suas expensas, disponibilizem à sociedade ferramenta eletrônica comparadora de Ofertas dos serviços de telecomunicações, nos termos a serem definidos nos Grupos de Implantação. Objetivava-se, assim, aprimorar o funcionamento da comparação de ofertas, de modo que, na esteira de outras iniciativas da Agência, a alternativa consistiria na determinação de que as prestadoras às suas expensas, disponibilizem à sociedade ferramenta comparadora. Ademais, caso julguem pertinente, podem contratar entidade terceira para tanto;

351. Quanto ao mérito da proposta, não há como olvidar a importância de disponibilização de ferramenta comparadora de ofertas dos serviços de telecomunicações à sociedade, para que o usuário / consumidor possa, de fato, conhecer as ofertas disponíveis, compará-las e escolher a que melhor lhe aprouver. Dessa feita, entende-se que a proposta está devidamente fundamentada, não se vislumbrando qualquer óbice a ela;

352. Sugere-se apenas um mero ajuste redacional no artigo 36 da Minuta de RGC nos seguintes termos:

Proposta de redação da PFE:

Art. 36 As Prestadoras devem, em conjunto e às suas expensas, disponibilizar à sociedade ferramenta eletrônica comparadora de Ofertas dos serviços de telecomunicações, nos termos a serem definidos no Grupo de Implantação.

Subtema 03: Condições não discriminatórias de comercialização das ofertas

353. No ponto, o corpo técnico buscou avaliar a norma prevista no art. 46 do RGC atual, que determina a disponibilização das ofertas, inclusive promocionais, de forma não discriminatória, a todos os interessados na área geográfica da oferta, incluindo-se aqueles já consumidores da prestadora;

354. No âmbito do Processo Administrativo nº 53500.205427/2015-12, esta Procuradoria exarou o Parecer nº 00074/2017/PFE-ANATEL/PGF/AGU, em que reconheceu a inexistência de qualquer ilegalidade na norma em questão. O Conselho Diretor da Agência, ao apreciar o pedido de interpretação formulado naqueles autos, proferiu o Acórdão nº 110, de 05 de abril de 2017, retificado por meio do Circuito Deliberativo nº 141/2017, em que determinou à área técnica que procedesse a avaliação regulatória de alteração dos arts. 46 do RGC;

355. Ao proceder-se à reavaliação do tema, a opção regulatória considerada mais adequada foi a de estabelecer disciplina mínima complementar do atual art. 46 do RGC, mantendo-se a sua redação, mas, passando a deixar claro que não seria vedada a incidência de multa contratual nesses casos, bem como deixando explícito que é vedado à prestadora estabelecer prazo de carência para o cliente cancelar uma oferta e aderir a outra;

356. A proposta, quanto ao ponto, foi devidamente fundamentada pelo corpo técnico da Agência, não sendo vislumbrados quaisquer óbices a ela. Apenas sugere-se deixar ainda mais clara a impossibilidade de estipulação de prazo de carência, podendo a redação do art. 33 ser a seguinte:

Proposta da Procuradoria

Art. 33 Todas as Ofertas em comercialização devem estar disponíveis para contratação por todos os interessados, inclusive já Consumidores da Prestadora, sem distinção fundada na data de adesão, rescisão **de Oferta anterior**, ou qualquer outra forma de discriminação dentro da área de abrangência da Oferta.

Subtema 04: Reajuste.

357. No ponto, considerou o corpo técnico que a regra que estabelece que os reajustes só podem ocorrer doze meses após a contratação da oferta pelo consumidor é de fácil entendimento pelo consumidor, possuindo paralelo na prática de diversos setores econômicos. Assim, a proposta passou a prever que o reajuste não pode ocorrer antes do prazo de doze meses a contar da data da contratação da oferta, excetuando-se as ofertas com regramento específico;

358. Não são vislumbrados quaisquer óbices jurídicos à proposta quanto ao ponto, sendo certo que a transparência das normas relativas ao reajuste das tarifas ou preços, além de evitar dúvidas ao consumidor, diminuirá o número de conflitos envolvendo o tema, como bem apontado no Relatório de AIR;

b) Tema 02: Instrumentos Contratuais

Subtema 01: Simplificação documental.

