

Rep- 25/2020



Agência Nacional de Telecomunicações

SAUS, Quadra 6, Bloco H, 10º Andar, Ala Norte - Bairro Asa Sul, Brasília/DF, CEP 70070-940
Telefone: (61) 2312-2010 - <http://www.anatel.gov.br>

CÂMARA MUNICIPAL DE JUIZ DE FORA
Protocolo 625
Em 04/07/2020
Alvin
SERVIDOR(A)

Referência: Caso responda este Ofício, Indicar expressamente o Processo nº 01250.024786/2020-23

Importante: O Acesso Externo do SEI (www.anatel.gov.br/seiusuarioexterno) possibilita o Peticionamento Eletrônico para abrir Processo Novo e Intercorrente, podendo utilizar a segunda opção para responder este Ofício. Página de Pesquisa Pública do SEI: www.anatel.gov.br/selpesquisa

Ofício nº 284/2020/GPR-ANATEL

A Sua Excelência o Senhor
LUIZ OTÁVIO FERNANDES COELHO
Presidente da Câmara Municipal
Câmara Municipal de Juiz de Fora/MG
Rua Halfeld, 955, Centro
CEP: 36016-000 - Juiz de Fora/MG

Assunto: **Manutenção dos serviços de telecomunicações em razão da pandemia da COVID-19.**

Senhor Presidente da Câmara Municipal,

1. Refiro-me ao Ofício nº 914/2020-DE emsv, enviado pela Câmara Municipal de Juiz de Fora/MG à Anatel no dia 9 de junho de 2020 e protocolizado sob o nº 01250.024786/2020-23, cujo conteúdo diz respeito a:

prorrogação dos vencimentos dos boletos de conta dos respectivos clientes das operadoras de telefonia fixa e móvel por mais 90 (noventa) dias, bem como a manutenção integral dos serviços de telefonia e internet sem qualquer interrupção e a não cobrança de multa e juros de mora, no município de Juiz de Fora/MG, por conta da pandemia do novo coronavírus.

2. A Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) entende a centralidade dos serviços de telecomunicações na implementação das ações de combate à pandemia. Tais serviços, afinal, são fundamentais para o suporte aos sistemas de saúde, segurança pública e seguridade social, para a manutenção das atividades econômicas afetadas pelas medidas de isolamento social e, não menos importante, para a garantia de que milhões de cidadãos e cidadãs se mantenham conectados, capazes de se comunicar com seus círculos sociais e familiares e de terem acesso às informações necessárias e aos meios de entretenimento digital.

3. Nesse sentido, a Agência, desde o início da pandemia, tem atuado, como poderá ser visto mais abaixo, para o cumprimento de múltiplos objetivos.

4. Um deles é garantir que as instituições públicas e privadas diretamente envolvidas nas medidas de combate à pandemia e na proteção social à população afetada tenham, de forma prioritária, o acesso aos serviços de telecomunicações necessários para a execução de suas atividades. Trata-se de ações que envolvem desde secretarias municipais de saúde até os órgãos federais envolvidos no tema, com a disponibilização de inúmeros serviços de telecomunicações de maneira emergencial.

5. Outro objetivo é garantir que as redes em geral, do ponto de vista técnico, continuem sendo capazes de suportar, de forma adequada, a prestação dos serviços, mesmo se considerando a

grande mudança no comportamento de uso e as dificuldades operacionais decorrentes da redução de mobilidade das equipes de campo e das restrições sanitárias que impactaram o cotidiano de suas áreas administrativas e de atendimento.

6. Um outro objetivo da Agência é garantir que as brasileiras e os brasileiros continuem conectados. Se, por um lado, isso depende das questões técnicas da rede em geral, por outro, também depende da manutenção de capacidade operacional das equipes de atendimento das prestadoras. Depende, igualmente, de soluções que enderecem as dificuldades dos consumidores que, em face de problemas financeiros ou de restrições de mobilidade e de acesso a meios de pagamentos, não consigam realizar os pagamentos pelos serviços dentro do ciclo contratual.

7. Para tanto, a Anatel tem continuamente interagido com os agentes do setor de telecomunicações, sociedade civil e outros órgãos públicos para ajudar o Brasil a vencer este grande desafio.

