



ADVOCACIA-GERAL DA UNIÃO
PROCURADORIA-GERAL FEDERAL
PROCURADORIA FEDERAL ESPECIALIZADA JUNTO À AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES
COORDENAÇÃO DE CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO
SAUS, QUADRA 6, BLOCO H, 6º ANDAR, ALA NORTE - BRASÍLIA/DF - CEP 70.070-940 - (61) 2312-2062

PARECER n. 00131/2025/PFE-ANATEL/PGF/AGU

NUP: 53500.000167/2020-58

INTERESSADOS: CLARO SA

ASSUNTOS: ACOMPANHAMENTO E CONTROLE DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

1. Procedimento de Acompanhamento e Controle (PAC). Apuração do cumprimento da obrigação de reparação de usuários indevidamente cobrados. Pado nº 53504.004847/2013-81.
2. Dúvidas jurídicas quanto à competência da Anatel para exigir o ressarcimento dos usuários alcançados por cobranças indevidas e quanto à efetiva interrupção do prazo prescricional aplicável.
3. Ocorrência da prescrição decenal, nos termos do art. 205 do Código Civil.
4. Recomendação de arquivamento dos autos dos PAC e de remessa dos autos à Corregedoria da Anatel, para que a autoridade competente avalie a eventual necessidade de apuração de falta funcional.
5. Considerações da Procuradoria.

1. RELATÓRIO

1. Trata-se de Procedimento de Acompanhamento e Controle (PAC) instaurado, por meio do Despacho Ordinatório nº 2/2020/CODI/SCO, de 10/01/2020 (SEI nº 5087618), com o objetivo de apurar o cumprimento das obrigações de ressarcimento, identificadas no âmbito do Pado nº 53504.004847/2013-81, pela Claro S.A., sucessora por incorporação da Empresa Brasileira de Telecomunicações S.A. - Embratel.

2. Notificada, por meio do Ofício nº 315/2024/CODI/SCO-ANATEL (SEI nº 12824939), para se manifestar sobre a análise realizada quanto aos usuários afetados e aos valores a serem ressarcidos, conforme detalhado nos Informes nº 258/2022/CODI/SCO (SEI nº 8265398) e nº 372/2024/CODI/SCO (SEI nº 12823689) e na Planilha de Memória de Cálculo a este último anexa (SEI nº 12823972), a referida prestadora apresentou arrazoado (SEI nº 13100997) aduzindo, em síntese: a) a ausência de competência da Anatel para promover, de maneira coercitiva, o ressarcimento dos consumidores indevidamente cobrados; b) a interrupção da prescrição, ocorrida apenas uma única vez, pela ocorrência da causa prevista no art. 202, VI, do Código Civil, consubstanciada no suposto reconhecimento, na defesa administrativa e no complemento de defesa apresentados no Pado acima citado, do caráter indevido de algumas cobranças; e c) a consequente incidência da prescrição decenal em maio e junho de 2023.

3. Em razão das alegações da prestadora, a área técnica, por meio do Informe nº 54/2025/CODI/SCO (SEI nº 13284175), formulou consulta jurídica a esta PFE-Anatel, em que apresenta os seguintes questionamentos:

3.9.1. A primeira questão refere-se à natureza do direito do usuário ao ressarcimento, resumida no item 3.8 "a" deste informe. Requer-se que a PFE, após a análise dos argumentos da Prestadora e do Parecer apresentado, **esclareça se a Anatel é parte legítima e competente para exigir da Prestadora o cumprimento da obrigação de ressarcir, quando constatada uma cobrança indevida.**

3.9.2. A segunda questão que se coloca para análise da PFE refere-se à ocorrência da prescrição decenal, que a Prestadora entende ter sido interrompida por um suposto "reconhecimento de dívida", na ocasião de apresentação da defesa e do aditamento à defesa, quando a Prestadora assumiu a ocorrência de alguns casos isolados. Ressalta-se que nem a Petição Manifestação CLARO (13100997) nem o Parecer Doc 02 (13100999) apontaram, de forma específica, quais foram os casos reconhecidos que interrompem a prescrição, e nem mesmo se estes constam dentre os casos indicados na Planilha de Memória de Cálculo - ANATEL - 01/11/2024 (12823972), que constitui a planilha mais atual de cálculos e que indica o universo total dos casos a serem ressarcidos pela Prestadora. Afinal estes casos de reconhecimento podem até mesmo terem sido atestados e excluídos do cálculo, caso a Prestadora, em sua defesa, tenha confessado o problema e comprovando o ressarcimento. Ademais, ainda que os casos genericamente citados constem dentre os indicados, tratam-se de casos isolados e pontuais, num universo de mais de 1 milhão de casos irregulares. **Há que se esclarecer, assim, se esse reconhecimento de casos pontuais, que sequer foram quantificados e tampouco definidos pela Prestadora, dentre o universo indicado pela Anatel na Planilha de Memória de Cálculo - ANATEL - 01/11/2024 (12823972), seria causa suficiente para interromper a prescrição de todo o PAC, como defendido no Parecer Doc 02 (13100999).**

3.9.3. A terceira questão que suscita dúvida é: no caso da prescrição não ter sido interrompida pelo suposto reconhecimento do direito pelo devedor, na ocasião da defesa/aditamento de defesa, seria o Requerimento de TAC apresentado em 15/04/2024 (fls. 505 do Vol. 3 do PADO (4402505) uma causa interruptiva? O Parecer Doc 02 (13100999), em seu item 1, letra "e", sustenta que não, o que contraria posicionamento já emanado desta PFE no Parecer 387/2023/PFE-ANATEL/PGF/AGU (10734266), Parecer 668/2023/PFE-ANATEL/PGF/AGU (11329089), dentre outros. **Requer-se, assim, que a PFE esclareça se, no presente caso, e não tendo a defesa/aditamento de defesa da Prestadora interrompido a prescrição decenal, o**

mencionado Requerimento de TAC seria causa interruptiva da prescrição.