359. Nesse subtema, a alternativa D, qual seja, regulamentar etiqueta padronizada a ser adotada por todas as prestadoras, no qual constem as informações consideradas mínimas e relevantes da contratação, sem prejuízo da regulamentação das condições gerais do contrato, foi considerada a mais adequada;

360. Verifica-se que o ideário da proposta é não só simplificar a grande gama de documentos atualmente existentes, mas também, e esse é o intuito da proposta, facilitar o conhecimento das regras específicas dos serviços contratados pelo consumidor. Ademais, por se tratar de formulário padrão, a Anatel exigirá uma estruturação objetiva e com linguagem simples. A proposta está também devidamente fundamentada nesse ponto e visa implementar mecanismos de maior transparência e objetividade em prol do consumidor, não se vislumbrando qualquer óbice a ela;

Subtema 02: Acesso aos instrumentos contratuais.

361. No ponto, considerando que a proposta do corpo técnico, constante do Relatório de AIR, seria a de garantir ao consumidor "o direito de contar com a formalização de seu contrato, ainda que de maneira digital, sem necessariamente gerar custos operacionais relacionados à disponibilização de documento impresso", e que, ao que parece, a proposta continua a prever a necessidade de entrega destes documentos, salvo quando a contratação ocorrer por atendimento remoto, recomenda-se que a proposta seja esclarecida quanto ao ponto;

362. Ainda nesse aspecto, considerando que o atual art. 51 do RGC assegura ao consumidor, no momento da contratação, o fornecimento de login e senha de acesso ao espaço reservado na página da prestadora na internet, onde poderiam estar disponíveis os instrumentos necessários à compreensão das condições da oferta contratada, e que a proposta atual não prevê esta obrigação, esta Procuradoria recomenda que se avalie a previsão da disponibilidade destes documentos por meio digital, ainda que não seja em espaço reservado;

3.9 Eixo Fruição e Cobrança.

a) Tema 01: Acompanhamento do consumo.

363. Verifica-se que, nos termos da proposta, pretende-se manter as obrigações de acompanhamento do consumo e aviso de esgotamento de franquia apenas quando há limitações ao consumo ou cobrança extras ao consumidor. É que, consoante explicitado na AIR, no caso de ofertas comercializadas com franquia, o acompanhamento do consumo e o aviso de que ele se encontra próximo ao limite contratado são utilizados pelo consumidor não apenas com o objetivo de previsão de faturamento, mas para dar previsibilidade à própria continuidade do uso do serviço contratado (que pode ser interrompido, mesmo que temporariamente, após o atingimento da franquia);

364. No ponto, foram sopesados os custos atinentes à eventual manutenção da regulamentação vigente, bem como aduziu-se que tais custos não acarretam benefícios na mesma medida para o consumidor, tendo, portanto, sido proposta a manutenção da obrigação para as ofertas comercializadas com franquias. Entende-se que a proposta, nesse ponto, está devidamente fundamentada, não se vislumbrando óbice a ela;

365. No entanto, verifica-se que a área técnica propõe, nos casos em que não há liberdade da prestadora na formatação da oferta, a criação de uma exceção "para equilibrar a regra", em razão dos custos a ela atinentes;

366. Nesse ponto, cumpre a esta Procuradoria alertar para a necessidade de se avaliar também nesse hipótese a situação sob a ótica do consumidor. É que, em havendo franquia contratada, independentemente do fato de a franquia se dar ou não por imposição regulamentar ou legal, sob a ótica do consumidor, a necessidade de acompanhamento do consumo persiste;

367. Portanto, muito embora tal acompanhamento envolva custos, recomenda-se que a área técnica avalie a questão sob a ótica do consumidor e pondere a exclusão da aludida exceção (com a exclusão do parágrafo único do artigo 50 da Minuta de RGC), de modo que o consumidor seja sempre comunicado quando seu consumo se aproximar da franquia contratada, independentemente de a oferta se dar por formatação da prestadora ou por imposição regulamentar ou legal. No caso, é pertinente que se privilegie o direito de informação do consumidor e, mais especificamente, seu direito de acompanhamento de sua franquia, de modo a não ser surpreendido por cobranças extras e até mesmo pela suspensão temporária do serviço;

b) Tema 02: Transparência na cobrança.

Subtema 01: Envio de documento de cobrança.

368. Verifica-se que a proposta atribui ao consumidor a escolha quanto ao meio de envio do documento de cobrança. No ponto, entende-se que a proposta está devidamente fundamentada, não se vislumbrando qualquer óbice a ela;

Subtema 02: Campo mensagens importantes.

