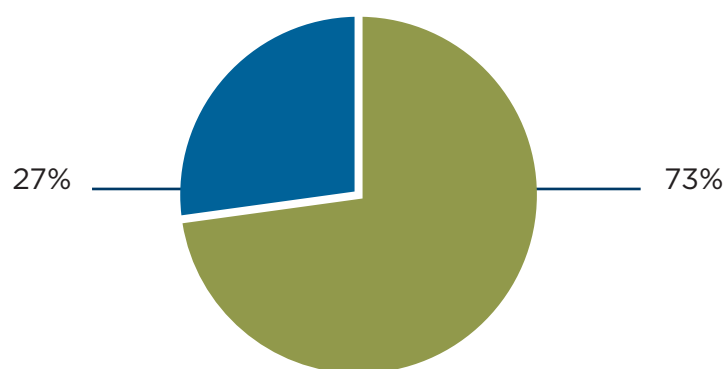






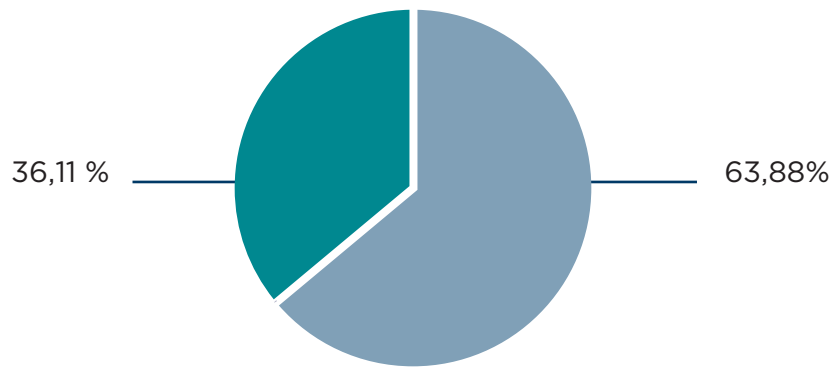
**RELATÓRIO DA  
ENQUETE SOBRE  
INTERNET MÓVEL**



## Você tem plano de internet contratado para o seu celular?



	Sim	373	73%
	Não	141	27%

## Você sabe qual é a sua franquia de dados (MB ou GB)?

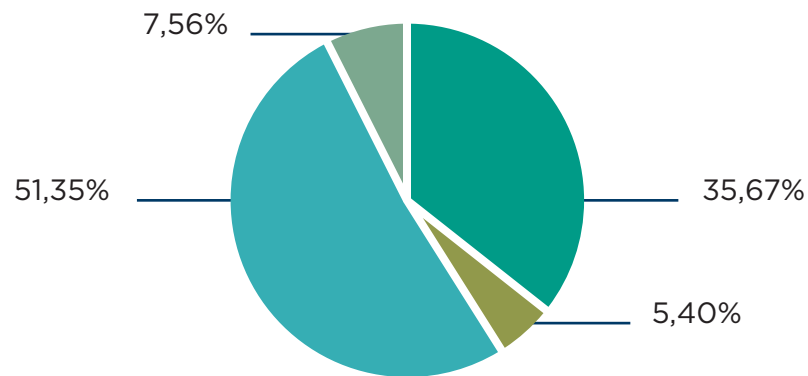





	Sim	237	63,88%
	Não	134	36,11 %

**Se vc respondeu SIM na pergunta anterior, informe de quanto é a sua franquia em MB ou GB combinado com “Qual é o período de utilização da sua franquia”**

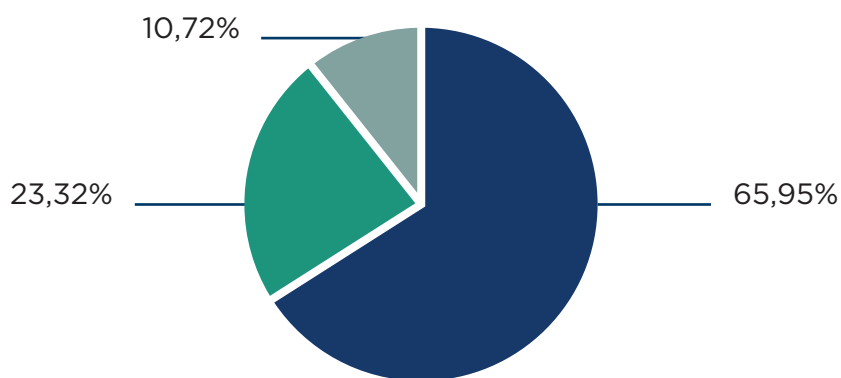
Das pessoas que responderam SIM à questão anterior, cerca de 210 indicaram um número de MB ou GB combinado a um período de utilização (na resposta à próxima pergunta). Mesmo assim, considerando os pacotes atualmente comercializados, muitas dessas combinações não fazem sentido. Há respostas que indicam franquias de 100 MB diários, 2GB diários ou, ainda, 3MB por mês. Isso reflete uma grande dificuldade dos consumidores em, ainda hoje, entenderem qual a franquia de dados contratada por eles. Neste sentido, tendo em vista somente as respostas mais razoáveis com base nas práticas de mercado, selecionamos uma amostra com pouco mais de 130 respostas em que 71% das franquias informadas vão até 500 MB mensais.