3.9.4. Por fim, uma quarta questão abrangida no Parecer Doc 02 (13100999) deve ser também esclarecida, por ter a possibilidade de interferir na contagem prescricional. O Despacho Decisório nº 8/2020/PR (SEI nº 5241601), exarado no Pado 53504.004847/2013-81, concedeu efeito suspensivo ao recurso administrativo da Prestadora, quanto à determinação de ressarcimento, e portanto, o andamento do PAC ficou suspenso até o trânsito em julgado do Pado, conforme relatado nos itens 3.4 a 3.6 do presente Informe. O Parecer Doc 02 (13100999), em seu item 3 (fls.40), afirma que tal ato não interrompe ou suspende a prescrição decenal. **Requer-se que tal questão seja analisada pela PFE, para que se esclareça se o efeito suspensivo concedido a pedido da Prestadora por meio do Despacho Decisório nº 8/2020/PR (5241601), poderia suspender a contagem do prazo de prescrição decenal, e como seria a contagem, tendo em vista as possíveis causas interruptivas anteriormente mencionadas.**

3.9.5. Diante dos fatos e dúvidas expostas, requer-se a remessa dos autos à Procuradoria Federal Especializada da Anatel, a fim de que sejam analisadas as questões em negrito, constantes dos itens 3.9.1, 3.9.2, 3.9.3 e 3.9.4 acima, bem como outras que entender pertinentes, **para esclarecer ao fim, e após a devida contagem de prazo, se o PAC sob análise foi alcançado pela prescrição**, tendo em vista os entendimentos apresentados pela Prestadora na Petição Manifestação CLARO (13100997) e Parecer Doc 02 (13100999). (grifos no original)

4. Os autos foram encaminhados a esta Procuradoria por meio do Ofício nº 73/2025/CODI/SCO-ANATEL, do Gerente de Controle de Obrigações de Direito dos Consumidores (SEI nº 13320681).

5. Consigne-se, por último, que não foi possível devolver esta consulta na data previamente informada à SCO, em e-mail enviado em 12/03/2025, em razão do surgimento de demandas de maior nível de urgência e complexidade, tais como a consulta por último formulada nos autos do Pado nº 53500.022449/2018-91 e a colaboração demandada nos trabalhos desta PFE-Anatel em procedimento de solução consensual, em trâmite na Câmara de Mediação e Conciliação da Administração Pública Federal (CCAF/AGU), voltado à obtenção de eventual acordo com a Claro S.A. para a adaptação de seu instrumento de concessão do STFC para autorização.

6. É o relatório. Passa-se a opinar.

2. FUNDAMENTAÇÃO

7. Conforme relatado, este Procedimento de Acompanhamento e Controle (PAC) foi instaurado em 10/01/2020 para acompanhar o cumprimento da obrigação de reparação a usuários relativa aos fatos apurados no Pado nº 53504.004847/2013-81.

8. A área técnica, tendo em conta a natureza jurídica das alegações apresentadas pela Claro em sua manifestação mais recente (SEI nº 13100997), encaminhou os autos para pronunciamento desta PFE-Anatel.

9. No tocante à competência da Anatel para, no exercício de suas funções, exigir das prestadoras de serviços de telecomunicações a realização do efetivo ressarcimento dos consumidores afetados por cobranças indevidas, cabe ressaltar que essa atribuição legal e regulatória foi exaustivamente examinada por esta Procuradoria Especializada no Parecer nº 557/2019/PFE-ANATEL/PGF/AGU (SEI nº 4792552), manifestação que traçou a evolução do tratamento da matéria no âmbito da Agência.

10. No referido opinativo, destacou-se que o art. 6º, VI, do Código de Defesa do Consumidor - CDC (Lei nº 8.078, de 11/09/1990) proclama como direito básico do consumidor a efetiva reparação de danos individuais, coletivos e difusos e que o art. 42, parágrafo único, do referido Diploma, ao tratar das práticas comerciais e, mais especificamente, da cobrança de dívidas pelos fornecedores, estabelece que *“o consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável”*.

11. Salientou-se, em seguida, que o art. 3º, XII, da Lei Geral de Telecomunicações - LGT (Lei nº 9.472, de 16/07/1997), enuncia expressamente o direito do usuário de serviços de telecomunicações à **reparação** dos danos causados pela violação de seus direitos e que o art. 19, XVIII, do mesmo Normativo dispõe como uma das funções precípua da Anatel reprimir infrações praticadas contra os direitos dos usuários.

