



CT/DAR/74/2015 – AS

Ilustríssima Senhora
Veridiana Alimonti
Advogada
Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor – IDEC

C/C

Ilustríssimo Senhor
Carlos Thadeu de Oliveira
Gerente Técnico
Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor – IDEC

Data: 19 de janeiro de 2015

Assunto: Método de cobrança pelo acesso em conexões à Internet móvel

Referência: Carta IDEC nº 04/2015/TP

Prezados Senhores,

TIM CELULAR S.A., autorizada do Serviço Móvel Pessoal – SMP, em atenção à Carta IDEC n.º 04/2015/TP, de 12 de janeiro de 2015, vem apresentar esclarecimentos a respeito dos pacotes de acesso à Internet em rede móvel que oferece a seus usuários.

Para atender às diversas demandas de seus clientes, a TIM tem desenvolvido um amplo portfólio de ofertas de acesso à Internet em rede móvel, em diferentes modalidades de pagamento. Os planos foram formatados em vista da realidade da fruição de serviços de telecomunicações no país, inclusive a constatação de que, no Brasil, a Internet móvel é – e continuará a ser – a maior habilitadora da democratização do acesso e inclusão digital.

A TIM desenvolveu ofertas de planos de internet nas modalidades pré-pago e controle (comercializados sob as denominações “Infinity Pré”, “Liberty Controle”, “Liberty Controle Express” e “Infinity Controle”) e foi a primeira operadora a adotar o modelo de cobrança por “dias de uso” – conquistando papel fundamental no mercado, ao empregar valores acessíveis e maior facilidade de controle dos gastos. Nesse modelo, a franquia de dados é colocada à disposição do cliente (em pacotes de 10 MB, 30 MB e 100 MB), para consumo naquele dia específico, não havendo compromisso de contratações semanais e/ou mensais.

Da mesma forma, foram estruturados planos pós-pagos, com modelos de franquias mensais a variar entre 300 MB e 50 GB, sempre buscando atender aos vários perfis de clientes, nos mais diferentes nichos de mercado.

A TIM acredita que mudanças no padrão do consumo de dados móveis são um movimento natural, decorrente do aumento da penetração de smartphones e outros dispositivos de acesso, com mobilidade, além do crescimento contínuo do uso da Internet. Os clientes, desta forma, necessitam de franquias cada vez mais adequadas ao seu perfil de utilização e de uma experiência de navegação de alta qualidade.

Nesse sentido, a diversificação de modelos de negócios, viabilizando a compatibilização dos interesses dos usuários às características de funcionamento das redes móveis, configura-se como uma tendência mundial, observada, especialmente, em diversos países da Europa e nos Estados Unidos¹, onde não se dispõe de opção de navegação com velocidade artificialmente reduzida depois do encerramento da franquia contratada.

Não por outro motivo, representantes da própria Agência Nacional de Telecomunicações (“ANATEL”), desde outubro de 2014, instados a se manifestar publicamente sobre mudanças na oferta e fruição de pacotes de dados, no âmbito do SMP, reconheceram² que a legislação de regência dos serviços de telecomunicações legitima a solução em questão.

O modelo atual de acesso à Internet móvel, com redução artificial da velocidade de navegação a partir do consumo integral da franquia contratada, cria uma percepção negativa do serviço. A TIM acredita que a alteração da mecânica de cobrança e disponibilidade do acesso à Internet móvel, após o consumo da franquia contratada, proporciona maior equilíbrio entre os usuários e permite uma precificação justa pela utilização dos serviços de telecomunicações.

Em uma perspectiva de isonomia – princípio consagrado pelo Código de Defesa do Consumidor (“CDC”) –, cada usuário, respeitados os diferentes perfis de consumo, terá uma relação transparente entre pacote contratado e tráfego cursado, dentro de um padrão de velocidade que não sofre reduções artificiais de taxas de velocidade.

Portanto, a TIM, no curso das ações com vista à implementação desse modelo mais equilibrado, tem-se balizado, não apenas pelas normas de direito consumerista, em especial o CDC, mas também pelas normas específicas do setor de telecomunicações, construídas em harmonia ao CDC, especialmente o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (“RGC”, Resolução n.º 632/2014).

O RGC, que é um verdadeiro marco da evolução regulatória, aprovado depois de amplo debate entre a ANATEL, a sociedade e os órgãos de proteção a direitos do consumidor, dentre eles o IDEC, regula a prestação de serviços de telecomunicações, protegendo as contratações que gozam de alguma tipicidade em face das relações consumeristas ordinárias.

¹ Ver: <http://oglobo.globo.com/economia/operadoras-planejam-novo-tipo-de-cobranca-de-internet-via-celular-14299596>

² Cf. apresentações na 190ª Reunião do Conselho Consultivo da ANATEL, disponível em <https://www.youtube.com/watch?v=DWANEg10CY>.

CT/DAR/74/2015 – AS

Diante disso, conforme notas³ divulgadas à imprensa, desde outubro de 2014, bem como esclarecimentos prestados à ANATEL e aos usuários, a nova sistemática foi iniciada no mês de janeiro deste ano, nos Estados de Pernambuco, Rio Grande do Sul e da região de Campinas (DDD 19), em São Paulo, e será gradualmente estendida, ao longo do próximo mês, às demais regiões do país, de acordo com um cronograma de introdução desenvolvido pela TIM, sempre precedido de ampla comunicação aos usuários.