## Qual o período de utilização da sua franquia?



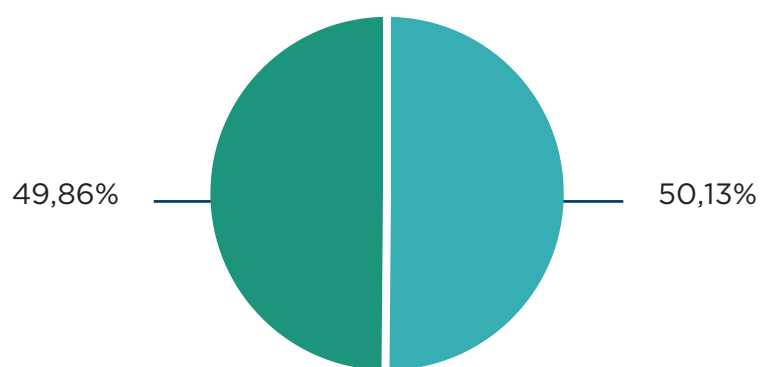
	Diário	132	35,67%
	Semanal	20	5,40%
	Mensal	190	51,35%
	Não sei	28	7,56%



É comum que você consuma toda a franquia de dados antes desse período de duração?



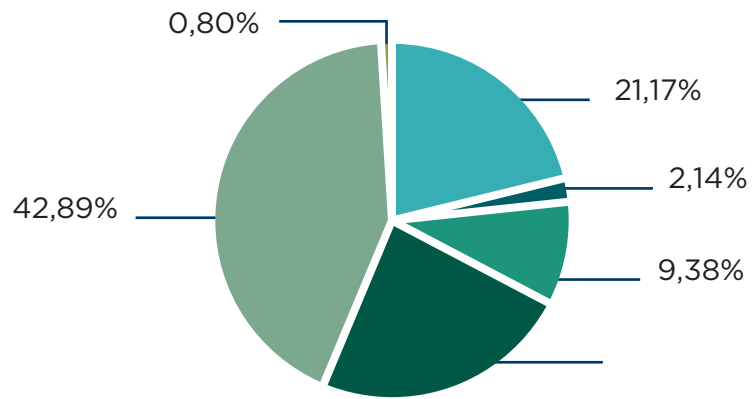
	Sim	246	65,95%
	Não	87	23,32%
	Não Sei	40	10,72%







## O seu plano de internet no celular é pré-pago ou pós-pago?



	Pré-pago	187	50,13%
	Pós-pago	186	49,86%

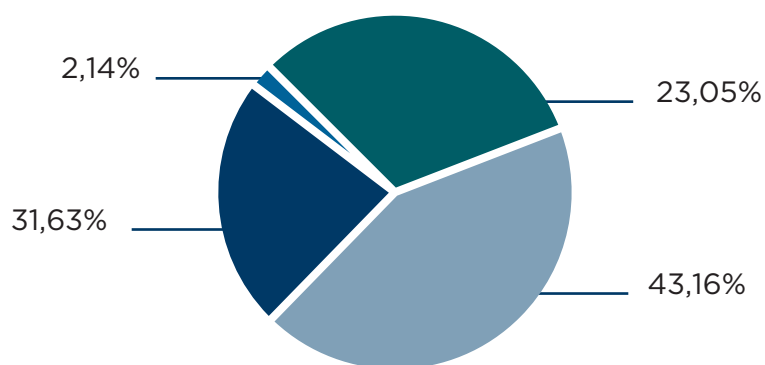
## Qual é a sua operadora no serviço de internet no celular?