12. Asseverou-se no mencionado Parecer, ademais, que a Agência, no intento de dar plena observância aos comandos legais acima citados, firmou o entendimento, ao longo dos anos, pela existência de um poder-dever de exigir formalmente das prestadoras a devolução de valores aos consumidores indevidamente cobrados, notadamente no curso de Pados que já haviam sido instaurados para apurar e sancionar a prática da cobrança indevida. Confirma, nessa linha, os seguintes trechos da manifestação opinativa ora citada:

16. Este órgão de consultoria jurídica tratou desse assunto, originariamente, no Parecer nº 219/2010/LBC/PGF/PFE-Anatel, oportunidade em que, invocando o art. 64 do Regimento Interno então vigente, aprovado pela Resolução nº 270/2001, asseverou que a aplicação de sanções administrativas com base no direito regulatório não impedia que a Agência determinasse, adicionalmente, medidas de reparação específicas, inclusive de natureza onerosa, com base na legislação consumerista. Confira-se, a propósito, o seguinte trecho do referido parecer, *in verbis*:

21. É o que se verifica, por exemplo, nos PADOS em que se comprova a cobrança de valores indevidos. Nestes casos, a Agência tem competência para, em conjunto com a aplicação da pena de multa, estabelecida com base na LGT, obrigar as prestadoras a devolver em dobro, a cada um dos usuários prejudicados, os valores pagos a maior, na forma do que determina o Código de Defesa do Consumidor.

22. Assim, enquanto a multa propriamente dita se baseia no direito regulatório das telecomunicações (LGT e regulamentos correspondentes da Anatel), a medida reparatória encontra amparo no direito do consumidor e do usuário de telecomunicações (CDC e regulamentos correspondentes da Anatel).

23. O ponto-chave aqui é o de que, por terem fundamentos normativos diversos, as duas determinações – sanção de multa e medida reparatória – são cumuláveis. Essa interpretação encontra amparo expresso no disposto no

art. 64 do Regimento Interno da Anatel, transcrito logo abaixo, e no art. 56, *caput*, do CDC, que preveem a possibilidade de cumulação de medida reparatória ao consumidor, dentre as elencadas no CDC, com as sanções definidas em normas específicas.

17. A manifestação opinativa citada ressaltou, ainda, em resposta à consulta jurídica formalizada pela extinta Superintendência de Serviços Públicos, que essa competência da Anatel para impor medidas reparatórias também se aplicava, da mesma forma, quando se mostrava impossível a identificação dos usuários prejudicados ou a individualização dos danos causados.

18. Asseverou o mencionado Parecer, ainda que de maneira incipiente, que, na impossibilidade de restituição do próprio bem lesado, caberia à Agência “*impor medida onerosa substitutiva, consistente na determinação de pagamento de quantia - a ser destinada ao Fundo de Defesa de Direitos Difusos [FDD]*”. Sustentou que, nessas situações, a reparação se efetivaria indiretamente, por meio da aplicação dos recursos arrecadados pelo FDD nas destinações previstas no art. 1º, § 3º, da Lei nº 9.008, de 21/03/1995.

19. Prosseguindo, esta Procuradoria, por meio do Parecer nº 1.358/2011/DFT/PGF/PFE-ANATEL, reafirmou o entendimento acima explicitado, no sentido de que a Agência, no exercício de sua função regulatória, poderia determinar medida reparatória específica e onerosa no curso de Pados instaurados para apurar a cobrança indevida perpetrada pelas prestadoras de serviços de telecomunicações.

20. Asseverou este órgão jurídico, na referida manifestação consultiva, que, mesmo após a aplicação da sanção de multa na primeira instância administrativa, pela prática de cobrança indevida, nada impedia que o Conselho Diretor da Agência, na qualidade de instância recursal, ainda incluísse na condenação a determinação de ressarcimento dos valores irregularmente cobrados, visto que inexistente o trânsito em julgado administrativo da decisão recorrida.

21. Consignou, ademais, que a determinação expressa, em sede recursal, quanto à necessidade de reparação dos usuários prejudicados não configurava um agravamento da pena imposta, uma vez que tal medida explicitaria, apenas e tão somente, uma obrigação decorrente do próprio sancionamento já levado a cabo.

22. Recomendou, por fim, que a prestadora fosse previamente intimada a comprovar se já teria promovido a reparação dos usuários afetados, determinando o Conselho Diretor, em caso negativo, “*que a prestadora proceda à imediata reparação dos usuários e que comprove nos autos o ressarcimento em prazo razoável*”.

23. Advertiu a peça opinativa, por fim, que, na hipótese de impossibilidade de identificação dos usuários lesados, o Conselho Diretor deveria aplicar medida substitutiva onerosa, em prol dos consumidores, capaz de compensar ou amortizar o prejuízo causado, nos moldes preconizados no Parecer nº 219/2010/LBC/PGF/PFE-Anatel.

24. Relevante registrar, ademais, que esta PFE-Anatel, na evolução do entendimento acima exposto, assentou adicionalmente, em outras oportunidades, que a prestadora, ao infringir a *obrigação primária* de efetuar a cobrança em valor adequado ao previsto na regulamentação, atrai para si, automaticamente, a *obrigação sucessiva*, diretamente decorrente da lei, de devolver em dobro o excesso indevidamente pago pelos usuários, acrescido de correção monetária e juros legais.

