

COMPROMISSO PÚBLICO

Algar Celular S.A., inscrita no CNPJ sob o nº 05.835.916/0001-85, com sede na Rua José Alves Garcia, 415 – Parte, Uberlândia-MG (**Algar**), **Claro S.A.**, inscrita no CNPJ sob o nº 40.432.544/0001-47, com sede na Rua Florida, 1.970, cidade Monções, São Paulo-SP (**Claro**), **Oi Móvel S.A.**, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 05.423.963/0001-11, com sede no Setor Comercial Norte, Quadra 03, Bloco A, Edifício Estação Telefônica, Térreo, Parte 02, Brasília-DF, (**Oi**), **Sercomtel S.A.** - Telecomunicações, inscrita no CNPJ/MF sob nº 01.371.416/0001-89, com sede na Rua Professor João Candido, nº 555, Londrina-PR, (**Sercomtel**), **Telefônica Brasil S/A**, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 02.558.157/0001-62, com sede na Av. Engenheiro Luiz Carlos Berrini, 1.376, cidade Monções, São Paulo-SP, (**Vivo**) e **TIM Celular S.A.**, inscrita no CNPJ sob nº 04.206.050/0001-80, com sede na Avenida Giovanni Gronchi, nº 7.143, São Paulo-SP (**TIM**), doravante denominadas simplesmente **EMPRESAS DE TELECOMUNICAÇÕES**, por meio deste Compromisso, que, para todos os efeitos, inclusive publicitários, denominar-se-á **COMPROMISSO PÚBLICO**.

CONSIDERANDO a legislação aplicável à defesa do Consumidor, em especial o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8078/90), a Lei Geral de Telecomunicações (Lei nº 9472/97) e nos termos do Regulamento Geral do Consumidor – RGC da Anatel (Resolução nº 632/2014);

CONSIDERANDO o diálogo realizado pelas EMPRESAS DE TELECOMUNICAÇÕES com a Secretaria de Telecomunicações do Ministério das Comunicações, a Superintendência de Relações com os Consumidores da Agência Nacional de Telecomunicações e a Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça;

CONSIDERANDO as questões discutidas, em amplo debate, na Audiência Pública da Comissão de Defesa do Consumidor da Câmara dos Deputados, do dia 8 de abril de 2015;

CONSIDERANDO o intuito das EMPRESAS DE TELECOMUNICAÇÕES em contribuir para o desenvolvimento sustentável do Brasil, com a inclusão social de milhões de brasileiros através de contínuos investimentos em redes, serviços e inovações.

Pelo presente COMPROMISSO PÚBLICO, as EMPRESAS DE TELECOMUNICAÇÕES reafirmam o seu respeito ao consumidor, adotando as premissas de atuar no mercado de internet móvel, visando a permanente busca pela qualidade dos serviços, a transparência de ofertas, o direito à informação e o estabelecimento de prazos adequados de comunicação de alterações em ofertas e promoções. Para tanto, as EMPRESAS DE TELECOMUNICAÇÕES vêm publicamente assumir o compromisso de:



1 - Incrementar imediatamente o nível e ostensividade das informações a respeito das características essenciais do serviço de internet móvel, sobre as condições integrais dos planos e promoções ofertados para esse serviço, sobre a forma de cobrança e sobre os limites de uso da franquia do serviço de internet móvel prestado.

2 - Elaborar um **PLANO DE AÇÃO SETORIAL**, que contemplará as seguintes ações:

a) Elaborar, levando em consideração o diálogo com o Ministério das Comunicações, ANATEL e Ministério da Justiça, no prazo de até 30 (trinta) dias, contados a partir da celebração do presente COMPROMISSO PÚBLICO, um CÓDIGO DE CONDUTA PARA A COMUNICAÇÃO DA OFERTA DE INTERNET MÓVEL, cujo objetivo será traçar diretrizes a serem observadas para a melhoria da comunicação com seus clientes. Será estabelecido mecanismo independente de controle de cumprimento do citado código (por exemplo, através de conselho privado independente).