369. Foi retirado o campo relativo às Mensagens Importantes do documento de cobrança, reduzindo a quantidade de informações que devem constar deste documento. As informações relativas ao término do prazo de permanência e reajustes que virão a vigorar passaram a ser repassadas ao consumidor pela prestadora, preferencialmente por meio eletrônico, e não mais como parte do documento de cobrança, consoante se observa do art. 35 da proposta;

370. O alerta sobre a existência de débito vencido, que integrava as Mensagens Importantes, nos termos da alínea "e" do inciso VIII do art. 74 do atual RGC, no entanto, não foi contemplado no mencionado art. 35 da minuta. Dessa forma, esta Procuradoria recomenda que se avalie a inclusão acerca da comunicação sobre a existência de débito vencido dentre as hipóteses previstas no art. 35 da minuta regulamentar;

Subtema 03: Relatório detalhado.

371. No tocante a este tema, a opção regulatória adotada foi a de simplificando o rol de informações a serem apresentadas no relatório detalhado, mas, mantendo as informações mais relevantes para o consumidor;

372. No que tange à exclusão da obrigação prevista no inciso VI do 62 da Resolução nº 632/2014, apesar de não mais serem exigidas informações acerca da duração efetiva da chamada, continua sendo exigida a duração do serviço considerada para fins de faturamento, permanecendo o dever de informação ao consumidor quanto a este ponto;

373. A proposta, quanto ao ponto, foi devidamente motivada pelo corpo técnico da Agência, não sendo vislumbrados óbices jurídicos aos seus termos;

c) Tema 03: Procedimentos de cobrança.

Subtema 01: Régua de suspensão/condições da suspensão parcial.

374. Muito embora tenham sido mantidos os prazos de suspensão parcial e total, especificamente em relação ao SCM e aos Serviços de Televisão por Assinatura não se verifica qualquer distinção entre os dois tipos de suspensão (parcial e total), na medida em que em ambas as suspensões

não se exige provimento de serviço algum, nem mesmo se exige, como no RGC vigente, no caso dos Serviços de Televisão por Assinatura, o acesso aos canais de programação de distribuição obrigatória, e no caso de SCM, que o serviço seja prestado a uma velocidade reduzida;

375. No ponto, esta Procuradoria recomenda que a área técnica melhor explicita a utilidade da suspensão parcial especificamente no que se refere a esses dois serviços;

376. A bem da verdade, vale alertar que a previsão do instituto da suspensão parcial para o SCM e para os Serviços de Televisão por Assinatura, sem a previsão da necessidade de manutenção de eventuais serviços durante tal suspensão, pode acabar por confundir o consumidor;

377. Nesse sentido, se a intenção da proposta for apenas e tão somente manter os prazos da suspensão parcial e total para o SCM e para os Serviços de Televisão por Assinatura, sem qualquer outra distinção, recomenda-se que a suspensão desses dois serviços seja denominada desde o início de suspensão total, ainda que tal suspensão tenha um prazo maior, somados os prazos da suspensão parcial e total previstos para o STFC e para o SMP;

378. Com isso, confere-se maior transparência ao instituto da suspensão desses dois serviços, evitando-se que o consumidor seja confundido com a utilização do termo suspensão parcial, sem que haja de fato previsão de manutenção de qualquer serviço no período correspondente;

379. Compete à Anatel regulamentar as hipóteses de suspensão de serviços de telecomunicações, seja parcial, seja total, não havendo óbice a que se estabeleça até mesmo diretamente a suspensão total do serviço na hipótese de falta de pagamento, sem previsão de prévia suspensão parcial, com a fruição de determinados serviços;

380. Recomenda-se, portanto, que a área técnica avalie se não seria mais adequado, como acima explicitado, que, para o SCM e para os Serviços de Televisão por Assinatura, a suspensão seja denominada desde o início de suspensão total, somando-se os prazos da suspensão parcial e total previstos para o STFC e para o SMP;

381. Por derradeiro, nos termos do artigo 78 da Minuta de RGC, é vedada a cobrança de assinatura ou qualquer outro valor referente ao serviço durante os períodos de suspensão parcial e total. Trata-se de inovação, em relação ao atual RGC que previa essa regra apenas para a suspensão total. No ponto, entende-se que a proposta está devidamente fundamentada, na medida em que não há prestação de serviço também durante o período da suspensão parcial, não se vislumbrando qualquer óbice a ela;

Subtema 02: Devolução de valores cofaturados.