25. Assim, na análise de Pados em que as prestadoras não haviam logrado êxito em comprovar, durante a tramitação do processo punitivo, o ressarcimento – tempestivo ou não – dos usuários afetados, nos moldes previstos no art. 42, parágrafo único, do CDC e reproduzidos no art. 98 do RSTFC, considerou esta PFE-Anatel “*imperiosa a necessidade de devolução em dobro do excesso pago, com correção monetária e juros legais, além da aplicação das sanções sugeridas*” (Pareceres nº 1.261/2012/LCP/PFE/ANATEL/PGF/AGU e nº 249/2013/LCP/PFE/ANATEL/PGF/AGU).

13. Essa competência da Anatel, plenamente atribuída pela LGT, de assegurar os direitos dos consumidores de serviços de telecomunicações, no qual se inclui, nos termos do art. 3º, XII, do referido Diploma legal, o direito de **reparação** dos danos causados pela violação de seus direitos, foi, inclusive, ratificada pela Lei nº 13.848, de 25/06/2019 (Lei Geral das Agências Reguladoras), que enunciou, de uma forma mais abrangente, a incumbência dessas autarquias especiais de “*zelar pelo cumprimento da legislação de defesa do consumidor, monitorando e acompanhando as práticas de mercado dos agentes do setor regulado*” (art. 31, *caput*).

14. Portanto, não há qualquer dúvida quanto à competência da Anatel de exigir das prestadoras de serviço de telecomunicações o cumprimento da obrigação legal e regulatória de ressarcir seus usuários, sempre que constatada a ocorrência de cobranças indevidas.

15. Com relação à alegada interrupção da prescrição decenal pela existência, nos termos do art. 202, VI, do Código Civil, de ato que tenha importado em reconhecimento do direito pelo devedor, supostamente praticado em razão de a Claro ter admitido que algumas cobranças pontuais por ela tratadas nas peças de defesa e de complemento à defesa juntadas ao Pado nº 53504.004847/2013-81 haviam sido realizadas de maneira indevida, impõe-se asseverar, em primeiro lugar, que a referida prestadora, em suas peças de defesa, buscou, **com relação à totalidade das irregularidades apuradas naquele processo punitivo**, o reconhecimento, por parte da Agência, da inexistência de qualquer prática infracional. Essa negação manifesta da interessada quanto à própria ocorrência do descumprimento de diversas obrigações regulatórias, imputado no mencionado procedimento sancionatório, inclusive daquelas que resultaram em cobranças indevidas, ficou fortemente evidenciada nos pedidos principais formulados nas referidas petições, assim redigidos:

Petição de defesa administrativa

IV. DA CONCLUSÃO E DO PEDIDO

Em face do exposto, a Embratel **requer seja dado integral provimento à presente defesa, determinando-se o arquivamento imediato do presente PADO diante** do cerceamento de Defesa dessa Prestadora, bem como **da inexistência de qualquer infração cometida pela fiscalizada**, na forma do art. 96, § 3º do Regimento interno da Anatel; **sendo afastada integralmente a futura aplicação de multa**, por todas as razões de fato e fundamentos de direito amplamente expostos nesta peça.

De fato, saltam aos olhos as imputações feitas a Embratel que ou são manifestamente impertinentes (caso da

suposta obrigação de atendimento pessoal), ou são evidentemente fruto de casos pontuais, que a operadora pode resolver concreta e diretamente com o cliente sem que haja desnecessária movimentação, articulação da máquina administrativa - casos, ressalte-se, em que fica claro que não há problema sistêmico, mas apenas erros em eventos isolados. Em outros casos, cumpre lembrar, simplesmente a Anatel sugere a existência de alguma inconsistência, sem contudo produzir a prova correspondente, falhando em tornar um suposto indício em um fato comprovado passível de apenamento. (pág. 135 do SEI nº 1225463 - grifos nossos)

Petição de aditamento à defesa

Diante de todo o exposto, nota-se não haver qualquer razão para o prosseguimento deste PADO, **devendo o mesmo ser arquivado posto que exaurida a sua finalidade, tendo restado esclarecido que a Embratel não cometerá nenhuma infração regulamentar**. Além de alguns equívocos na interpretação de telas internas e informações fornecidas pela prestadora à Agência, o que se deu, em alguns casos apontados pela fiscalização, foram meros erros pontuais que rapidamente foram sanados pela Empresa.

Dessa forma, a Embratel reitera os termos da sua Defesa apresentada e REQUER o imediato arquivamento do PADO, em virtude da perda do seu objeto. (pág. 231 do SEI nº 1225463 - grifos nossos)

16. Portanto, não é possível concluir que a prestadora tenha praticado, por meio de suas petições de defesa administrativa, um ato amplo e **inequívoco** de reconhecimento do direito de ressarcimento em dobro dos usuários indevidamente cobrados, visto que a própria existência das infrações apuradas, das quais decorreram cobranças indevidas, foi, para a totalidade das condutas apuradas, manifestamente negada pela empresa interessada. Não se observa, assim, por essa específica razão, o ato interruptivo da prescrição decenal previsto no art. 202, VI, do Código Civil.