8. Entre as medidas já implementadas, cabe destacar que, no âmbito do Grupo de Gestão de Riscos e Acompanhamento do Desempenho das Redes de Telecomunicações (GGRR), há acompanhamento permanente de avaliação das condições de tráfego e capacidade das redes de telecomunicações. Além disso, a Anatel criou um Comitê de Crise para Supervisão e Monitoramento dos Impactos do COVID-19. Em 20 de março, a Anatel e prestadoras dos serviços de telecomunicações firmaram "Compromisso Público para a Manutenção do Brasil Conectado", por meio do qual as partes se comprometeram a: (i) manter os serviços funcionando; (ii) garantir apoio especial aos serviços de saúde e de segurança pública; (iii) considerar as dificuldades dos consumidores; e (iv) manter a população bem informada. A formalização do Compromisso consta do processo Anatel nº 53500.013549/2020-41.

9. De um modo geral, todas as entidades e prestadoras reafirmaram seu compromisso em auxiliar o país a superar a crise vivida e, em maior ou menor grau, demonstraram preocupação em relação a eventuais decisões relacionadas a não suspensão por falta de pagamento/inadimplência.

10. Vale a ressalva de que o sistema de telecomunicações brasileiro possui um perfil bastante heterogêneo. Atuam no setor prestadoras de grande porte com atuação nacional - como Telefônica, Oi, Claro e Tim -, assim como mais de 14 mil Prestadoras de Pequeno Porte (PPP), que correspondem àquelas prestadoras cuja participação de mercado é inferior a 5% (cinco por cento) do mercado nacional. Nota-se, portanto, que a maioria das prestadoras de serviços de telecomunicações é de PPPs, as quais têm exercido protagonismo na expansão dos acessos de banda larga fixa no Brasil. De acordo com dados de fevereiro de 2020, as PPPs correspondem a 30% (trinta por cento) dos acessos em banda larga fixa no Brasil, com presença significativa em regiões de menor atratividade econômica e historicamente preteridas nos planos de negócio das grandes prestadoras.

11. Todas as entidades e prestadoras, independente do porte e dentro do que afirmam ser suas capacidades, apresentam facilidades para que os consumidores paguem suas faturas e outros incentivos a seus clientes, também mencionaram benefícios a clientes corporativos, reforço em seus canais de atendimento e ações institucionais para garantir a manutenção das redes, bem estar e segurança de seus colaboradores e ações sociais todas na linha do "Compromisso Público para a Manutenção do Brasil Conectado".

12. Destaca-se, resumo sucinto e não exaustivo das ações apresentadas pelas 4 maiores prestadoras do setor, em ordem alfabética.

I - CLARO

Telefonia móvel:

Clientes pré-pago que consumirem toda a sua Internet móvel podem ganhar um bônus diário de 100MB para continuar navegando ao assistir à campanha produzida pelo Ministério da Saúde sobre o Coronavírus

Para os clientes pré, é concedido bônus de 2GB de Internet se recarregar por meios digitais.

Para clientes pós e controle, há concessão, respectivamente, de 4GB e de 2GB de internet após o consumo de 80% (oitenta por cento) do que foi contratado.

Liberação da rede de Wi-Fi disponível em locais públicos (aeroportos, parques, restaurantes etc.) para clientes e não clientes. O acesso pode ser feito por meio da rede #NET-CLARO-WIFI, com conexão concedida por tempo limitado para quem assistir vídeos de prevenção disponibilizados pelo Ministério da Saúde.

Liberação de Serviços de aplicativos para consumo de conteúdo de diversos gêneros.

TV por assinatura:

Abertura de canais de notícias e variedades na TV por Assinatura.

Para os clientes Claro que não possuem assinatura de TV, a operadora abriu o sinal ao vivo de canais de notícias por meio do NOW online.

Abertura do sinal dos canais da TV por assinatura, com conteúdo jornalístico e entretenimento para todas os clientes Claro Empresas.

Negociação fatura e débitos:

Parcelamento: Flexibilização do parcelamento de dívida e readequação de planos. Em casos de acúmulo de dívida e renegociação, a Claro permitirá o parcelamento e estenderá o prazo de pagamento da primeira parcela do acordo em até 10 dias da data do acordo (pessoa física) e até 20 dias para pequenas empresas.