382. Verifica-se que a manutenção do regramento vigente restou devidamente fundamentada - o qual frise-se simplifica, em prol do consumidor, o processo de contestação de cobranças indevidas - , não se vislumbrando qualquer óbice à proposta nesse ponto;

Subtema 03: Parcelamento de Débitos.

383. Ao reavaliar o tema em questão, a opção considerada mais adequada pelo corpo técnico foi a de promover a alteração da regulamentação atual para não obrigar que o parcelamento de débito seja realizado em fatura separada nos casos em que for celebrado acordo entre a prestadora e o consumidor;

384. A exclusão da obrigatoriedade de que o parcelamento de débito seja realizado em fatura separada foi motivada pelo corpo técnico da Agência, não sendo vislumbrados óbices jurídicos à proposta;

385. Destaca-se que as regras de suspensão do serviço, nos casos de parcelamento, deverão ser regidas pelos prazos ordinários previstos na norma, permitindo-se também a contestação dos débitos e desmembrar a conta caso o consumidor não concorde com algum dos valores lançados na fatura que contemplará os dois valores;

386. No ponto, esta Procuradoria apenas pondera que se avalie a pertinência de inserção de disposição regulamentar que deixe expressa a possibilidade de parcelamento do débito com as prestadoras;

387. Ademais, muito embora o art. 3º da minuta regulamentar estabeleça ser direito do consumidor ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da quitação do débito, ou de acordo celebrado com a Prestadora, o art. 83, que estabelece o prazo de até 24 (vinte e quatro) horas para o restabelecimento dos serviços, não contempla as hipóteses de acordos com a prestadora. Dessa forma, sugere-se a alteração do dispositivo para que esse prazo seja expressamente aplicável às hipóteses de negociação do débito, podendo-se, a título exemplificativo, acrescentar um parágrafo no art. 83, que poderia ficar assim:

Proposta da Procuradoria

Art. 83 Caso o Consumidor efetue o pagamento do débito, na forma de pagamento pós-paga, ou insira novos créditos, na forma de pagamento pré-paga, antes da rescisão do contrato, a Prestadora deve restabelecer a prestação do serviço em até 24 (vinte e quatro) horas contadas do conhecimento da efetivação da quitação do débito ou da inserção de créditos.

§1º Sobre o valor devido por inadimplemento poderá incidir multa não superior a 2 (dois) pontos percentuais, correção monetária e juros de mora não superiores a 1 (um) ponto percentual ao mês *pro rata die*.

§2º É vedada a cobrança pelo restabelecimento da prestação do serviço.

§3º **No caso de parcelamento do débito, o prazo previsto no caput será contado a partir da confirmação do pagamento da primeira parcela do acordo, sem qualquer espécie de restrição não autorizada pelo Consumidor.**

d) Tema 04: Formas de pagamento do serviço.

388. No tocante à forma de pagamento pós paga, o RGC é expresso ao impedir a cobrança antecipada de créditos destinados à fruição de serviços. A intenção regulamentar é a de assegurar ao consumidor a impossibilidade de dupla cobrança na primeira fatura ou não reembolso ao final do contrato, além de amparar os consumidores de Ofertas Conjuntas. Destaca-se que esta Procuradoria já reconheceu a validade da regra que veda a cobrança antecipada prevista no RGC, por meio do Parecer nº 00074/2017/PFE-ANATEL/PGF/AGU;

389. O Conselho Diretor da Agência, ao apreciar o pedido, proferiu o Acórdão nº 110, de 05 de abril de 2017, retificado por meio do Circuito Deliberativo nº 141/2017, determinando expressamente que o corpo técnico procedesse à avaliação regulatória de alteração dos arts, 61 e 106 do RGC. Após a análise das alternativas, a opção regulatória considerada mais adequada foi a de rever a regulamentação atual no tocante às formas de pagamento. De acordo com o corpo técnico, a operacionalização da alternativa se daria por meio da flexibilização das definições das formas de pagamento. Consoante previsão do art. 63 da minuta, no caso de rescisão do contrato, a cobrança deverá ser proporcional ao período usufruído até o momento da rescisão, o que resguardaria o consumidor;