b) No prazo de até 60 (sessenta) dias, contados a partir da celebração do presente COMPROMISSO PÚBLICO, promover uma CAMPANHA DE INFORMAÇÃO ao consumidor sobre os principais conceitos envolvidos no uso de internet móvel, levando em consideração o diálogo com o Ministério das Comunicações, ANATEL e Ministério da Justiça, apresentando características que permitirão ao consumidor de internet móvel maximizar a fruição do seu serviço. A divulgação da CAMPANHA DE INFORMAÇÃO terá duração adequada à sua finalidade e deverá incluir mídias de massa (incluindo, rádio e TV), mídias próprias e web.

c) No prazo de até 30 (trinta) dias após a elaboração do CÓDIGO DE CONDUTA PARA COMUNICAÇÃO DA OFERTA DE INTERNET MÓVEL, alinhar seus PLANOS DE COMUNICAÇÃO das ofertas de internet móvel ao referido CÓDIGO DE CONDUTA;

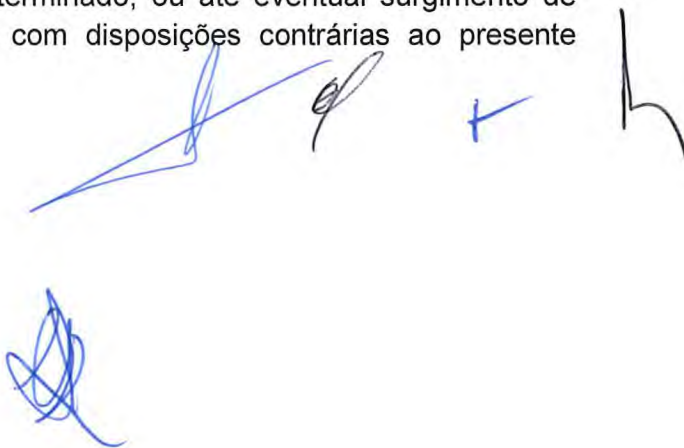
d) No prazo de até 30 (trinta) dias, contados a partir da celebração do presente COMPROMISSO PÚBLICO, promover o aprimoramento e a divulgação de meios e ferramentas que permitam o acompanhamento do consumo da franquia de internet móvel pelo consumidor.

3 - As EMPRESAS DE TELECOMUNICAÇÕES publicarão, em até 2 (dois) dias úteis, o texto integral do presente COMPROMISSO PÚBLICO e dos documentos correlatos, em suas páginas eletrônicas. A entidade de representação institucional das EMPRESAS DE TELECOMUNICAÇÕES dará publicidade do presente COMPROMISSO PÚBLICO às entidades voltadas à defesa do consumidor e às Comissões de Defesa do Consumidor do Congresso Nacional. As EMPRESAS DE TELECOMUNICAÇÕES se comprometem a atualizar, no menor prazo possível, as próprias Centrais de Atendimento com o andamento do cronograma das iniciativas atinentes ao presente COMPROMISSO PÚBLICO, de forma a receber e atender a quaisquer dúvidas e/ou pedidos de informações dos usuários.

Handwritten signatures and marks in blue and black ink at the bottom of the page. There are several scribbles and lines, including a blue arrow pointing left, a blue scribble, a black scribble, a blue scribble, and a black scribble.

4 - O presente COMPROMISSO PÚBLICO entra em vigor nesta data, sendo que os efeitos do CÓDIGO DE CONDUTA PARA A COMUNICAÇÃO DA OFERTA DE INTERNET MÓVEL vigorarão por prazo indeterminado, ou até eventual surgimento de legislação, regulamentação ou compromisso com disposições contrárias ao presente COMPROMISSO PÚBLICO.

Brasília, 23 de abril de 2015.

A series of handwritten signatures in blue ink, including a large, sweeping signature, a smaller signature, a cross-like mark, and a vertical line.A single handwritten signature in black ink, consisting of a simple, elongated loop.

