

ATA DA 1ª REUNIÃO ORDINÁRIA/2022 DO CDUST

Data: 24/03/2022 - Horário: 14h às 18h00

Local: à distância, via Teams

Representantes da Anatel presentes:

Vicente Aquino – (Conselheiro - Presidente do CDUST)

Elisa Leonel – (Superintendente de Relações com Consumidores - Secretária do CDUST)

Paulo Firmeza Soares - (Procurador)

Servidores da Anatel presentes:

Abraão Balbino e Silva - SCP

Alexandre de Barros Freitas - RCTS

Augusto Sussumu Katagiri - RCTS

Cristiana Camarate Silveira Martins Leão - RCTS

Fabiana Marques – RCIC

Fabiana Vasconcelos de Souza - RCIC

Frederico Gomes Barbosa – Gab. do Conselheiro Vicente Aquino

Gesiléia Fonseca Teles – Gab. do Conselheiro Vicente Aquino

Jose Borges da Silva Neto - CPOE

Lívia Caruline dos Santos Lima de Sá – Gab. do Conselheiro Vicente Aquino

Mônica Ferh – Gab. do Conselheiro Vicente Aquino

Paulo Roberto Tobias – RCIC

Ralph Soares Calvert - SRC

Rafael Leal Ferreira de Mello – RCTS

Renato Bigliuzzi – SRC

Sílvia da Costa Santos Cheab – GR08RC

Representantes de Usuários e Instituições Públicas e Privadas presentes:

Daniel de Andrade Araújo - MCom

Daphne Pereira Nunes- Conexis

Diogo Moyses Rodrigues - IDEC

Gabriely Santos - Abrint

Luciana Gill Barbosa - MDH

Naiara Santana de Jesus– MMTR-NE

Nathalia Almeida de Souza Lobo – MCom

Paulo Nei da Silva Junior - Senacon

Paulo Roberto Binicheski - MP

Sérgio Paulo da Silveira Nascimento - MDH

Sidnei Batistella – Abrint

Rhian Simões Monteiro Duarte – Abrint

Pauta

**1. Abertura**

Horário: 14h às 14h15

**2. Regulamento Geral dos Direitos dos Consumidores dos Serviços de Telecomunicações – RGC**

Relatoria: Diogo Moyses

Horário: 14h15 às 15h

**3. Conectividade nas escolas**

Relatoria: Conselheiro Vicente Aquino

Horário: 15h às 15h45

**4. Venda da Oi e proteção dos consumidores**

Relatoria: SRC e SCP

Horário: 15h45 às 16h45

**5. Assuntos gerais**

Participação dos suplentes nas reuniões do Comitê

Quórum mínimo de instalação de reuniões

Horário: 16h45 às 18h

## **1. Abertura**

1.1. O conselheiro Vicente Aquino iniciou a reunião cumprimentando os presentes e fazendo uma breve introdução dos itens de pauta. Em seguida, passou a palavra à Superintendente Elisa Leonel, que colocou em aprovação a ata da 4ª reunião ordinária de 2021, tendo sido aprovada sem objeções.

## **2. Regulamento Geral dos Direitos dos Consumidores dos Serviços de Telecomunicações – RGC**

2.1. O representante do IDEC, Diogo Moyses, iniciou sua apresentação dizendo que tanto o Idec quanto demais órgãos do SNDC têm acompanhado de perto a revisão do RGC. Disse que apresentaram na Consulta Pública uma série de tópicos referentes à proposta do Regulamento dentre elas a desobrigação do fornecimento de protocolo no início do atendimento; o aumento do prazo de contestação de cobrança; a falta de especificação sobre a possibilidade de participação dos consumidores na construção do código de práticas; a falta de especificação em relação aos SVAs onde seria importante ter contas mais claras, com detalhamento das informações desses serviços, que poderiam ser separados dos serviços de telecomunicações; a impossibilidade de contratação de serviços exclusivos de telecomunicações, sem SVAs (Serviço de Valor Adicionado); a redução dos pontos de atendimento presencial; e os planos de serviços exclusivamente digitais, da contratação ao cancelamento. Disse que gostaria de compreender o status da discussão, especificamente sobre os planos exclusivamente digitais, e questionou se seria possível o CDUST apresentar contribuições ao Conselho Diretor.

