

São Paulo, 19 de maio de 2020

Ao Sr. Leonardo Euler de Moraes, Diretor Presidente da Anatel

leonardoeuler@anatel.gov.br

Ao Sr. Vicente Bandeira de Aquino Neto, conselheiro da Anatel

Ao Sr. Emmanoel Campelo de Souza Pereira, conselheiro da Anatel

Ao Sr. Moisés Queiroz Moreira, conselheiro da Anatel

Ao Sr. Carlos Manuel Baigorri, conselheiro da Anatel

À Sra. Elisa Leonel, Superintendente de Relações com os Consumidores da Anatel

elisaleonel@anatel.gov.br

Ref.: Insuficiência dos compromissos das operadoras para garantir o acesso dos consumidores à internet durante a pandemia.

Prezados senhores conselheiros,
Prezada senhora superintendente,

O Idec - Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor é uma associação de consumidores sem fins lucrativos, independente de empresas, partidos ou governos. Fundado em 1987, a missão do Idec é orientar, conscientizar, defender a ética na relação de consumo e, sobretudo, lutar pelos direitos de consumidores.

O Instituto acompanha com atenção inúmeras questões relativas à universalização e ao acesso de qualidade de serviços de telefonia móvel, fixa e internet. [As preocupações foram intensificadas neste período de pandemia](#), no qual foi decretado estado de emergência nacional. **A crise afeta a todos, mas especialmente os consumidores mais vulneráveis.**

Em função desse cenário emergencial, o Idec respeitosamente se dirige à Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) para tecer as seguintes considerações e solicitar providências em relação à matéria:

1. No início da crise provocada pela pandemia, as principais operadoras de telecomunicações do país se comprometeram a implementar medidas para aliviar as dificuldades dos consumidores, especialmente no âmbito econômico.

2. No dia 20 de março, as operadoras, diretamente e por meio de suas associações de classe, firmaram um primeiro [compromisso público](#) pela manutenção da conectividade no país e, em seguida, passaram a divulgar, separadamente, [compromissos específicos adicionais](#). Algumas semanas depois, no dia 16 de abril, o governo federal editou a [Medida Provisória 952/2020](#), postergando o pagamento de tributos do setor.

3. Em um momento em que o acesso às telecomunicações, em especial à internet, mostra toda a força da sua essencialidade, tais compromissos são fundamentais, principalmente em face à forte crise econômica e necessidade de isolamento social. Hoje, é possível afirmar de forma inequívoca que **o acesso às telecomunicações é essencial para garantir o trabalho** de milhares de pessoas que estão em *home office*, para garantir o acesso à ferramentas de **Educação** à Distância (EaD) - por exemplo, como forma de garantir o estudo para o Enem e viabilizar o Enem Digital 2020 -, para garantir a **comunicação** de pessoas que estão longes de suas famílias, bem como para promover **lazer e cultura** para quem não pode sair de casa. Trata-se, de forma evidente, de um serviço que deve ser considerado essencial, sem o qual a dignidade dos consumidores é fortemente comprometida.

4. Dessa forma, é fundamental avaliar o que as operadoras de telecomunicações estão fazendo pela manutenção e ampliação do serviço. A equipe do Idec reuniu e sistematizou os compromissos das quatro maiores operadoras do país ([Claro](#), [Oi](#), [Tim](#) e [Vivo](#)), de forma a permitir uma comparação entre as promessas das operadoras, por tipo de serviço e por categoria de compromisso, bem como uma avaliação das iniciativas, com foco nos problemas dos consumidores mais vulneráveis economicamente (**Anexo I**).

5. De forma geral, embora seja possível observar algum grau de endereçamento das necessidades dos usuários, nota-se que **os compromissos das operadoras ainda são frágeis e insuficientes** frente às necessidades atuais dos consumidores, especialmente dos mais vulneráveis - os que têm acesso a planos básicos e geralmente só por meio de seus celulares.

6. Internet móvel pré-paga: bônus e continuidade no acesso

6.1 Até o momento, não há qualquer compromisso das operadoras em garantir o acesso à internet quando finda a franquia de dados contratada. As operadoras somente se comprometeram a conceder bônus de dados diários - e geralmente limitados a um curto período de tempo, como uma semana -, com a utilização do pacote adquirido.

6.2 Tais **bônus oferecidos são pequenos** frente às necessidades de famílias que acessam a internet somente por meio de conexões móveis. Tais bônus são, inclusive, muito inferiores aos concedidos aos planos pós-pagos, que em geral são utilizados por usuários economicamente favorecidos que possuem acesso à internet também por conexão fixa.

6.3 O acesso à internet por planos pré-pagos é o mais utilizado por consumidores vulneráveis economicamente, sendo, em muitos casos, o único meio de acesso à internet desses grupos¹. Neste contexto de crise, a previsão é que a utilização de pré-pagos também seja intensificada².

