

Agência Nacional de Telecomunicações
Comitê de Defesa dos Usuários dos Serviços de Telecomunicações

1. Introdução

O Comitê de Defesa dos Usuários dos Serviços de Telecomunicações se reuniu para a primeira reunião ordinária de 2016 no dia 29 de abril, na sede da Agência Nacional de Telecomunicações.

Dentre as pautas discutidas pelo Comitê – formado por representantes do governo, das empresas de telecomunicações, das entidades de defesa dos consumidores e de organizações não governamentais, nos termos da Resolução nº 650/2015 –, estava o despacho da Superintendência de Relações com Consumidores nº 01/2016/SEI/SRC, que determinou que as empresas se abstivessem de “adotar, no âmbito das ofertas comerciais do Serviço de Comunicação Multimídia – SCM (banda larga fixa), práticas de redução de velocidade, suspensão de serviço ou de cobrança de tráfego excedente após o esgotamento da franquia”, mediante determinadas condições.

O Comitê discutiu também o Acórdão nº 151, de 22 de abril de 2016, do Conselho Diretor da Anatel, que determinou, como consequência de avocação de processo por “repercussão social”, que as prestadoras citadas pelo despacho decisório “ficam impedidas de adotar práticas de redução de velocidade, suspensão de serviço ou de cobrança de tráfego excedente após o esgotamento da franquia, ainda que tais ações encontrem previsão em contrato de adesão ou em plano de serviço, por prazo indeterminado, até ulterior decisão do Colegiado”.

Dentre as discussões realizadas pelo Comitê de Defesa dos Usuários de Telecomunicações – daqui em diante referenciado apenas como CDUST – está a necessidade de ampliação da participação social em eventual decisão da Anatel sobre o tema, respeitando a perspectiva dos consumidores em processos de tomada de decisão.

Em especial, os membros do CDUST destacaram a necessidade de reanalisar os dispositivos referentes à franquia de dados constantes da Resolução nº 614 de 2013, que aprovou o Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia. Tal resolução permite, no art. 63, que o serviço seja comercializado por “franquia de consumo”.

A reanálise dos dispositivos, de acordo com os membros, deve levar em consideração o impacto social da adoção de modelo de cobrança baseado em franquias, os preceitos do Código de Defesa do Consumidor (Lei 8078/1990) e do Marco Civil da Internet Marco Civil (Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014). Quanto a esta última Lei, foi destacado pelos membros do CDUST que sua publicação é posterior à da Resolução 614/2013 da Anatel e que trouxe para o marco normativo uma série de princípios relacionados ao uso da Internet no Brasil.

Nos termos do Regimento Interno do CDUST (Resolução nº 650/2015), o Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec) apresentou na reunião proposta de deliberação para o Comitê, propondo uma manifestação formal do Comitê ao Conselho Diretor sugerindo a reanálise da Resolução 614/2013, com garantias à participação social e análise de impacto regulatório para avaliação de cenários regulatórios distintos e os impactos de tais cenários para grupos afetados no Brasil durante o processo.

A possibilidade de encaminhamento de tais propostas está prevista no artigo 3º do regimento Interno do CDUST:

Art. 3º No cumprimento da sua finalidade, o Comitê de Defesa dos Usuários de Serviços de Telecomunicações realizará, dentre outras, as seguintes atividades:

(...)

XI - apresentar propostas de instrumentos deliberativos que direta ou indiretamente afetem os interesses dos usuários de telecomunicações para deliberação do Conselho Diretor;

XII - apresentar propostas de instrumentos deliberativos que direta ou indiretamente estejam relacionados à defesa dos direitos dos usuários de serviços de telecomunicações, de acordo com as normas legais e políticas e diretrizes estabelecidas para deliberação do Conselho Diretor;

Conforme art. 9º do Regimento Interno, o Presidente do CDUST, Conselheiro Aníbal Diniz, designou como relator da matéria o Sr. Rafael Zanatta, pesquisador do Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor.

Acordou-se na reunião, igualmente, o compromisso dos membros na busca de uma posição comum do Conselho, evitando-se, assim, a existência de votos em separado, embora previstos no Regimento Interno.

Após a concertação, por correspondência eletrônica, de um texto consensual e aprovado na 1ª Reunião Extraordinária, chegou-se à proposição que se segue:

2. Proposta ao Conselho Diretor da Anatel

Segundo dados recentes do *World Internet Stats*, o Brasil tem 35 milhões de domicílios conectados à internet. Segundo dados do IBGE, tais domicílios possuem, em média, 3 pessoas por unidade familiar. Existem, portanto, 105 milhões de cidadãos brasileiros – de todas as idades e classes sociais – preocupados com as franquias de dados na internet fixa, à espera de uma resposta da Anatel que seja, de fato, respeitosa aos direitos dos cidadãos e aos princípios do uso da internet no Brasil.

O Comitê de Defesa dos Usuários de Serviços de Telecomunicações (CDUST), no uso das atribuições previstas em seu Regimento Interno (Resolução nº 650/2015), propõe ao Conselho Diretor que **reanalise os dispositivos que preveem a comercialização de planos de serviço com base em franquias de volumes de dados no Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia (Resolução nº 614 de 2013).**

O CDUST propõe que tal reanálise leve em conta as discussões atuais sobre o tema, o impacto dos modelos de cobrança sobre a sociedade e que incorpore os preceitos do Código de Defesa do Consumidor e do Marco Civil da Internet, entre outros.

Do mesmo modo, o CDUST entende que tal reanálise não deverá prescindir de Análise de Impacto Regulatório e que, nos termos da Portaria Anatel nº 927/2015, seja considerado no processo o **fortalecimento da participação social e a observação da perspectiva do usuário nas decisões da Anatel.**

O CDUST entende que, em **especial, sejam chamados na etapa de tomada de subsídios o Comitê Gestor da Internet, os centros de pesquisa sobre internet nas universidades brasileiras e as organizações de defesa dos consumidores, como Procons e ONGs.**

O CDUST propõe, ainda, ao Conselho Diretor da Agência Nacional de Telecomunicações que não seja permitida as práticas de redução de

velocidade, suspensão de serviço ou de cobrança de tráfego excedente após o esgotamento da franquia no Serviço de Comunicação Multimídia (Resolução nº 614 de 2013) até o término do processo de Análise de Impacto Regulatório dessas medidas nos moldes da Portaria Anatel nº 927/2015.