390. Muito embora a regra que vedava a cobrança antecipada de débitos não possuísse qualquer ilegalidade, esta Procuradoria também não vislumbra impedimentos à exclusão desta regra, desde que estabelecidos mecanismos de resguarda ao consumidor. Nesse sentido, deve ser expressamente garantido que o pagamento corresponda ao serviço efetivamente prestado. Dentre esses mecanismos, encontram-se a previsão do período faturado, que deve corresponder, em regra, a 30 (trinta) dias de prestação do serviço (art. 57 da minuta) e a previsão de que a cobrança deverá ser proporcional no caso de rescisão do contrato;

391. No entanto, considerando a possibilidade de cobrança antecipada, esta Procuradoria recomenda que se esclareça a forma pela qual serão devolvidos eventuais valores, por exemplo, no caso de rescisão ou mesmo de portabilidade numérica para outras prestadoras. Isso porque o art. 68 da minuta refere-se expressamente apenas a casos de cobrança indevida, com previsão de ressarcimento em dobro e incidência de juros;

e) Tema 05: Inconsistência de dados cadastrais de usuários.

392. Verifica-se que se pretende remeter a regulamentação à legislação aplicável e atribuir o acompanhamento da temática a fóruns e mecanismos de correção. No entanto, cumpre alertar para o fato de que a legislação, de maneira geral, trata da proteção dos dados cadastrais, mas não especificamente de um rol mínimo atinente a tais dados, a exceção da Lei nº 10.703/2003, que efetivamente estabelece os dados necessários para cadastro especificamente de usuários de telefones celulares pré-pagos;

393. Dessa feita, muito embora não se vislumbre óbice jurídico à proposta, esta Procuradoria recomenda que a área técnica pondere se eventualmente a regulamentação de um rol mínimo de dados que devam ser coletados, de acordo com a legislação aplicável, não deixaria a regulamentação mais clara nesse ponto, conferido, ainda, tratamento mais célere à questão, sem prejuízo de se atribuir também o acompanhamento da temática a fóruns e mecanismos de correção;

3.10 Eixo Atendimento.

a) Tema 01: Atendimento telefônico.

394. Quanto a este ponto, o corpo técnico entendeu que a opção regulatória mais adequada seria retirar da regulamentação as regras quanto a gravações, horário de atendimento e tempo de espera, que passariam a ser regidas tão somente pelo Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008. Previu-se, no entanto, o estabelecimento de regras específicas e simplificadas para ligações relativas a oferta e contratação;

395. Com a alteração, as regras quanto ao tempo para falar com o atendente, horário de funcionamento, gravação e menu seriam excluídas da regulamentação da Agência, passando a serem regidas tão somente pelo Decreto do SAC;

396. O tempo para o contato direto com o atendente encontra-se não no próprio Decreto do SAC, mas em uma Portaria editada no âmbito do Ministério da Justiça. Essa norma, aliás, expressamente ressalta que os prazos nela fixados não excluem outros mais benéficos ao consumidor, decorrentes de regulamentações e contratos de concessão, da mesma forma prevista no art. 21 do Decreto do SAC;

397. No tocante ao horário de funcionamento do Centro de Atendimento Telefônico da prestadora, a Portaria nº 2.014/2008 do Ministério da Justiça expressamente remete à regulação setorial no tocante às hipóteses de atendimento de até cinquenta mil assinantes de serviços de televisão por assinatura. Com isso, além da regulamentação da Agência estar habilitada a estabelecer regras mais benéficas ao consumidor, deve, necessariamente, tratar da hipótese excepcionada pela Portaria acima transcrita, sob pena de deixar o tema sem qualquer regulamentação;

398. O regramento no tocante à gravação de chamadas também foi objeto de revisão. No RGC aprovado pela Resolução nº 632/2014, era expressamente previsto ser "*obrigatória a gravação das interações entre Prestadora e Consumidor realizadas por meio do Centro de Atendimento Telefônico, independentemente do originador da interação*", sendo mantida em curso até a finalização do atendimento (art. 26);

399. Muito embora o prazo para a manutenção das gravações tenha sido reduzido, em relação à regulamentação atualmente em vigor, tem-se que continua a ser obrigatória a manutenção da gravação

destas chamadas pelo prazo mínimo de 90 (noventa) dias, por força do art. 15, §3º do Decreto do SAC, durante o qual o consumidor poderá requerer acesso ao seu conteúdo;