17. Por outro lado, no tocante ao requerimento de celebração de TAC em que manifestada a intenção de incluir o referido Pado na correspondente negociação, a configuração desse requerimento como ato interruptivo descrito no art. 202, VI, do Código Civil já foi abordada por esta PFE-Anatel em algumas manifestações, como a exarada no Parecer nº 52/2024/PFE-ANATEL/PGF/AGU, *in verbis*:

13. Baixados os autos em instrução, o Informe nº 519/2023/CODI/SCO (SEI nº 11303064), esclareceu que "de fato, é necessário retificar a informação constante dos itens 3.13 e 3.14 do Informe nº 494/2023/CODI/SCO (11202154), tendo em vista a certidão constante de fls. 95 do Volume de Processo 1 (2032879), que certifica que a Prestadora, em 22/08/2014, protocolizou Requerimento de Celebração de TAC, tendo manifestado a intenção de inclusão do referido Pado na negociação".

14. No entanto, apresentou novo questionamento, quanto a ser o requerimento de celebração de TAC em questão causa interruptiva da prescrição, nos termos do art. 202, inciso IV do Código Civil, especialmente diante da alegação da prestadora de que, conforme o art. 5º, § 1º, do RTAC o requerimento de TAC e sua celebração não importam em confissão por parte da Prestadora, quanto à matéria de fato ou ilicitude da conduta em apuração.

15. A respeito, cumpre esclarecer já ter sido a questão enfrentada por esta PFE, no PARECER n. 00668/2023/PFE-ANATEL/PGF/AGU (NUP 53500.306759/2022-42), nos seguintes termos:

8. Primeiramente, importa ressaltar o entendimento bem sedimentado por esta Procuradoria, e acolhido pela Agência, de que a obrigação de devolução aos usuários de valores cobrados indevidamente, por se tratar esta de dever que decorre diretamente do arcabouço legal e regulatório vigente, é atividade autônoma em relação à própria apuração das infrações pela prática de cobrança irregular e de não devolução em dobro das quantias indevidamente pagas.

...

10. Traçada essa primeira premissa, tem-se que a análise a ser feita a respeito da interrupção da prescrição dos direitos creditícios dos usuários é à luz do Código Civil, com base nos arts. 205 (prescrição decenal) e 202 (causas interruptivas da prescrição), mais precisamente seu inciso VI. Confirmam-se os termos desses dispositivos:

...

11. Assim, o disposto no art. 5º, § 1º, do Regulamento de celebração e acompanhamento de Termo de Compromisso de Ajustamento de Conduta (RTAC), aplica-se somente às infrações em apuração pela Agência no exercício do seu poder punitivo, e não à obrigação autônoma, e lastreada no Direito Civil, de ressarcimento aos usuários. Confirmam-se os termos desse dispositivo:

Art. 5º O requerimento de celebração de TAC deverá ser apresentado em petição específica, dirigida à Superintendência competente para propor ou aplicar sanções sobre a respectiva matéria, receberá autuação própria e importará em manifestação expressa de tentativa de solução conciliatória, interrompendo o prazo de prescrição da pretensão punitiva, nos termos do art. 2º, IV, da Lei nº 9.873, de 23 de novembro de 1999.

§ 1º O requerimento de TAC e a sua celebração não importam em confissão da Compromissária quanto à matéria de fato, nem no reconhecimento de ilicitude da conduta em apuração.

12. Como defendido por esta PFE, o requerimento apresentado pela prestadora de inclusão de PADO em negociação para celebração de TAC demonstra o reconhecimento do seu dever de reparar eventuais usuários atingidos, a teor do art. 13, inc. I, do RTAC, constituindo ato extrajudicial inequívoco que importa o seu reconhecimento dos direitos dos usuários, nos termos do art. 202, inc. VI, do Código Civil. Como exemplo desse posicionamento da Procuradoria, vale transcrever trecho do Parecer n. 617/2023/PFE-ANATEL/PGF/AGU (NUP 53500.299776/2022-16):

9. De fato, ao se analisar o artigo 13 do Regulamento do TAC, aprovado pela Resolução nº 629/2013, abaixo transcrito, entende-se que, quando a Prestadora manifesta sua vontade requerendo a inclusão de um Pado na negociação de um TAC, já tem ciência de que deverá reparar os usuários atingidos pelas infrações apuradas naquele Pado. Assim sendo, se o Pado possui infrações relacionadas a cobranças indevidas, a Prestadora está ciente de que deve ressarcí-las, assumindo, assim, o cumprimento da obrigação. Senão vejamos:

Art. 13. O TAC deverá conter, dentre outras, as seguintes cláusulas:

I - compromisso de ajustamento da conduta irregular, prevendo cronograma de metas e obrigações voltadas à regularização da situação da Compromissária e **reparação de eventuais usuários atingidos**, bem como à prevenção de condutas semelhantes;

10. É explícito que o TAC deverá conter cláusulas de reparação de eventuais usuários atingidos, como é o caso dos autos em análise. **Não há como deixar de reconhecer que, ao apresentar requerimento de celebração de TAC, a prestadora deve, necessariamente, assumir a obrigação de reparação de eventuais usuários atingidos, consistindo, portanto, em ato inequívoco, ainda que extrajudicial, que importe reconhecimento do direito pelo devedor.**

11. Assim, considerando o art. 13 do RTAC, pode-se afirmar que o requerimento de celebração de TAC apresentado no Pado nº 53500.008763/2010-12 constitui causa interruptiva da prescrição do PAC, nos termos do artigo 202, inciso VI do Código Civil.