	Claro	79	21,17%
	Nextel	8	2,14%
	Oi	35	9,38%
	Tim	88	23,59%
	Vivo	160	42,89%
	Outros	3	0,80%



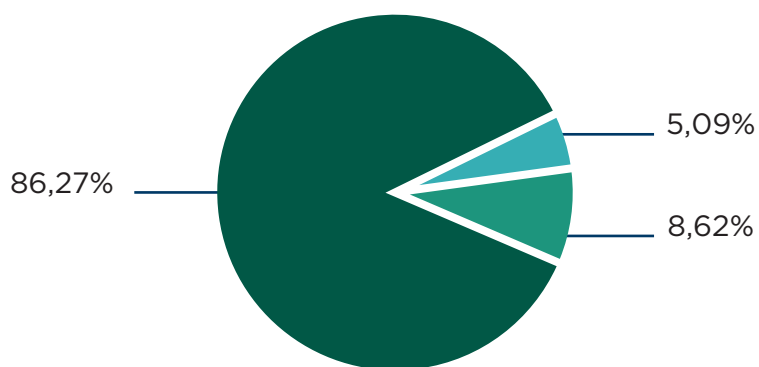
**Durante muito tempo, a maior parte dos planos de internet móvel manteve a conexão com velocidade reduzida mesmo após o consumo da franquia. As operadoras estão mudando essa prática para, após o término da franquia, bloquearem a conexão até o próximo período a não ser que o consumidor contrate um pacote de dados adicional. Você sofreu essa alteração no seu pacote de internet no celular?**






	Sim	118	31,63%
	Não	161	43,16%
	Não sei	86	23,05%
	No meu plano de internet a conexão já era bloqueada quando a franquia de dados acabava	8	2,14%

Para pessoas que reponderam “não”, “não sei” ou “no meu plano a conexão já era bloqueada”

### Qual é a sua opinião sobre o fim da velocidade reduzida após o consumo da franquia de dados?



	Concordo com o fim da velocidade reduzida e com o bloqueio da conexão após o consumo da franquia	22	8,62%
	Não concordo com o fim da velocidade reduzida e com o bloqueio da conexão após o consumo da franquia	220	86,27%
	Para mim tanto faz	13	5,09%

**Alguns comentários dos respondentes sobre a questão anterior.**

### **FAVORÁVEIS AO FIM DA VELOCIDADE REDUZIDA**

**Para mim, a velocidade reduzida não me permite fazer nada na internet; todos os sites que utilizo e também os apps não funcionam com velocidade reduzida.**

**Concordo, pois aí as pessoas vão começar a se dar conta de como não recebem a qualidade da velocidade contratada. A partir do momento que se sentirem "lesados" pela queda de hábito (menor velocidade é hábito de todo mundo!!!), passarão a pressionar as empresas a entregarem a velocidade contratada.**

**O cliente tem que receber pelo que paga. Se muitos clientes congestionarem a rede com a velocidade reduzida, quem sofrerá são os clientes que ainda têm franquia disponível porque parte da banda estará sendo usada por cliente não pagante.**

## CONTRÁRIOS AO FIM DA VELOCIDADE REDUZIDA

A qualidade dos serviços de telefonia está pior a cada dia. A busca desenfreada por lucro tem feito as empresas deixarem de investir em qualidade, em infraestrutura. Com isso, a tendência é que se gaste cada vez mais (com pagamentos de franquias extras), pois a maior parte dos acessos à internet pelo celular (redes sociais, músicas, etc) consome rapidamente a franquia da internet móvel, mesmo que se utilize pouco. E os sistemas operacionais contribuem para este aumento no gasto da franquia, principalmente para o usuário que não tem conhecimento avançado e não sabe como configurar o aparelho para redução de gasto da franquia.

Discordo. Entendo como cláusula abusiva, segundo o CDC. A Operadora não pode alterar as condições de forma unilateral. A Vivo deve me oferecer uma opção que não me onere a ponto de não poder contratar. Devido ao longo tempo que sou Cliente, tenho meu direito garantido na modalidade que estou.

## CONTRÁRIOS AO FIM DA VELOCIDADE REDUZIDA

Se as operadoras alegam realmente preocupação com relação à queda da qualidade quando da queda da velocidade (a velocidade para uso após o consumo, de apenas 50 Kb/s realmente é muito baixa) então, que não abaxem tanto assim. O ideal seria uma velocidade mínima de 128 Kb, seria muito mais justo. 50 Kb (ou menos, como na Vivo) deveria ser proibido! Mas, melhor 50 Kb do que nada. Não concordo com a necessidade de compra de novo pacote, até porque no nosso amado País o custo da internet ainda é muito caro e esses planos fazem exatamente com que mais pessoas possam ter acesso, já que muitos deles nem computador tem e só acessam por celular. Pra mim o que acontece não é preocupação da operadora com qualidade e sim uma forma de tentar conseguir compensar a perda de receita com SMS já que essa velocidade reduzida ainda permite troca de mensagens por WhatsApp e outros apps de mensagem.