Página de assinatura do **COMPROMISSO PÚBLICO** das EMPRESAS DE TELECOMUNICAÇÕES, firmado em 23 de abril de 2015.



Divino Sebastião de Souza
Diretor Presidente
Algar Celular S.A.



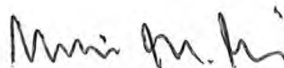
Página de assinatura do **COMPROMISSO PÚBLICO** das EMPRESAS DE TELECOMUNICAÇÕES firmado em 23 de abril de 2015.

A large, stylized handwritten signature in blue ink, written over a horizontal line. The signature is cursive and appears to read 'Christian Perillier Schneider'.

Christian Perillier Schneider
Presidente
Sercomtel S.A.

A small, handwritten mark or signature in black ink, consisting of a vertical line with a loop at the bottom.

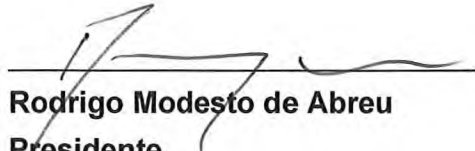
Página de assinatura do **COMPROMISSO PÚBLICO** das EMPRESAS DE TELECOMUNICAÇÕES firmado em 23 de abril de 2015.



Alberto Manuel Horcajo Aguirre
Diretor Presidente
Telefônica Brasil S/A



Página de assinatura do **COMPROMISSO PÚBLICO** das EMPRESAS DE TELECOMUNICAÇÕES firmado em 23 de abril de 2015.



Rodrigo Modesto de Abreu
Presidente
TIM Celular S.A.



Página de assinatura do **COMPROMISSO PÚBLICO** das EMPRESAS DE TELECOMUNICAÇÕES, firmado em 23 de abril de 2015.



Handwritten signature in black ink, consisting of a stylized 'B' followed by a long horizontal stroke and a large loop.

Bayard De Paoli Gontijo
Presidente
Oi Móvel S.A.



Handwritten signature in black ink, consisting of a vertical line with a loop at the bottom.



Handwritten signature in blue ink, consisting of several vertical lines and loops.

Página de assinatura do **COMPROMISSO PÚBLICO** das EMPRESAS DE TELECOMUNICAÇÕES, firmado em 23 de abril de 2015.



Carlos Zenteno
Presidente
Claro S.A.

DECLARAÇÃO

Algar Celular S.A., inscrita no CNPJ sob o nº 05.835.916/0001-85, com sede na Rua José Alves Garcia, 415 – Parte, Uberlândia-MG, doravante denominada simplesmente **Algar**,

CONSIDERANDO a legislação aplicável à defesa do Consumidor, em especial o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8078/90), a Lei Geral de Telecomunicações (Lei nº 9472/97) e nos termos do Regulamento Geral do Consumidor – RGC da Anatel (Resolução nº 632/2014);

CONSIDERANDO o diálogo realizado pelas EMPRESAS DE TELECOMUNICAÇÕES com a Secretaria de Telecomunicações do Ministério das Comunicações, a Superintendência de Relações com os Consumidores da Agência Nacional de Telecomunicações e a Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça; e

CONSIDERANDO o COMPROMISSO PÚBLICO firmado pelas EMPRESAS DE TELECOMUNICAÇÕES em 23 de abril de 2015;

Vem, por meio dessa DECLARAÇÃO, publicamente assumir o COMPROMISSO de não executar quaisquer novas alterações em planos de serviços de internet móvel vigentes, relativas à interrupção da navegação após o consumo total da franquia de dados, durante o período que se inicia na assinatura da presente DECLARAÇÃO e estende-se por 30 (trinta) dias após o início da CAMPANHA DE INFORMAÇÃO.

Brasília, 23 de abril de 2015.