13. Desse modo, a ausência de imputação de reconhecimento da ilicitude da conduta da prestadora ao requerer a celebração de TAC pelo art. 5º, § 1º, do RTAC, atinge apenas os processos sancionadores da Agência, e não os procedimentos que visam acompanhar o cumprimento do seu dever de reparar os usuários, como é o caso do presente PAC em análise, ainda que não seja comprovada a prática de infração administrativa, em razão do caráter autônomo e independente desses dois tipos de procedimentos.

14. Ademais, não poderia o regulamento da Agência ir contrariamente à lei no que se refere ao tema prescrição. O disposto no art. 5º do RTAC, ao tratar da interrupção da prescrição punitiva pela tentativa de solução conciliatória, alinha-se ao disposto no art. 2º, inc. IV, da Lei nº 9.873, de 1999, que, por sua vez, trata da prescrição para o exercício de ação punitiva pela Administração Pública. Ou seja, não trata da prescrição do direito dos eventuais usuários atingidos pela conduta do infrator de fazer-lhes cobranças indevidas.

15. A prescrição relativa a ressarcimento aos usuários de telecomunicações por cobranças indevidas é normatizada pelo Direito Civil, mais precisamente pelos arts. 202 e 205 do Código Civil.

16. Portanto, reitera-se o posicionamento desta Procuradoria de que o requerimento de celebração de TAC constitui causa interruptiva da prescrição do PAC, nos termos do art. 202, inc. VI, do Código Civil.

16. Com base no entendimento assentado, no presente caso, o Requerimento de Celebração de TAC, protocolado em 22/08/2014 (SEI nº 2032879, fl. 95), importou na interrupção da prescrição, nos termos do art. 202, inc. VI, do Código Civil, não se aplicando o disposto no art. 5º, § 1º, do RTAC, incidente somente às infrações em apuração pela Agência no exercício do seu poder punitivo, e não à obrigação autônoma, e lastreada no Direito Civil, de ressarcimento aos usuários. (grifos nossos)

18. No caso ora em análise, as cobranças indevidas listadas na Planilha de Memória de Cálculo juntada por último aos autos deste PAC (SEI nº 12823972) são de um período compreendido entre 2008 e 2012.

19. Com a protocolização, em **15/04/2014**, do Requerimento para Celebração de TAC (pág. 239 do SEI nº 1225463), a contagem da prescrição decenal foi, então, interrompida, nos termos do art. 202, VI, do Código Civil. Reiniciado o cômputo do prazo, este se esgotou, portanto, em **15/04/2024**, encontrando-se prescrita, desde o dia seguinte desta última data, a exigibilidade da devolução, pela prestadora, dos valores indevidamente cobrados de seus usuários.

20. Portanto, os autos deste PAC devem ser arquivados, em razão da prescrição decenal.

21. Recomenda-se, por fim, a remessa dos autos à Corregedoria da Anatel, para que a autoridade competente avalie a eventual necessidade de apuração de falta funcional, nos termos do art. 170, IV, do Regimento Interno da Anatel c/c o art. 1º, § 1º, da Lei nº 9.873/1999.

22. Saliente-se, por último, que o deferimento, por meio do Despacho Decisório nº 8/2020/PR, de 18/02/2020 (SEI nº 5241601), do pedido de efeito suspensivo ao recurso administrativo interposto nos autos do Pado nº 53504.004847/2013-81, especificamente quanto à determinação de ressarcimento dos valores cobrados indevidamente dos usuários, além de não se enquadrar minimamente em nenhuma das causas interruptivas descritas no art. 202 do Código Civil, também não teria, de qualquer modo, o condão de interromper a prescrição decenal, visto que essa interrupção já havia sido provocada pela apresentação, em 15/04/2024, do Requerimento de Celebração de TAC. Conforme expresso no *caput* do art. 202 do Código Civil, a interrupção da prescrição somente pode ocorrer uma única vez.

3. CONCLUSÃO

23. Diante do exposto, esta Procuradoria Federal Especializada, órgão de execução da Procuradoria-Geral Federal - PGF, vinculada à Advocacia-Geral da União - AGU, assim se manifesta em relação aos questionamentos apresentados no Informe nº 54/2025/CODI/SCO (SEI nº 13284175):

a) (...) esclareça se a Anatel é parte legítima e competente para exigir da Prestadora o cumprimento da obrigação de ressarcir, quando constatada uma cobrança indevida.