Flexibilização do **Relique em confiança**, permitindo que clientes que acionem a empresa e que firmem pagamento após o vencimento, tenham até 10 dias adicionais para regularização do serviço, sem qualquer bloqueio no período.

Durante o período de **suspensão parcial** (de acordo com a régua do RGC): Manutenção dos canais cujos programadores concordarem em disponibilizar à população gratuitamente; manutenção de velocidade mínima à internet, em casa ou no celular; manutenção da plena utilização do serviço de voz fixa residencial, inclusive para originar chamadas; possibilidade de envio e recebimento de SMS para todos os usuários móveis. Esforços para manter os usuários em suspensão parcial pelo maior período possível, a depender da evolução deste cenário de crise.

Em caso de pequenas empresas sofrendo grande impacto da pandemia, adotarão ações negociais caso a caso.

II - OI

Telefonia móvel:

Lançamento de plano de telefonia móvel Controle durante o período de isolamento social: são 16 GB (12 GB + 4 GB de bônus por seis meses) de internet para usar como quiser e minutos de voz ilimitados (usando prefixo 14 ou 31), para clientes que contratarem a oferta pelo site da operadora ou pelo telefone, com pagamento via cartão de crédito, sem a necessidade sair de casa. Com Instagram, sem descontar da franquia.

Planos pré e Controle têm garantidos 100 MB diários por uma semana após o término da franquia (700MB no total) para clientes ativos que responderem uma mensagem aceitando a bonificação.

Clientes Pré podem receber até 3GB. de internet se efetuarem recargas em canais digitais.

No Pós, desde 31 de março, a velocidade reduzida de navegação, após o término da franquia de internet, está quatro vezes mais rápida do que a que era aplicada até então.

Liberação de aplicativos para consumo de conteúdo de diversos gêneros para todos os seus clientes de telefonia móvel.

Banda Larga Fixa:

Aumento da velocidade de upload para clientes Oi Fibra 100 mega e 200 mega.

TV por assinatura:

Liberação de 55 canais na TV por assinatura.

Empresas:

Disponibilizou às grandes empresas a solução Oi Smart Office 4.0 com isenção de cobrança por 90 dias. Composta por plataformas de colaboração, conectividade e *cloud computing*, o serviço possui isenção de cobrança por 90 dias a partir da data de contratação e complementa o portfólio de soluções digitais da companhia, fazendo frente às necessidades do mercado B2B (*Business to Business*) que demanda colaboradores cada vez mais conectados, independentemente do local da jornada de trabalho.

Negociação fatura e débitos:

Parcelamento: os clientes de todos os serviços poderão parcelar os débitos em até 10 vezes, sem cobrança de multa e juros adicionais sobre os acordos de parcelamento.

Desbloqueio por uma semana para consumidores inadimplentes para que entrem em contato com a empresa.

Postergação da data de vencimento das faturas de abril por 15 dias a pedido dos clientes (pequenas empresas e pessoas físicas).

III - TIM

Telefonia móvel:

Novos valores de recarga de R\$ 10,00 e R\$ 15,00 (com validade de 30 dias).

Clientes pré que fizerem recarga de R\$ 30,00 e de R\$ 20,00 receberão bônus, respectivamente, de 2GB e de 1GB de franquia de dados com validade de 7 dias;

Clientes pré recebem bônus de até 100Mb de franquia de dados adicional por dia, atrelados à visualização de um vídeo educativo sobre o COVID-19 no portal da TIM;

Os clientes de planos pós e controle ganham bônus de internet ao fazerem primeiro login no app MEU TIM, ou no primeiro acesso a partir de 21 de março de 2020 (para aqueles que já utilizavam o App). O bônus é de 1GB (com validade de 14 dias) para os clientes Controle Fatura e Tim Beta, e de 2GB (com validade de 30 dias) para os clientes Controle Express e todos os clientes-pós.

Liberação do dobro de dados em *roaming* internacional nos Estados Unidos e na Europa para clientes que, por ventura, estejam fora do Brasil, em um período de grande dificuldade nos deslocamentos internacionais.

Liberação de Serviços de aplicativos para consumo de conteúdo de diversos gêneros.