2.2. A representante da Conexis, Daphne Nunes, disse que a complexidade das faturas se deve à regulamentação da Anatel que engessa as informações da fatura e que uma mudança na regulamentação deveria ser discutida. Sobre atendimento presencial, disse que as operadoras têm uma visão econômica onde há dados que comprovam que o uso dos serviços de atendimento era extremamente deficitário versus o custo de manutenção, podendo-se pensar na minuta atual em soluções de contorno para garantir a comunicação com o consumidor. Que o regulamento pouco fala sobre regulação responsiva e que a minuta precisa de um ajuste de rota.

2.3. Sidnei Batistella, da Abrint, concordou com Daphne sobre utilizar normas e dispositivos para que a fatura fique mais clara ao consumidor. Pontuou que no futuro o serviço puro de telecomunicações será um serviço padrão onde o diferencial entre as prestadoras não será mais velocidade de internet e sim demais serviços prestados, dentre eles, o

suporte técnico; melhor acesso dentro da residência do consumidor do serviço de wi-fi.

- 2.4. Paulo Nei, da Senacon, concordou sobre a complexidade da fatura, que deveria ser autoexplicativa. Sobre o plano de serviço exclusivamente digital, disse que entende ser natural dado ao avanço da tecnologia, mas que há preocupação em relação ao preço, onde consumidores, que têm menos facilidade com o digital, podem ser atraídos pelo preço e se frustrarem após um tempo de uso do plano, o que faz com a transparência na oferta deva ser tratada como um ponto de extrema importância.
- 2.5. Daphne Nunes, da Conexis, concordou que nem todos os consumidores têm capacidade de fazer compras de oferta digital, mas que a atual minuta do Decreto SAC trabalha na manutenção do atendimento telefônico.
- 2.6. Elisa Leonel comentou que, sob o ponto de vista processual, o CDUST ainda pode enviar manifestação sobre a alteração do RGC diretamente ao Conselheiro relator e que o Conselheiro Vicente Aquino pode fazer a ponte para uma reunião entre integrantes do CDUST e Conselheiro relator. Para além disso, os representantes, ainda que de forma isolada, podem se manifestar sobre o Regulamento. Prosseguindo, concordou que o atendimento telefônico é necessário. Por outro lado, não concordou que a complexidade da fatura telefônica se deve à regulamentação da Anatel uma vez que a Agência reage à complexidade dos pacotes e dos serviços e que quando o setor deixar mais simples a conformação de seus pacotes o atendimento digital poderá vir a ser algo mais natural. Disse que o motivador da revisão do atendimento em lojas é o oposto de diminuir o atendimento presencial. Explicou que atualmente a regulamentação estabelece dois tipos de atendimento: as lojas franqueadas e o setor de atendimento presencial, sendo obrigatório um a cada cem mil habitantes da microrregião, significando que muitos municípios do país não têm setor de atendimento presencial. A nova proposta traz a obrigação de, onde houver interesse comercial das prestadoras de ter uma loja de venda, sendo ela de terceiro ou não, deverá ser garantido o atendimento a qualquer demanda do consumidor.
- 2.7. O representante do Ministério Público, Paulo Binichski, disse que à frente desse órgão já judicializou inúmeras questões contra as operadoras por dificultarem o acesso aos serviços digitais como, por exemplo, impossibilitarem a contratação de um pacote menos oneroso pelo consumidor.
- 2.8. Diogo Moyses, do Idec, reforçou que gostaria que o CDUST tivesse a possibilidade de debater um pouco mais sobre a minuta do RGC, contribuindo para uma proposta em sintonia com as demandas atuais dos consumidores.