6.4 Assim, os compromissos apontam algum grau de preocupação com a conectividade, com a oferta de bônus extras, contudo, **não endereçam, de maneira satisfatória, a continuidade do acesso à internet** (e não somente a alguns aplicativos, o chamado *zero rating*) após o fim da franquia contratada, mesmo que em velocidade reduzida, para permitir a conectividade básica do consumidor.

7. Compromisso com a manutenção dos serviços

7.1 A flexibilização de regras do pagamento e manutenção dos serviços para inadimplentes são duas das principais questões a serem observadas para que os consumidores em dificuldades econômicas não sofram ainda mais os efeitos da pandemia.

7.2 No entanto, somente duas operadoras (Oi e Vivo) apresentaram compromissos práticos, como planos de parcelamento de dívidas sem juros e multa e manutenção do serviço de inadimplentes por uma ou duas semanas.

7.3 Ainda assim, mesmo essas **operadoras não se comprometem com o que é mais importante: não desligar os serviços durante a crise, renegociando as dívidas no futuro**, com condições favoráveis ao consumidor.

8. Especificação dos compromissos

8.1 Constata-se um alto índice de **compromissos não especificados**, apresentados de forma genérica, que não permitem que o consumidor saiba exatamente qual o benefício a ser recebido, tampouco que se observe se os mesmos estão efetivamente sendo oferecidos. Por

¹ 85% da classe DE e 61% da classe C é usuária de internet apenas pelo celular, ademais 70% da classe C e 74% da classe DE possui plano pré-pago. (Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.br) 2019. Pesquisa sobre o Uso das Tecnologias de Informação e Comunicação nos Domicílios Brasileiros: Tic Domicílios 2018. São Paulo)

² <https://teletime.com.br/04/05/2020/covid-19-deve-provocar-migracao-de-clientes-pos-pagos-para-planos-pre-pagos/>

exemplo, sem especificar qual será o aumento da velocidade na internet fixa ou qual o bônus de internet nos planos pós-pago.

8.2 A mesma falta de especificação ocorre em relação às melhorias no atendimento, apresentado de forma genérica por três das quatro grandes operadoras.

9. CONCLUSÃO: OPERADORAS PRECISAM TRANSFERIR OS BENEFÍCIOS RECEBIDOS AOS CONSUMIDORES MAIS VULNERÁVEIS

9.1 O **acesso à internet é um direito fundamental**, necessário para o exercício do direito à informação, à educação e ao trabalho, entre outros, o que é ainda mais evidente no momento em que vivemos, de isolamento social. Por isso, o [Idec tem atuado](#) para que os serviços não sejam interrompidos e para que os mais vulneráveis, dependentes de conexões móveis, tenham garantida sua conexão permanente à internet. O acesso à internet é **um insumo imprescindível para que os consumidores e suas famílias atravessem a pandemia com dignidade**.

9.2 Em um cenário onde o poder público tem atuado de forma extremamente tímida, os compromissos das operadoras são ainda mais essenciais e podem indicar - positiva ou negativamente - o **grau de compromisso dessas empresas com a sociedade brasileira**. Mesmo reconhecendo que a crise acarreta impacto financeiro nas empresas do setor, e que essas preocupações devem ser endereçadas, **o Idec considera que os consumidores devem estar no centro da preocupação do poder público**, por ser a parte mais vulnerável e afetada pela situação.

9.3 Ainda, **deve-se considerar que uma das principais demandas das operadoras já foi atendida**. A **Medida Provisória 952/2020**, de 15 de abril de 2020 prevê a postergação do pagamento de tributos do setor. **É preciso, agora, que esses benefícios sejam transferidos aos consumidores.**

9.4 Em síntese, é essencial que tais compromissos sejam **ampliados e dirigidos essencialmente aos consumidores mais vulneráveis**, especialmente no que se refere (1) à **continuidade de acesso aos serviços** durante a pandemia, bem como (2) a implementação de medidas que permitam aos consumidores dependentes de conexão por meio de planos pré-pagos de telefonia móvel terem a sua **conectividade à internet garantida**.

9.5 Por este motivo, solicitamos à Anatel que:

(A) descreva as **medidas que estão sendo tomadas** para a ampliação dos

compromissos já estabelecidos pelas operadoras de telecomunicações de enfrentamento da pandemia e da crise.

(B) aponte quais **medidas adicionais já foram tomadas pela Agência** para que as necessidades de conectividade dos consumidores mais vulneráveis seja garantida.

(C) aponte quais medidas estão sendo ou **serão tomadas** para que, em tempo hábil, as necessidades de conectividade dos **consumidores mais vulneráveis** sejam atendidas.

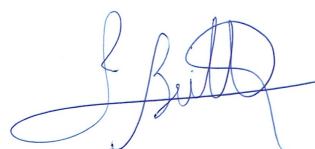
Adicionalmente, solicitamos à Anatel o **agendamento de audiência** para apresentação e discussão da matéria em questão.

O Idec se coloca à disposição para sanar eventuais dúvidas e aguarda o retorno da Agência sobre as solicitações acima formuladas.