Divino Sebastião de Souza
Algar Celular S.A.
Diretor Presidente



DECLARAÇÃO

TIM Celular S.A., inscrita no CNPJ sob nº 04.206.050/0001-80, com sede na Avenida Giovanni Gronchi, nº 7.143, São Paulo-SP

CONSIDERANDO a legislação aplicável à defesa do Consumidor, em especial o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8078/90), a Lei Geral de Telecomunicações (Lei nº 9472/97) e nos termos do Regulamento Geral do Consumidor – RGC da Anatel (Resolução nº 632/2014);

CONSIDERANDO o diálogo realizado pelas EMPRESAS DE TELECOMUNICAÇÕES com a Secretaria de Telecomunicações do Ministério das Comunicações, a Superintendência de Relações com os Consumidores da Agência Nacional de Telecomunicações e a Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça; e

CONSIDERANDO o COMPROMISSO PÚBLICO firmado pelas EMPRESAS DE TELECOMUNICAÇÕES em 23 de abril de 2015;

Vem, por meio dessa DECLARAÇÃO, publicamente assumir o COMPROMISSO de não executar quaisquer novas alterações em planos de serviços de internet móvel vigentes, relativas à interrupção da navegação após o consumo total da franquia de dados, durante o período que se inicia na assinatura da presente DECLARAÇÃO e estende-se por 30 (trinta) dias após o início da CAMPANHA DE INFORMAÇÃO prevista no COMPROMISSO PÚBLICO firmado.

Brasília, 23 de abril de 2015.


Rodrigo Modesto de Abreu
Presidente
TIM Celular S.A.

TIM CELULAR S.A

Av. das Américas, 3434, Bl 01 e 06 - Barra da Tijuca - 22640-102 - Rio de Janeiro - RJ
Tel.: 55 21 4009-4000



DECLARAÇÃO

A Oi Móvel S.A., inscrita no CNPJ/MF sob nº05.423.963/0001-11, com sede no Setor Comercial Norte, Quadra 03, Bloco A, Edifício Estação Telefônica Centro-Norte, Térreo, parte 02, Brasília-DF, doravante denominada simplesmente Oi,


CONSIDERANDO a legislação aplicável à defesa do Consumidor, em especial o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8078/90), a Lei Geral de Telecomunicações (Lei nº 9472/97) e nos termos do Regulamento Geral do Consumidor – RGC da Anatel (Resolução nº 632/2014);

CONSIDERANDO o diálogo realizado pelas EMPRESAS DE TELECOMUNICAÇÕES com a Secretaria de Telecomunicações do Ministério das Comunicações, a Superintendência de Relações com os Consumidores da Agência Nacional de Telecomunicações e a Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça; e

CONSIDERANDO o COMPROMISSO PÚBLICO firmado pelas EMPRESAS DE TELECOMUNICAÇÕES em 23 de abril de 2015;

Vem, por meio dessa DECLARAÇÃO, publicamente assumir o COMPROMISSO de não executar quaisquer novas alterações em planos de serviços de internet móvel vigentes, relativas à interrupção da navegação após o consumo total da franquia de dados, durante o período que se inicia na assinatura da presente DECLARAÇÃO e estende-se por 30 (trinta) dias após o início da CAMPANHA DE INFORMAÇÃO.

Brasília, 23 de abril de 2015.



Bayard De Paoli Gontijo
Presidente
Oi Móvel S.A.

DECLARAÇÃO

Claro S.A., inscrita no CNPJ sob o nº 40.432.544/0001-47, com sede na Rua Florida, 1.970, cidade Monções, São Paulo-SP, doravante denominada simplesmente **CLARO**,

CONSIDERANDO a legislação aplicável à defesa do Consumidor, em especial o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8078/90), a Lei Geral de Telecomunicações (Lei nº 9472/97) e nos termos do Regulamento Geral do Consumidor – RGC da Anatel (Resolução nº 632/2014);

CONSIDERANDO o diálogo realizado pelas EMPRESAS DE TELECOMUNICAÇÕES com a Secretaria de Telecomunicações do Ministério das Comunicações, a Superintendência de Relações com os Consumidores da Agência Nacional de Telecomunicações e a Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça; e

