
Rio de Janeiro, 16 de janeiro de 2014.

Ao

Idec – Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor

A/C: Veridiana Alimonti

via e-mail: veridiana@idec.org.br

Ref: Carta Idec nº 03/2015/TP

A Oi recebeu a Carta nº 03/2015 em referência, na qual o IDEC expõe as suas impressões a respeito de “mudança de política das operadoras de telecomunicações quanto aos pacotes de internet para celular”, no sentido da não renovação da oferta de internet móvel para os pacotes de Internet nos planos Pré-pago e Oi Controle com velocidade reduzida, e após o esgotamento da franquia de dados elegidos pelos usuários.

A respeito do tema, é relevante assinalar, inicialmente, que a eventual possibilidade de utilização da rede móvel, além dos dados efetivamente contratados, encerra uma liberalidade da prestadora – não constringente, portanto –, que, em determinados momentos, disponibilizou o serviço sem a respectiva cobrança dos MB (Mega Bytes) que excedessem a franquia.

Na prática, a navegação a uma taxa de transmissão reduzida tem levado os usuários a uma falsa percepção de degradação da rede e, equivocadamente, associá-la a uma má prestação do serviço.

Nesse sentido, a não renovação da oferta permite que os consumidores tenham, não só uma melhor percepção do serviço, mas também um melhor conhecimento de seu perfil de consumo, conferindo-se a oportunidade de adequar suas escolhas à sua realidade de uso.

Assim, como qualquer promoção, ou facilidade ou comodidade adicional, tal como a navegação extra com velocidade reduzida, é facultada sua não renovação, alteração ou extinção, desde que, é claro, os consumidores sejam previamente informados, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, preferencialmente por mensagem de texto ou eletrônica, nos termos do art. 52 da Resolução ANATEL nº 632/2014 (RGC - Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações)¹.

¹ Art. 52. As Prestadoras devem comunicar com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, preferencialmente por meio de mensagem de texto ou mensagem eletrônica, a alteração ou extinção de Planos de Serviço, Ofertas Conjuntas e promoções aos Consumidores afetados, sem prejuízo das regras específicas aplicáveis ao STFC.

A iniciativa da prestadora, que informou previamente seus usuários através de SMS e publicações em jornais de grande circulação, está de acordo com o Código de Defesa do Consumidor e dos Regulamentos da Anatel.

Para que o consumidor não seja onerado, vale ressaltar que juntamente com esta mudança, a Oi estruturou novos pacotes, com mais opções de perfis de consumo, reduziu o preço por MB (Mega Byte) e aumentou a franquia de dados atual de cada usuário, sem custo.

Constatou-se, também, que a atualização do modelo trará benefícios aos próprios usuários, pelo uso mais eficiente da rede e melhorando a experiência de acesso à *internet*, principalmente daqueles clientes que ainda dispõem de franquia.

A Oi avalia que qualquer tentativa de qualificar essa iniciativa como irregular é equivocada e se baseia em uma distorção do que estabelece o ordenamento e da própria realidade atual da *internet*.

As manifestações contra o final da velocidade reduzida baseiam-se na falsa ideia de que a promoção se constitui objeto principal da contratação e que, por isso, deve ser sempre renovada. No entanto, é importante esclarecer que o consumidor contrata um pacote de navegação, com um determinado volume de dados, expresso em megabytes (MB) ou gibabytes (GB), e não a velocidade reduzida. A possibilidade de se manter um mínimo de navegação ao fim da franquia encerra, pois, repita-se, como um benefício adicional, que agora, não será renovado, sem que isto importe em violação dos direitos do consumidor, uma vez que se mantém os condicionamentos contidos nos contratos em vigor e que eventuais alterações obedecem ao processo regulamentar.

Igualmente, não procedem as manifestações acerca de suposta falta de investimentos em rede móvel. Nos últimos anos, a Oi implantou diversas ações no âmbito do Plano de Melhoria da Qualidade, acordado com a Anatel, que resultaram em investimentos de bilhões de reais na melhoria de seus serviços.



A Oi, por fim, reforça sua firme determinação de aprimorar a qualidade dos seus serviços, em benefício de seus consumidores e de sua competitividade, primando, sempre, pelo respeito às normas vigentes.

Atenciosamente,



Roberto Guenzburger

Diretor de Produtos Mobilidade



Elen Marques Souto

Diretora Jurídica de Relações com Consumidores