Respeitosamente,



Teresa Liporace
Coordenadora Executiva do Idec



Igor Rodrigues Britto
Diretor de Relações Institucionais do Idec



Diogo Moyses Rodrigues
Coordenador do Programa de
Digitais do Idec



Bárbara Prado Simão
Pesquisadora no Programa de Direitos
Digitais do Idec
OAB/SP 428.335



Michel Roberto Oliveira de Souza
OAB/SP 323.983
Advogado do Idec

ANEXO I - Detalhamento dos compromissos assumidos

(1) Manutenção do acesso à internet; (2) manutenção do serviço, atendimento e TV por assinatura; e (3) disponibilização de conteúdo gratuito.

Confira as principais iniciativas das operadoras para **manutenção do acesso à internet**:

OPERADORAS	INTERNET FIXA		INTERNET MÓVEL		
			PRÉ-PAGO	PÓS-PAGO E CONTROLE	
	Liberação Wi-Fi Público	Aumento da velocidade	Manutenção do acesso após o fim da franquia	Aumento da velocidade após o fim da franquia	Bônus de internet
Claro/Net	SIM*	SIM (não especificado)	NÃO (só bônus diário de 100 MB*)	X	SIM (mas gradual e indeterminado)
Oi	X	SIM, mas só para fibra ótica	NÃO (mas bônus diário de 100 MB p/ 01 semana + possibilidade de bônus de 3 GB + possibilidade de bônus de 10GB por recarga virtual)	SIM (4x mais rápida que a velocidade reduzida anterior)	X (mas nova oferta no Plano Controle)
Tim	X	X	NÃO (só bônus diário de 100 MB* e novos créditos com prazo estendido)	X	SIM (entre 1GB e 2GB)
Vivo	X	X	NÃO (só 500 MB por recarga ou 2 GB por recarga no app ou 10 GB na primeira recarga no app)	X	SIM (até 20GB)

FONTE: página das operadoras e da SindiTeleBrasil até dia 04/05/2020

* Benefício condicionado a assistir vídeo sobre o covid-19.

Benefícios adicionais: Claro: zero rating para app Claro Música e acesso gratuito para apps "Claro Games" e "Discovery Kids Plus"; Oi: 3 livros literários gratuitos no Skeelo e Clube de Quadrinhos da Oi; Tim: TIM Games e Playkids gratuitos, zero rating para pacote Office 365 para plano pós-pago e Tim Protect Backup, Esporte Interativo, Cartoon Network, Looke e FOX para algumas ofertas; Vivo: mais apps de notícias inclusos nos planos, Discovery Kids Plus, Clube de Revistas e outros gratuitos (a depender do plano) e possibilidade de aluguel de notebooks.

Confira as principais iniciativas para **manutenção do serviço, atendimento e TV por assinatura**:

O QUE SUA OPERADORA ESTÁ FAZENDO PELA CRISE?					
OPERADORAS	PAGAMENTOS, CORTES E NEGOCIAÇÃO			ATENDIMENTO	TV POR ASSINATURA
	Flexibilização do prazo de pagamento	Flexibilização da política de parcelamento	Desbloqueio dos serviços cortados	Divulgação do atendimento online aprimorado	Liberação de canais
Claro/Net	X	X	X	SIM*	SIM (entre 14/03 e 10/05)
Oi	SIM (mais 15 dias)**	SIM (10x sem multas, para quem tem até 90 dias de atraso)**	SIM (por uma semana, p/ quem se comprometeu a pagar em 7 dias)**	SIM*	SIM (57 canais até 13/05; após 14/05, 15 canais para clientes de TV por assinatura e 3 para clientes Oi TV Livre)
Tim	X	X	X	SIM*	Não possui serviço de TV por assinatura.
Vivo	X	SIM (10x sem juros e	SIM (por 15 dias, p/	SIM*	SIM (até 10/05, confira a

		multa)	quem está regularizando o pagamento)		lista de canais
FONTE: página das operadoras e da SindiTeleBrasil até dia 04/05/2020					
* Compromisso firmado por operadoras (exceto Vivo) e Sinditelebrasil no âmbito do "Brasil Conectado", mas pouco especificado					
**Pelas informações analisadas até 04/05, as medidas eram válidas somente para o mês de abril. Não consta informação sobre o mês de maio.					

Confira as principais iniciativas para **disponibilização de conteúdo gratuito**:

	CONTEÚDO		
	Zero rating para apps: Coronavírus-SUS e Auxílio Emergencial	Zero rating para apps de notícias da operadora	E-books gratuitos sobre coronavírus
Claro/Net	SIM*	SIM	SIM (app Skeelo)
Oi	SIM*	SIM	SIM (app Skeelo)
Tim	SIM*	X	SIM (app Skeelo)

<u>Vivo</u>	SIM*	SIM (App GoRead)	SIM (apps Hube e Ubook)
-------------	-------------	----------------------------	-----------------------------------

FONTE: página das operadoras e da SindiTeleBrasil até dia 04/05/2020

* Compromisso firmado por operadoras (exceto Vivo) e SindiTeleBrasil.