

São Paulo, 19 de janeiro de 2015.

Ao

**IDEC – Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor**

Rua Desembargados Guimarães, 21,  
Água Branca  
São Paulo/SP  
CEP 05002-050  
Telefone: (11) 3874.2150

A/C: **Dra. Veridiana Alimonti**

Advogada  
Responsável pela pesquisa/campanha  
email: [veridiana@idec.org.br](mailto:veridiana@idec.org.br)

**Sr. Carlos Thadeu de Oliveira**  
Gerente Técnico

**Ref.:** Carta Idec nº 05/2015/TP - “Fim da velocidade reduzida nas conexões à Internet pelo celular”

Prezados Senhores,

Em atenção a Carta encaminhada por esse R. Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor – IDEC, datada de 12/01/2015 que veio acompanhada de “Relatório da Enquete sobre Internet Móvel”, Carta Idec nº 05/2015/TP, referente ao “Fim da velocidade reduzida nas conexões à Internet pelo celular” após término da franquia de dados, a Telefônica Brasil S/A, doravante **Vivo**, vem responder nos termos seguintes, registrando, entretanto, a preservação de seus dados sigilosos.

A iniciativa da **Vivo** de bloqueio da navegação com velocidade reduzida e sem custo após consumo de 100% da franquia de dados adquirida nos planos de Internet Móvel Pré-Paga e Controle, doravante "**iniciativa**", atendem a objetivos principais:

- melhor balanceamento do uso da rede para evitar seu comprometimento, buscando assim preservar a melhor experiência de uso de dados pelos clientes;
- melhorar a percepção dos clientes em relação a qualidade da rede de dados; e,
- melhor experiência do cliente em sua navegação na internet.

O planejamento da Vivo inclui cronograma de implementação da **iniciativa** no Acre, Amapá, Amazonas, Distrito Federal, Goiás, Maranhão, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul, Pará, Rondônia, Roraima e Tocantins e demais estados em 2015, e de comunicação aos clientes através de envio de SMS com mínimo de 30 dias de antecedência do início da **iniciativa** e na 'home page' da **Vivo**.

Ainda está em planificação pela **Vivo** o enquadramento da **iniciativa** para planos de Internet Móvel Pós-Pagos.

No "Relatório da Enquete sobre Internet Móvel" observamos a afirmação "*Isso reflete uma grande dificuldade dos consumidores em, ainda hoje, entenderem qual a franquia de dados contratada por eles.*", e a **Vivo** entende oportuno esclarecer que nos descritivos de suas ofertas de Internet Móvel informa os MB disponíveis em seus planos, pacotes e promoções com dados e, também, disponibiliza formas para que o cliente consulte e conheça o consumo da franquia, como, o SMS informativo ao atingir 80% e 100% da franquia; na central de relacionamento Vivo (\*8485); nos terminais de auto atendimento das Lojas próprias; e através do acesso ao "Meu Vivo" em versão Web ou aplicativo.

Frente as opiniões sobre "*o fim da velocidade reduzida após o consumo da franquia de dados*", a **Vivo** registra a importância dos objetivos principais da **iniciativa**, transcritos no segundo parágrafo acima, que são integralmente voltados para a efetiva melhoria da experiência de navegação em Internet Móvel oferecida ao cliente. A **iniciativa** é legal e não altera e não desrespeita condições contratualmente assumidas com os clientes.

Quanto a declaração "*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...*", apontamos que o cliente tem o arbítrio de trocar de

pacote de dados para adequar a franquia ou quantidade de MB contratados à sua utilização pessoal. A **Vivo** possui várias ofertas de pacotes de franquias e a troca pode ser feita de forma simples, podendo ser por envio de SMS com a palavra "INTERNET" para o número 1515.

Ainda, dadas as colocações por este R. Instituto sobre oferta de Internet Ilimitada, a **Vivo** esclarece não ter em seu portfólio a venda ou em suas ofertas o serviço Internet Móvel como ilimitado.

A **Vivo**, por fim, aproveita a oportunidade para renovar a esse R. Instituto protestos de distinta consideração.

Atenciosamente,



**Andrea Maria da Silva Mattos**

Gerente Jurídica de Consultoria

Telefonica | Vivo

União das Telecomunicações do Brasil S/A  
Rua Engenheiro Luiz Carlos Berrini, 1376 - 30º andar - Lado B - CEP 04571-000  
São Paulo - SP - Tel.: 55-11-3430-6252