



São Paulo, 19 de Janeiro de 2015.

Ao

IDEC

Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor
Rua Desembargador Guimarães nº 21
Água Branca
São Paulo

Att: Carlos Thadeu de Oliveira – Coordenadora de Testes e Pesquisas
Veridiana Alimonti – Advogada veridiana@idec.org.br

Assunto: Fim da velocidade reduzida nas conexões à internet pelo celular

Prezado Dr. Carlos Thadeu de Oliveira,

CLARO S.A., com sede na Capital do Estado de São Paulo, na Rua Flórida, nº 1.970, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 40.432.544/0001-47, vem, em resposta aos questionamentos sobre o fim da velocidade reduzida nas conexões à internet pelo celular, expor o quanto segue:

Inicialmente cumpre destacar que a **Claro** observa e cumpre a Regulamentação da Anatel vigente, o Código de Defesa do Consumidor e o Código Civil, que regulam sobre a prestação dos serviços de telecomunicações e as relações de consumo.

Importante esclarecer que o fim da velocidade reduzida após o término da franquia contratada proporcionará ao consumidor experiência melhor no uso da internet, enquanto que a redução da velocidade gera uma falsa percepção de precariedade da qualidade da rede e não atende as expectativas do consumidor usuário.

A prática do bloqueio após o término da franquia contratada é um procedimento comum, adotado por todas as operadoras no mundo justamente com a finalidade de ofertar um serviço de melhor qualidade.

Cumpre esclarecer que a continuidade do acesso à internet com velocidade reduzido após consumo da franquia contratada tem caráter promocional, conforme prevista nos Termos e Condições dos serviços oferecidos pela **Claro**. Dessa forma, o encerramento dessa condição com o devido prévio aviso, não fere direitos dos usuários consumidores.



São Paulo, 19 de Janeiro de 2015.

Nesse contexto, a **Claro** também reitera que esse processo do fim da velocidade reduzida está sendo realizado de forma faseada e com aviso prévio aos clientes nos termos da regulamentação da Anatel.

Por fim, a **Claro** ressaltar que continua realizando fortes investimentos em rede e infraestrutura para garantir maior qualidade na prestação de serviços, e reafirma seu interesse e compromisso em colaborar com esse respeitável Instituto.

A Claro reitera seus votos de elevada estima e consideração e se coloca à disposição para esclarecimentos necessários.

Atenciosamente,

A handwritten signature consisting of three wavy, horizontal strokes.

Diretoria Jurídica da Claro S/A