Resposta:

Tendo a Lei Geral de Telecomunicações (LGT) proclamado, em seu art. 3º, XII, o direito dos usuários de serviços de telecomunicações de reparação dos danos causados pela violação de seus direitos, não há qualquer dúvida quanto à competência da Anatel de exigir das prestadoras de serviço de telecomunicações o cumprimento da obrigação legal e regulatória de ressarcir seus consumidores, sempre que constatada a ocorrência de cobranças indevidas. A referida atribuição está igualmente fundamentada no art. 19, XVIII, do mesmo Diploma legal, que estabelece como uma das funções precípua da Anatel a de reprimir infrações praticadas contra os direitos dos usuários.

b) (...) Há que se esclarecer, assim, se esse reconhecimento de casos pontuais, que sequer foram quantificados e tampouco definidos pela Prestadora, dentre o universo indicado pela Anatel na Planilha de Memória de Cálculo - ANATEL - 01/11/2024 (12823972), seria causa suficiente para interromper a prescrição de todo o PAC, como defendido no Parecer Doc 02 (13100999).

Resposta:

Não é possível concluir que a prestadora interessada tenha praticado, por meio de suas petições de defesa administrativa, um ato amplo e inequívoco de reconhecimento do direito de ressarcimento dos usuários indevidamente cobrados, visto que a própria existência das infrações apuradas, das quais decorreram cobranças indevidas, foi, para a totalidade das referidas condutas irregulares, solenemente negada pela empresa interessada naquelas manifestações. Não se observa, assim, por essa específica razão, o ato interruptivo da prescrição decenal previsto no art. 202, VI, do Código Civil.

c) (...) Requer-se, assim, que a PFE esclareça se, no presente caso, e não tendo a defesa/aditamento de defesa da Prestadora interrompido a prescrição decenal, o mencionado Requerimento de TAC seria causa interruptiva da prescrição.

Resposta:

Com a protocolização, em 15/04/2014, do Requerimento para Celebração de TAC (pág. 239 do SEI nº 1225463), a contagem da prescrição decenal foi interrompida, nos termos do art. 202, VI, do Código Civil. Reiniciado o cômputo do prazo, este se esgotou em 15/04/2024, encontrando-se prescrita, portanto, desde o dia seguinte desta última data, a exigibilidade da devolução, pela prestadora, dos valores indevidamente cobrados de seus usuários. Recomenda-se, assim, o arquivamento dos autos deste PAC, em razão da prescrição decenal prevista no art. 205 do Código Civil, bem como a remessa dos autos à Corregedoria da Anatel, para que a autoridade competente avalie a eventual necessidade de apuração de falta funcional, nos termos do art. 170, IV, do Regimento Interno da Anatel c/c o art. 1º, § 1º, da Lei nº 9.873/1999.

d) (...) Requer-se que tal questão seja analisada pela PFE, para que se esclareça se o efeito suspensivo concedido a pedido da Prestadora por meio do Despacho Decisório nº 8/2020/PR (5241601), poderia suspender a contagem do prazo de prescrição decenal, e como seria a contagem, tendo em vista as possíveis causas interruptivas anteriormente mencionadas.

Resposta:

O deferimento, por meio do Despacho Decisório nº 8/2020/PR, de 18/02/2020 (SEI nº 5241601), do pedido de efeito suspensivo ao recurso administrativo interposto nos autos do Pado nº 53504.004847/2013-81, especificamente quanto à determinação de ressarcimento dos valores cobrados indevidamente dos usuários, além de não se enquadrar minimamente em nenhuma das causas interruptivas descritas no art. 202 do Código Civil, também não teria, de qualquer modo, o condão de interromper a prescrição decenal, visto que essa interrupção já havia sido provocada pela apresentação, em 15/04/2024, do Requerimento de Celebração de TAC. Conforme expresso no *caput* do art. 202 do Código Civil, a interrupção da prescrição somente pode ocorrer uma única vez.

À consideração superior.

Brasília, 23 de abril de 2025.

(assinado eletronicamente)

Vilmar Nery Lourenço
Procurador Federal

Atenção, a consulta ao processo eletrônico está disponível em <https://supersapiens.agu.gov.br> mediante o fornecimento do Número Único de Protocolo (NUP) 53500000167202058 e da chave de acesso a134c7ce



Documento assinado eletronicamente por VILMAR NERY LOURENÇO, com certificado A1 institucional (*.AGU.GOV.BR), de acordo com os normativos legais aplicáveis. A conferência da autenticidade do documento está disponível com o código 2079935057 e chave de acesso a134c7ce no endereço eletrônico <https://supersapiens.agu.gov.br>. Informações adicionais: Signatário (a): VILMAR NERY LOURENÇO, com certificado A1 institucional (*.AGU.GOV.BR). Data e Hora: 23-04-2025 17:02. Número de Série: 24688056426646610828629120681. Emissor: Autoridade Certificadora do SERPRO Final SSL.



ADVOCACIA-GERAL DA UNIÃO
PROCURADORIA-GERAL FEDERAL
PROCURADORIA FEDERAL ESPECIALIZADA JUNTO À AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES
COORDENAÇÃO DE CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO
SAUS, QUADRA 6, BLOCO H, 6º ANDAR, ALA NORTE - BRASÍLIA/DF - CEP 70.070-940 - (61) 2312-2062

DESPACHO n. 00427/2025/PFE-ANATEL/PGF/AGU

NUP: 53500.000167/2020-58

INTERESSADOS: CLARO SA

ASSUNTOS: ACOMPANHAMENTO E CONTROLE DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

1. De acordo com o Parecer nº 131/2025/PFE-ANATEL/PGF/AGU.
2. Encaminhem-se os autos para a análise e aprovação da Procuradora-Geral Adjunta - Matéria Finalística.