De uma certa maneira, isto cerceia o direito do usuário de acessar a internet, até porque os pacotes oferecidos quase sempre terminam antes, pois não são compatíveis com a realidade. Isso significa mais gasto para os consumidores e, ao meu ver, pior serviço.

A supressão do acesso à internet após o consumo da franquia é um expediente que coloca o consumidor numa posição muito frágil na relação de consumo, financeiramente falando. Temos que considerar, sobretudo, o fato de que o controle de dados é feito de forma unilateral pelas operadoras, ou seja, carece de credibilidade.

## CONTRÁRIOS AO FIM DA VELOCIDADE REDUZIDA

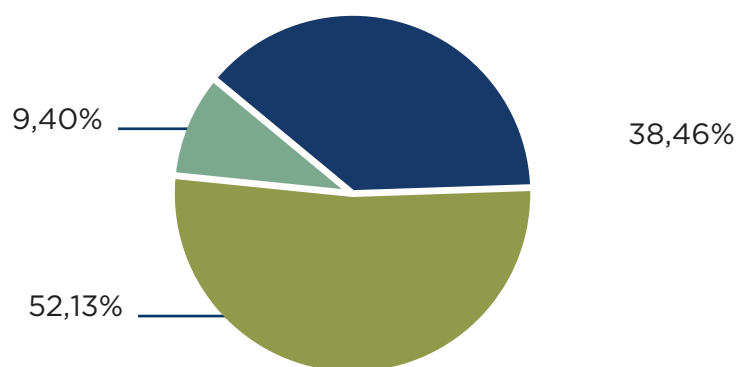
Não acho justa a alteração na forma de tarifação e o bloqueio da conexão após o fim da franquia, antes de mais nada, porque as operadoras, em princípio, sequer conseguem entregar o serviço de forma satisfatória. São vários os problemas de conexão e a velocidade de acesso, mesmo nos planos pós-pagos ou de melhor tecnologia, dificilmente é plenamente satisfatória. Particularmente, eu nunca concordei com o modelo de cobrança por pacote de dados, mas considerando o meu perfil de consumo, acho até admissível. Com essa mudança, seremos obrigados a continuar com um serviço sofrível, consumindo nossa franquia indistintamente e ao final da franquia, termos que pagar um adicional para continuar utilizando. Acho essa proposta totalmente abusiva, inadmissível e descabida de bom senso para com os consumidores.




Assim que operadora passar a bloquear a conexão após o fim da franquia, deixarei de contratar o plano. Passando a utilizar as redes wifi disponíveis.

Se o serviço não tivesse falha, poderia haver algum bloqueio. No entanto, a redução da velocidade acaba sendo uma contraprestação do péssimo serviço. Muitas vezes usamos por mais tempo a internet porque a resposta é demorada e precisamos recomeçar as ações para conseguir a informação que precisamos. O que acaba gastando mais a franquia.

Para pessoas que reponderam “sim” à pergunta: “você sofreu essa alteração no seu pacote de internet para celular?”

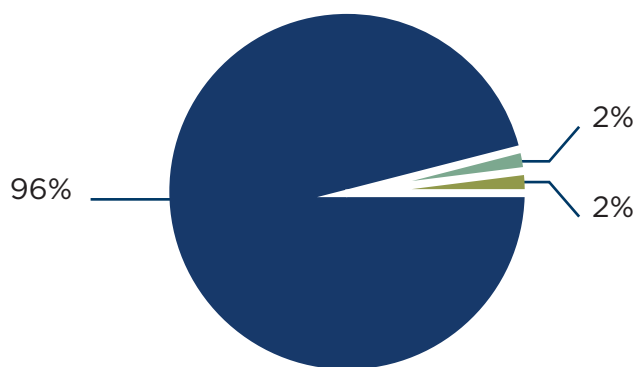
**A sua operadora avisou com antecedência que a velocidade reduzida deixaria de valer?**






	Sim	45	38,46%
	Não avisou	61	52,13%
	Não me lembro	11	9,40%

Para pessoas que reponderam “sim” à pergunta: “você sofreu essa alteração no seu pacote de internet para celular?”