CONSIDERANDO o COMPROMISSO PÚBLICO firmado pelas EMPRESAS DE TELECOMUNICAÇÕES em 23 de abril de 2015;

Vem, por meio dessa DECLARAÇÃO, publicamente assumir o COMPROMISSO de não executar quaisquer novas alterações em planos de serviços de internet móvel vigentes, relativas à interrupção da navegação após o consumo total da franquia de dados, durante o período que se inicia na assinatura da presente DECLARAÇÃO e estende-se por 30 (trinta) dias após o início da CAMPANHA DE INFORMAÇÃO.

Brasília, 23 de abril de 2015.



Carlos Zenteno
Presidente
Claro S.A.

DECLARAÇÃO

Telefônica Brasil S.A., pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob nº 02.558.157/0001-62, com sede e domicílio na Av. Engenheiro Luiz Carlos Berrini, 1.376 – 32º. Andar, São Paulo - SP, doravante denominada simplesmente TELEFÔNICA,

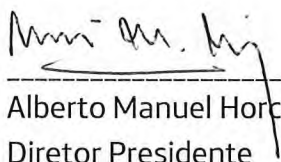
CONSIDERANDO a legislação aplicável à defesa do Consumidor, em especial o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8078/90), a Lei Geral de Telecomunicações (Lei nº 9472/97) e nos termos do Regulamento Geral do Consumidor – RGC da Anatel (Resolução nº 632/2014);

CONSIDERANDO o diálogo realizado pelas EMPRESAS DE TELECOMUNICAÇÕES com a Secretaria de Telecomunicações do Ministério das Comunicações, a Superintendência de Relações com os Consumidores da Agência Nacional de Telecomunicações e a Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça; e

CONSIDERANDO o COMPROMISSO PÚBLICO firmado pelas EMPRESAS DE TELECOMUNICAÇÕES em 23 de abril de 2015;

Vem, por meio desta DECLARAÇÃO, publicamente assumir o COMPROMISSO de não executar quaisquer novas alterações em planos de serviços de internet móvel vigentes, relativas à interrupção da navegação após o consumo total da franquia de dados, durante o período que se inicia na assinatura da presente declaração e se estende por 30 (trinta) dias após o início da CAMPANHA de INFORMAÇÃO.

Brasília, 23 de abril de 2015.



Alberto Manuel Horcajo Aguirre
Diretor Presidente

DECLARAÇÃO

Sercomtel S.A. - Telecomunicações, inscrita no CNPJ/MF sob nº 01.371.416/0001-89, com sede na Rua Professor João Candido, nº 555, Londrina-PR, doravante denominada simplesmente Sercomtel,

CONSIDERANDO a legislação aplicável à defesa do Consumidor, em especial o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8078/90), a Lei Geral de Telecomunicações (Lei nº 9472/97) e nos termos do Regulamento Geral do Consumidor – RGC da Anatel (Resolução nº 632/2014);

CONSIDERANDO o diálogo realizado pelas EMPRESAS DE TELECOMUNICAÇÕES com a Secretaria de Telecomunicações do Ministério das Comunicações, a Superintendência de Relações com os Consumidores da Agência Nacional de Telecomunicações e a Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça; e

CONSIDERANDO o COMPROMISSO PÚBLICO firmado pelas EMPRESAS DE TELECOMUNICAÇÕES em 23 de abril de 2015;

Vem, por meio dessa DECLARAÇÃO, publicamente assumir o COMPROMISSO de não executar quaisquer novas alterações em planos de serviços de internet móvel vigentes, relativas à interrupção da navegação após o consumo total da franquia de dados, durante o período que se inicia na assinatura da presente DECLARAÇÃO e estende-se por 30 (trinta) dias após o início da CAMPANHA DE INFORMAÇÃO.

Brasília, 23 de abril de 2015.



Christian Perillier Schneider
Presidente
Sercomtel S.A.