400. No ponto, esta Procuradoria pondera se não seria o caso de deixar explícito, tal como previsto no atual RGC, que a gravação deverá ocorrer independentemente do originador da interação. Ocorre que, da redação do art. 15, §3º do Decreto do SAC, é possível extrair-se a ideia de que a gravação somente ocorreria quando as chamadas forem realizadas para o Serviço de Atendimento ao Consumidor. Essa previsão poderia ser inserida na própria redação conferida ao art. 24 da proposta de RGC, podendo, a título exemplificativo, ser a seguinte:

Proposta da Procuradoria

Art. 24 Quando a chamada for encaminhada ao atendente, **independentemente do originador da interação**, a Prestadora deve informar ao Consumidor que a chamada está sendo gravada e que a gravação poderá ser solicitada pelo Consumidor.

Parágrafo único. Em caso de descontinuidade da chamada, a Prestadora deve retornar imediatamente a ligação ao Consumidor.

b) Tema 02: Atendimento digital.

401. Verifica-se que foram excluídas disposições que restringiam o atendimento por internet ao atendimento prestado por meio da página da prestadora na internet, considerando como tal a forma de atendimento ao consumidor prestado por meios digitais, mantendo obrigações que tratam de conteúdos mínimos exigidos;

402. No ponto, entende-se que a proposta restou devidamente fundamentada, não se vislumbrando óbice a ela, na medida em que visa apenas adequar o RGC à dinamicidade da internet e da tecnologia;

c) Tema 03: Atendimento nos estabelecimentos.

403. No ponto, esta Procuradoria pondera que se avalie o estabelecimento de alguns critérios e hipóteses em que a prestadora deva ter atendimento presencial, ao invés de facultar à prestadora tê-lo ou não. Não se pode olvidar que o atendimento presencial é um mecanismo que facilita a resolução de demandas do consumidor, sendo que, de acordo com os estudos realizados pela Agência, haveria uma dependência pela interação humana no caso de demandas mais complexas, sob a perspectiva do usuário;

404. Da redação prevista no art. 25 da minuta de RGC, pode-se extrair a interpretação de que, permanecerá a obrigação da prestadora em oferecer atendimento presencial, mantendo seus estabelecimentos, embora sem estabelecer os parâmetros necessários para esta exigência. Considerando que a opção regulatória apresentada como mais pertinente envolveria uma alternativa que pressupõe deixar de exigir que existam estabelecimentos, mas prevendo regras simplificadas em caso de sua existência, é importante que a redação do art. 25 supratranscrito deixe mais claro esse ideário;

d) Tema 04: Telemarketing.

405. Não se vislumbra qualquer óbice à proposta, que visa preservar, de forma mais ampla, o consumidor de ligações e mensagens inoportunas / indesejadas, de modo a atender os anseios da sociedade;

406. Recomenda-se apenas que se avalie incluir referência não só a serviços, mas também a produtos das prestadoras de serviços de telecomunicações. Nesse caso, por exemplo, pode ser utilizada a seguinte redação:

Proposta de redação da PFE:

Art. 3º O Consumidor dos serviços abrangidos por este Regulamento tem direito, sem prejuízo do disposto na legislação aplicável:

(...)

XVIII - ao não recebimento de chamada e de mensagem de cunho publicitário, ou com o objetivo de vender serviços ou produtos, das Prestadoras de serviços de telecomunicações, salvo consentimento prévio, livre e expresso;

e) Tema 05: Rastreamento de demandas.

407. No tocante ao rastreamento de demandas, a regulamentação estabelece que, nos casos de interações originadas pelo consumidor, o número do protocolo deverá ser informado no início do atendimento. A proposta regulamentar, quanto ao ponto, mantém a exigência de fornecimento de um número de protocolo ao consumidor, sem, no entanto, apresentar o detalhamento atualmente exigido pelo RGC. Não são vislumbrados óbices jurídicos à proposta, tendo em vista que o consumidor será informado a respeito do número do protocolo durante o atendimento;

408. No ponto, é importante registrar que a proposta de Resolução que aprova o Regulamento Geral de Qualidade (Processo Administrativo nº 53500.006207/2015-16), que se encontra, atualmente, submetida ao Conselho Diretor da Agência, prevê a inclusão, no RGC, de dispositivos que estabelecem a necessidade de implantação de uma Ouvidoria Setorial no âmbito das prestadoras de serviços de telecomunicações. Nesse aspecto, é importante que a proposta de RGC seja alinhada a esta proposição, já em fase avançada no âmbito da Agência, que estabelece a Ouvidoria como uma espécie de setor com caráter "recursal" dentro da prestadora e que gerará um número de protocolo específico.