Não há desconto do tráfego de dados das ferramentas do Microsoft Office 365 de todos os clientes pós-pagos, liberando acesso a serviços como o Microsoft Outlook e o Microsoft Teams.

Negociação fatura e débitos:

Parcelamento: clientes de planos pós-pagos, controle, segmento corporativo e ultra banda larga fixa TIM Live que entrarem em contato com a operadora no mês de abril poderão

negociar o parcelamento das faturas em aberto - que hoje é de até seis meses - para até 10 vezes, isentando multa e juros.

A empresa tem ainda o prazo de seis dias do chamado "religa em confiança", desbloqueando nesse período os serviços interrompidos por inadimplência para os clientes que comunicarem a quitação do débito.

Para os clientes da ultra banda larga fixa TIM Live em regime de **desuspensão parcial**, é garantido um período adicional de conexão em velocidade reduzida.

TIM auxilia também os clientes pré-pagos de menor renda e, a partir de 06 de abril, os novos créditos de até R\$ 20, que têm duração de 30 dias, terão a validade dobrada, estendida para 60 dias.

IV - VIVO

Telefonia móvel, foram disponibilizados os seguintes bônus de internet:

Pós-pago: foram incluídos + 20GB de internet, são 10GB/mês em março e abril de 2020.

Vivo Controle: 5GB de bônus incluídos, válidos por 60 dias a partir da data de ativação do bônus.

Vivo Turbo (pré-pago): a cada renovação do Vivo Turbo, são incluídos 500MB de bônus de internet no plano.

Vivo Easy: um bônus de 1GB por mês foi disponibilizado no APP. Bônus de até 2 GB adicionais para clientes.

Pré-Pago: até 2GB adicionais para recargas por meio do App Meu Vivo, ou de até 10 GB na primeira recarga.

TV por assinatura

Liberação de mais de 100 canais na Vivo TV: entretenimento e informação

Empresas

Navegação nas ferramentas de colaboração Webex da Cisco e Teams da Microsoft não será cobrada da franquia dos dados móveis.

Negociação fatura e débitos:

Parcelamento: os clientes de todos os serviços poderão parcelar os débitos em até 10 vezes, sem cobrança de multa e juros adicionais sobre os acordos de parcelamento.

Desbloqueio: consumidores com débitos pendentes podem pedir a manutenção do serviço por até 15 dias, mas desde que isso não ultrapasse o prazo do bloqueio total. A medida vale para serviços móveis (dados, voz, SMS) e fixo (banda larga, voz e TV). Não haverá desconexão nesse prazo, mas o usuário precisa solicitar a iniciativa por meio de canais digitais.

Oferta de empréstimo para cobrir dívidas em parceria com companhias que estão oferecendo crédito a brasileiros na crise da pandemia.

13. Adicionalmente, saliento que, independente da crise que todos enfrentam no Brasil atualmente, a Lei Geral de Telecomunicações - LGT (Lei nº 9.472/1997) e o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), aprovado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014, preveem as hipóteses nas quais o consumidor pode ter suspenso o serviço, como no caso de inadimplência (incisos VII e VIII do art. 3º da LGT e inciso VI do art. 3º do RGC).

14. O RGC dispõe também sobre as hipóteses de suspensão e rescisão contratual por falta de pagamento, ou inserção de crédito, no caso dos serviços cujo pagamento é na modalidade pré-

paga.