Brasília, 23 de abril de 2025.

(assinado eletronicamente)
LEANDRO DE CARVALHO PINTO
PROCURADOR FEDERAL
COORDENADOR DE CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO

Atenção, a consulta ao processo eletrônico está disponível em <https://supersapiens.agu.gov.br> mediante o fornecimento do Número Único de Protocolo (NUP) 53500000167202058 e da chave de acesso a134c7ce



Documento assinado eletronicamente por LEANDRO DE CARVALHO PINTO, com certificado A1 institucional (*.AGU.GOV.BR), de acordo com os normativos legais aplicáveis. A conferência da autenticidade do documento está disponível com o código 2091915280 e chave de acesso a134c7ce no endereço eletrônico <https://supersapiens.agu.gov.br>. Informações adicionais: Signatário (a): LEANDRO DE CARVALHO PINTO, com certificado A1 institucional (*.AGU.GOV.BR). Data e Hora: 23-04-2025 17:05. Número de Série: 24688056426646610828629120681. Emissor: Autoridade Certificadora do SERPRO Final SSL.



ADVOCACIA-GERAL DA UNIÃO
PROCURADORIA-GERAL FEDERAL
PROCURADORIA FEDERAL ESPECIALIZADA JUNTO À AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES
GABINETE DA PROCURADORA-GERAL ADJUNTA EM MATÉRIA FINALÍSTICA
SETOR DE AUTARQUIAS SUL, QUADRA 6, BLOCO H, 6º ANDAR - BRASÍLIA/DF. CEP: 70070-940 - TELEFONE:
(61) 2312-2069

DESPACHO n. 00433/2025/PFE-ANATEL/PGF/AGU

NUP: 53500.000167/2020-58

INTERESSADOS: CLARO SA

ASSUNTOS: ACOMPANHAMENTO E CONTROLE DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

1. De acordo com o **Parecer n° 131/2025/PFE-ANATEL/PGF/AGU**, nos termos do **Despacho n° 427/2025/PFE-ANATEL/PGF/AGU**.
2. Encaminhem-se os autos para análise e aprovação do Procurador-Geral.

Brasília, 24 de abril de 2025.

(assinado eletronicamente)

CAROLINA SCHERER

Procuradora-Geral Adjunta - Matéria Finalística

Atenção, a consulta ao processo eletrônico está disponível em <https://supersapiens.agu.gov.br> mediante o fornecimento do Número Único de Protocolo (NUP) 53500000167202058 e da chave de acesso a134c7ce



Documento assinado eletronicamente por CAROLINA SCHERER, com certificado A1 institucional (*.AGU.GOV.BR), de acordo com os normativos legais aplicáveis. A conferência da autenticidade do documento está disponível com o código 2099262358 e chave de acesso a134c7ce no endereço eletrônico <https://supersapiens.agu.gov.br>. Informações adicionais: Signatário (a): CAROLINA SCHERER, com certificado A1 institucional (*.AGU.GOV.BR). Data e Hora: 24-04-2025 17:17. Número de Série: 24688056426646610828629120681. Emissor: Autoridade Certificadora do SERPRO Final SSL.



ADVOCACIA-GERAL DA UNIÃO
PROCURADORIA-GERAL FEDERAL
PROCURADORIA FEDERAL ESPECIALIZADA JUNTO À AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES
GABINETE DO PROCURADOR-GERAL
SAUS, QUADRA 6, BLOCO H, 6º ANDAR, ALA NORTE - BRASÍLIA/DF - CEP 70.070-940 - (61) 2312-2377

DESPACHO n. 00438/2025/PFE-ANATEL/PGF/AGU

NUP: 53500.000167/2020-58

INTERESSADO: CLARO SA

ASSUNTO: ACOMPANHAMENTO E CONTROLE DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

1. Aprovo o Parecer nº 131/2025/PFE-ANATEL/PGF/AGU, na forma dos Despacho nº 427/2025/PFE-ANATEL/PGF/AGU e Despacho nº 433/2025/PFE-ANATEL/PGF/AGU.
2. Restituam-se os autos à CODI/Anatel.

Brasília, data da assinatura.

(assinado eletronicamente)

CÁSSIO CAVALCANTE ANDRADE

Procurador-Geral

Atenção, a consulta ao processo eletrônico está disponível em <https://supersapiens.agu.gov.br> mediante o fornecimento do Número Único de Protocolo (NUP) 53500000167202058 e da chave de acesso a134c7ce



Documento assinado eletronicamente por CASSIO CAVALCANTE ANDRADE, com certificado A1 institucional (*.AGU.GOV.BR), de acordo com os normativos legais aplicáveis. A conferência da autenticidade do documento está disponível com o código 2102691155 e chave de acesso a134c7ce no endereço eletrônico <https://supersapiens.agu.gov.br>. Informações adicionais: Signatário (a): CASSIO CAVALCANTE ANDRADE, com certificado A1 institucional (*.AGU.GOV.BR). Data e Hora: 30-04-2025 17:38. Número de Série: 24688056426646610828629120681. Emissor: Autoridade Certificadora do SERPRO Final SSL.