Da mesma forma, a TIM seguirá oferecendo opções de renovação da franquia contratada e migração para pacote de dados de maior volume, permitindo aos usuários plena liberdade para aderir às soluções mais adequadas às suas demandas de banda larga móvel, sendo certo que o cliente sempre disporá de meios acessíveis e economicamente viáveis para prosseguir com a melhor experiência possível de navegação na *web*.

Com o objetivo de melhor informar aos usuários, a TIM, além de promover capacitação direcionada dos consultores de seus centros de atendimento, implantou as seguintes ações:

- Envio de SMS, com 30 dias de antecedência, (em observância aos ditames do RGC, art. 52) a todos os usuários que possuam ofertas relacionadas à alteração da mecânica, além do emprego de diversos canais para intensificar tal comunicação, como e-mail marketing, *script* específico no Centro de Atendimento e sítio da TIM na Internet);
- Comunicado em jornais de grande circulação sobre a alteração da mecânica, em até 02 dias de antecedência da data da implantação da nova regra;
- Alteração de todos os Regulamentos e Sumários de Oferta, respeitando o término da data de vigência da oferta/Plano, disponibilizados no sítio da TIM na Internet;

Apresentados estes esclarecimentos, a TIM passa a endereçar os questionamentos formulados pelo IDEC em sua correspondência, nos termos a seguir:

(i) A oferta Controle Whatsapp possuía característica de bloqueio da conexão após o consumo da franquia para todos os estados em que está sendo comercializada? Quantas ofertas já foram contratadas desde o lançamento?

A oferta Controle *WhatsApp*, desde seu lançamento, prevê o bloqueio da utilização de acesso à internet quando atingido o volume de dados contratado pelo usuário. Diante das características próprias da oferta, promocionalmente, por tempo determinado, a restrição de uso não alcança o tráfego *WhatsApp*.

³ Ver: <http://info.abril.com.br/noticias/tecnologia-pessoal/2014/12/tim-acabara-com-velocidade-reduzida-em-internet-movel-em-2015.shtml>

Assim como nos demais planos de serviço, também na oferta Controle *WhatsApp* a TIM oferece opções para que o cliente continue utilizando a Internet.

Por se tratar de informação concorrencialmente sensível, a TIM se reserva o direito de não divulgar a quantidade de usuários contratantes da oferta.

(ii) A operadora planeja aplicar a medida de bloqueio da conexão para os seus planos pré-pago e controle de maneira generalizada?

O referido modelo de negócios passou a vigor, em todos os planos pré-pagos e controle – cujas franquias de dados são para uso diário –, em janeiro deste ano.

A mecânica em questão foi implementada nos Estados de Pernambuco e Rio Grande de Sul, além da região de Campinas (DDD 19), em São Paulo, e sua expansão gradual às demais regiões do país ocorrerá ao longo do próximo mês, observando cronograma definido por esta Companhia, precedida de adequada comunicação aos usuários.

(iii) Os acessos pré-pagos e controle à internet móvel representam quanto da base da operadora para esse serviço?

Os usuários de planos pré-pagos e controle representam a maior parte dos clientes que utilizam Internet pelo celular.

Por se tratar de informação concorrencialmente sensível, a TIM se reserva ao direito de não divulgar a quantidade de clientes ou representatividade para a base total de usuários da operadora.

(iv) E quanto aos planos pós-pagos de internet móvel, a empresa estuda a possibilidade de, nesses planos, passar a bloquear as conexões após o término da franquia de dados?

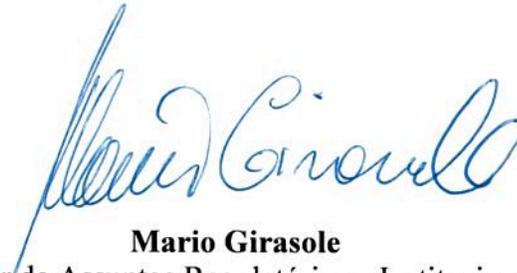
A extensão dessa mecânica de cobrança a toda base de usuários da TIM, inclusive aqueles vinculados a planos pós-pagos, trata-se de evolução natural e será iniciada ao longo do próximo mês, respeitando um cronograma definido por esta Companhia, sempre precedido de adequada comunicação aos usuários.



CT/DAR/74/2015 – AS

Sendo o que competia para o momento, a TIM permanece à disposição para aprofundar os presentes temas, compartilhando as peculiaridades técnicas das redes de telecomunicações e aspectos de suas ofertas comerciais, aprimorando a relação de diálogo com o Idec, bem como para prover outros esclarecimentos que se afigurem necessários.

Cordialmente,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Mario Girasole". The signature is fluid and cursive, with a long, sweeping underline that extends to the left.

Mario Girasole
Diretor de Assuntos Regulatórios e Institucionais

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Jaques Horn". The signature is highly stylized and abstract, consisting of several overlapping loops and curves.

Jaques Horn
Diretor Jurídico