**Se você respondeu SIM na questão anterior, diga como recebeu o aviso**

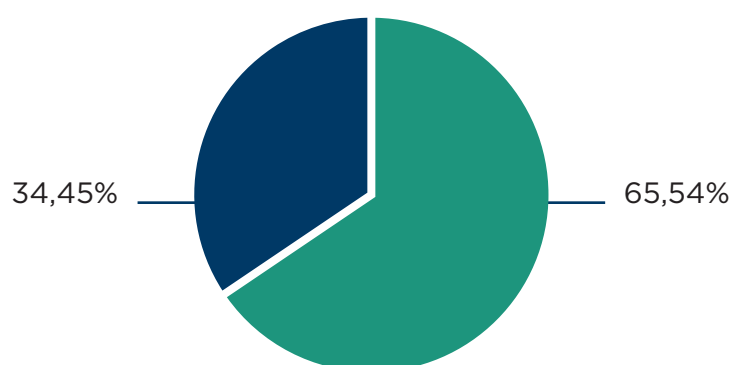




	Mensagem no celular	48	96%
	E-mail	1	2%
	Outro	1	2%



Para pessoas que reponderam “sim” à pergunta: “você sofreu essa alteração no seu pacote de internet para celular?”

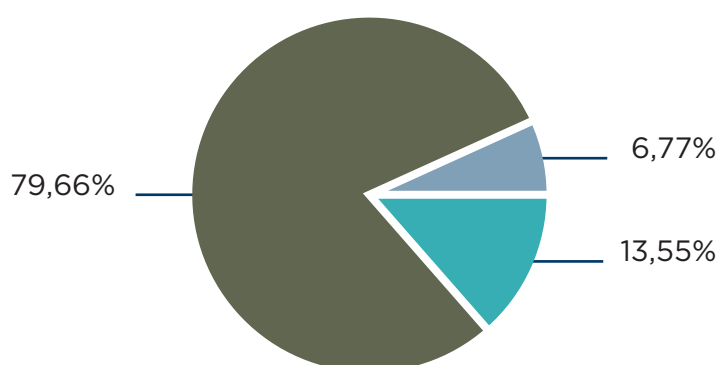
**Você chegou a ter a sua conexão bloqueada em razão do consumo de toda a franquia?**






	Sim	78	65,54%
	Não	41	34,45%

Para pessoas que reponderam “sim” à pergunta: “você sofreu essa alteração no seu pacote de internet para celular?”

**Qual é a sua opinião sobre o fim da velocidade reduzida após o consumo da franquia de dados?**



	Concordo com o fim da velocidade reduzida e com o bloqueio da conexão após o consumo da franquia	16	13,55%
	Não concordo com o fim da velocidade reduzida e com o bloqueio da conexão após o consumo da franquia	94	79,66%
	Para mim tanto faz	8	6,77%

**Alguns comentários dos respondentes sobre a questão anterior.**

### **FAVORÁVEIS AO FIM DA VELOCIDADE REDUZIDA**

**Uso a internet diariamente, mas não acesso vídeos e nem downloads e em uma semana já sou avisada que minha velocidade reduziu, me sinto enganada.... Já reclamei com a ouvidoria da vivo e nem resposta tive. Se contratei um plano mensal eu deveria usá-lo o mês todo, e não uma semana.**

**Porque se não houver o bloqueio as operadoras abusam na cobrança extra! Este fato gera, regar geral, inadimplência do consumidor junto à operadora, pois ele não tem ideia do que irá ser cobrado extra.**

**Alguns comentários dos respondentes sobre a questão anterior.**

### **CONTRÁRIOS AO FIM DA VELOCIDADE REDUZIDA**

**Pago o plano mensal, que durava o mês inteiro sem problemas de conexão. Porém agora o pacote dura somente 20 dias. Ficou péssimo. Provavelmente vou cancelar o plano.**

**Em primeiro lugar vejo como uma quebra de contrato. Só poderia mudar em novos planos e não nos já contratados. Em segundo lugar, como não é imposição da ANATEL o bloqueio da conexão, como disse a VIVO, deveria ser uma opção ao cliente, com planos diferentes, porque para uma pessoa pode não atender a redução da velocidade, para outra pode atender (para mim atende).**

**Com os altos valores de pacotes de internet móvel, fica muito difícil manter um plano em que o pacote não expire até a sua renovação.**

**O pacote de internet 200MB agora acaba muito mais rápido do que antes, o que me obriga a ficar comprando toda hora pacotes de +50MB, +50MB, +50MB, +50MB, +50MB, inúmeras vezes durante o mês por R\$2,99 o que acaba quase sendo insustentável! E quando você consome 80% da franquia já vem aviso no celular para comprar mais porque com os 20% a internet fica inutilizável. De qualquer forma com internet com velocidade reduzida ou normal, o serviço de 3G está péssimo! Na maior parte do tempo não funciona! Horrível!**