15. De acordo com o art. 90 do RGC, transcorridos 15 (quinze) dias da notificação do consumidor quanto à existência de débito vencido ou do término do prazo de validade do crédito, o serviço pode ser suspenso parcialmente.
16. O art. 91 do RGC prevê os requisitos da notificação prévia à suspensão parcial do serviço. Em cada um dos principais serviços de telecomunicações, a suspensão parcial é caracterizada pela supressão de parte das funcionalidades ofertadas, como descrito abaixo (art. 92, do RGC):
- 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), o qual suporta a conexão fixa à Internet, e nas conexões de dados com mobilidade por meio do (SMP), pela redução da velocidade contratada.
17. A suspensão total dos serviços pode ocorrer depois de transcorridos 30 (trinta) dias do início da suspensão parcial (art. 93, do RGC).
18. Mesmo durante os períodos de suspensão parcial e total, são garantidos aos consumidores dos serviços de telefonia fixa (STFC) e móvel (SMP) a possibilidade de originar chamadas e enviar mensagens de texto aos serviços públicos de emergência definidos na regulamentação, ter preservado o seu código de acesso, nos termos da regulamentação, e acessar a Central de Atendimento Telefônico da Prestadora (art. 94, do RGC).
19. A rescisão contratual pode ocorrer depois de 30 (trinta) dias da suspensão total do serviço (art. 97, do RGC).
20. Como se vê, no setor de telecomunicações a possibilidade de suspensão total do serviço só pode ocorrer, no mínimo, após 45 dias da notificação da existência de débito. Por seu turno, a rescisão do contrato por inadimplência só pode se suceder após um mínimo de 75 dias da notificação da existência de débito. Tais prazos são superiores e mais benéficos aos consumidores quando comparado com outros setores.
21. Além disso, a regulamentação vigente da Anatel já permite ao consumidor de serviços de telecomunicações (aí incluídos telefonia fixa e móvel), desde que adimplente, pedir a suspensão temporária de seus serviços sem custo e sem a perda do "número de telefone", uma vez a cada 12 (doze) meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 120 (cento e vinte) dias. A prestadora tem o prazo de 24 (vinte e quatro) horas para atender o pedido, conforme preconizam os artigos 111 do Regulamento do STFC (telefonia fixa) e 34 do Regulamento do SMP (telefonia móvel) da Anatel. Além disso, o artigo 42 do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), garante o atendimento obrigatório de pessoa natural ou jurídica que se encontre em situação de inadimplência, sendo garantido ao consumidor, ao menos, adesão a planos pré-pagos.
22. Cabe reafirmar que a Agência tem presente, e é um de seus objetivos maiores nesse momento de crise, manter os brasileiros conectados. Dentro de sua missão reguladora setorial e de suas competências legais, a Anatel entende que todas as medidas necessárias para o cumprimento de tais objetivos devem ser tomadas, desde que amparadas pela legislação e pelos regulamentos específicos. Entende, também, que face às turbulências econômicas vivenciadas em todo o mundo, tais medidas devem também atender a critérios de viabilidade econômica, de modo também a

minimizar os impactos sobre a capacidade de Investimento e de manutenção das atividades do setor como um todo.

23. O desafio é grande e, na visão da Anatel, soluções dependerão de diferentes arranjos, não havendo fórmula única que dê conta da complexidade do cenário. A Anatel seguirá acompanhando as medidas desenvolvidas pelas prestadoras e dialogando não somente com elas, mas também com outros órgãos e entidades.

24. Finalmente, cabe aqui ressaltar que a Anatel, enquanto órgão regulador que detém a competência de implementar políticas públicas, mas não de estabelecê-las, consoante art. 19 e incisos da Lei nº 9472/1997, incitou o Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações em relação a propostas que têm como objetivo o equacionamento de problemáticas no setor de telecomunicações ocasionadas ou agravadas pela pandemia da COVID-19.

25. Nesse diapasão, encaminhado, para leitura e contextualização, o Ofício nº 144/2020/GPR-ANATEL, relativo à proposta de alteração da finalidade e de destinação dos recursos do Fundo de Universalização dos Serviços de Telecomunicações (Fust), a fim de que tais recursos sejam em parte utilizados, dada à situação de emergência atual, no atendimento das demandas dos usuários mais vulneráveis nesse período de crise.

26. A Agência permanece à disposição para quaisquer esclarecimentos que porventura se façam necessários, bem como para, dentro de suas competências, a construção de medidas que mitiguem o cenário negativo experimentado pelos brasileiros no presente momento.

Anexos: I - Termo de Compromisso (SEI nº 5668350);
II - Ofício nº 144/2020/GPR-ANATEL (SEI nº 5668353).

Atenciosamente,



Documento assinado eletronicamente por **Leonardo Euler de Morais, Presidente**, em 22/06/2020, às 21:28, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 23, inciso II, da Portaria nº 912/2017 da Anatel.



A autenticidade deste documento pode ser conferida em <http://www.anatel.gov.br/autenticidade>, informando o código verificador 5677652 e o código CRC D4B8B01D.

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 01250.024786/2020-23

SEI nº 5677652