À consideração superior.

Brasília, 11 de junho de 2019.

LUCIANA CHAVES FREIRE FÉLIX
Procuradora Federal
Coordenadora de Procedimentos Regulatórios Substituta
Matricula Siape nº 1.585.078

PATRÍCIA FERREIRA DE HOLANDA CAVALCANTI
Procuradora Federal
Matrícula Siape nº 1.585.041

Atenção, a consulta ao processo eletrônico está disponível em <http://sapiens.agu.gov.br> mediante o fornecimento do Número Único de Protocolo (NUP) 53500061949201768 e da chave de acesso e42bdc11

Notas

1. [^] ARANHA, Márcio Iório. *Políticas Públicas Comparadas de Telecomunicações (Brasil-EUA)*. Brasília: Centro de Pesquisa e Pós-Graduação sobre as Américas – CEPPAC, 2005, p. 199.
2. [^] MARQUES NETO, Floriano de Azevedo. *Agências Reguladoras: Instrumentos do Fortalecimento do Estado*.
3. [^] ARAGÃO, Alexandre Santos de. *Agências Reguladoras e a Evolução do Direito Administrativo Econômico*. Rio de Janeiro: Forense, 2002, p. 104.

Documento assinado eletronicamente por PATRICIA FERREIRA DE HOLANDA CAVALCANTI, de acordo com os normativos legais aplicáveis. A conferência da autenticidade do documento está disponível com o código 265304458 no endereço eletrônico <http://sapiens.agu.gov.br>. Informações adicionais: Signatário (a): PATRICIA FERREIRA DE HOLANDA CAVALCANTI. Data e Hora: 11-06-2019 17:43. Número de Série: 2981176210093423292. Emissor: AC CAIXA PF v2.

Documento assinado eletronicamente por LUCIANA CHAVES FREIRE FELIX, de acordo com os normativos legais aplicáveis. A conferência da autenticidade do documento está disponível com o código 265304458 no endereço eletrônico <http://sapiens.agu.gov.br>. Informações adicionais: Signatário (a): LUCIANA CHAVES FREIRE FELIX. Data e Hora: 11-06-2019 17:43. Número de Série: 4597530634401145687. Emissor: AC CAIXA PF v2.



ADVOCACIA-GERAL DA UNIÃO
PROCURADORIA-GERAL FEDERAL
PROCURADORIA FEDERAL ESPECIALIZADA JUNTO À AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES - SEDE
GABINETE DO PROCURADOR-GERAL

SAUS, QUADRA 6, BLOCO H, 6º ANDAR, ALA NORTE - BRASÍLIA/DF - CEP 70.070-940 - (61) 2312-2377

DESPACHO n. 01024/2019/PFE-ANATEL/PGF/AGU

NUP: 53500.061949/2017-68

INTERESSADOS: AGENCIA NACIONAL DE TELECOMUNICACOES - ANATEL

ASSUNTOS: ATIVIDADE FIM

1. Aprovo o **Parecer nº 383/2019/PFE-ANATEL/PGF/AGU.**
2. Restituam-se os autos à origem.

Brasília, 12 de junho de 2019.

PAULO FIRMEZA SOARES
PROCURADOR-GERAL

Atenção, a consulta ao processo eletrônico está disponível em <http://sapiens.agu.gov.br> mediante o fornecimento do Número Único de Protocolo (NUP) 53500061949201768 e da chave de acesso e42bdc11

Documento assinado eletronicamente por PAULO FIRMEZA SOARES, de acordo com os normativos legais aplicáveis. A conferência da autenticidade do documento está disponível com o código 275269702 no endereço eletrônico <http://sapiens.agu.gov.br>. Informações adicionais: Signatário (a): PAULO FIRMEZA SOARES. Data e Hora: 12-06-2019 11:22. Número de Série: 1277741. Emissor: Autoridade Certificadora do SERPRO Final v4.