2.9. Elisa Leonel propôs a alteração na ordem dos itens pautados de forma que a venda da Oi foi tratada na sequência.

### **3. Venda da Oi e proteção dos consumidores**

3.1. O Superintendente de Competição, Abraão Balbino, iniciou sua apresentação explicando que a área de inteligência da Anatel havia mapeado há alguns anos uma tendência do mercado em passar por um processo de consolidação e que foi contratada, em 2019, uma capacitação com a Universidade de Barcelona que tratou sobre mecanismos e análise do ferramental econômico para análise de fusões e aquisições em ambiente digital. Tal capacitação, em parceria com o CADE, teve o intuito de instrumentalizar a Agência para esse processo. Disse que o processo se insere num contexto pautado por três elementos: a operação em si, de alienação dos ativos para as empresas que estão no mercado; a inserção da Oi numa recuperação judicial; e, a visão de concorrência numa perspectiva mais macro, que se expressa no leilão do 5G. Do ponto de vista dos aspectos gerais, disse que a operação de venda da Oi se insere em uma tendência mundial de redução de quatro para três concorrentes nacionais. Que o processo se deu em três etapas: criação de unidades produtivas independentes – UPI's; transferência dos ativos da Oi móvel para as UPI's e tomada de controle das UPI's pelas adquirentes Claro, Tim e Vivo, onde a Anatel tratou de questões regulatórias e competitivas, como migração de usuários; sobreposição de outorgas; dentre outras. Basicamente, o processo foi entendido a partir da caracterização dos mercados relevantes envolvidos; dos incentivos existentes do ponto de vista de conduta; dos diagnósticos técnicos relativos às barreiras à entrada e de todos os pontos que envolvem a competição, tendo como perspectiva a preservação do processo competitivo, ponderando os riscos e identificando os remédios.

A Anatel faz um trabalho de análise dos mercados e de competição que é atualizado a cada 5 anos através do Plano Geral de Competição – PGMC. No último PGMC, de 2018, o Brasil foi dividido em quatro categorias: municípios competitivos; moderadamente competitivos; potencialmente competitivos e não competitivos. O nível mínimo adequado de competição situa-se a partir do moderadamente competitivo. Assim, atualmente, o país tem mais de 2.700 municípios com um nível minimamente satisfatório de competição. Afirmou que, sob o ponto de vista de avaliação da operação, apenas onze municípios deixam de ser competitivos e passam a ser moderadamente competitivos, e que ao analisar a operação considerando o potencial de demanda; concentração de mercado; densidade de acesso, dentre outros aspectos, foi verificado

que operação não causa uma ofensa muito grande no panorama geral de competição. Explicou que foi feito um trabalho de ganho de eficiência para cada um dos adquirentes para, a partir disso, extrair consequências da operação do ponto de vista de cada mercado envolvido. Tal trabalho mostrou que há certos ganhos de eficiência que surgem a partir da otimização do parque de antenas e expansão da cobertura de rede; do fortalecimento da rivalidade dos adquirentes em mercados locais; dentre outros. Sobre o impacto nos preços finais, o estudo mostrou que o mercado é indiferente aos movimentos competitivos da Oi, ou seja, a venda da Oi móvel não traz pressão sobre os preços do mercado. Também, disse que os clientes da Oi poderão se beneficiar ao acessar redes com parâmetros técnicos melhores uma vez que 84% dos municípios em que a Oi oferece serviços estão na faixa que apresentam baixa qualidade na oferta, ou seja, ela oferta serviços de qualidade baixa do ponto de vista de experiência de acesso à telefonia móvel o que explica o fato da Oi ter baixa pressão sobre os preços. Os consumidores que estão na rede da Oi têm uma experiência histórica de baixa qualidade do serviço, de modo que mesmo com preços mais acessíveis, a presença da Oi gera pouco impacto no restante do ambiente de mercado. O preço médio praticado pela prestadora está bem abaixo do custo, apresentando operação deficitária. Isso se dava com intuito de manter sua base de usuários ativa diante da necessidade de vender sua rede móvel, pois operando abaixo do custo manteria clientes mesmo prestando um serviço muito aquém da expectativa. A prestadora apresentava qualidade e preço baixos de forma que não gerava pressão no resto do mercado não havendo necessidade de imposição de remédio estrutural.

Numa análise mais conjuntural dos principais mercados da cadeia de valor, principalmente os mercados de interconexão e roaming, verifica-se que a empresa tem papel importante como habilitador de negócios para pequenos e médios operadores e com hospedagem de operadores virtuais. Considerando que a Anatel estruturalmente está incentivando a entrada de novos players e PPPs (Prestador de Pequeno Porte) a partir do leilão do 5G e a Oi tinha papel importante nesse processo, é importante que os remédios mantenham essa condição e estimulem a entrada de agentes desafiadores de mercado. Assim, partindo da visão de que não existe mais necessidade e obrigatoriedade de aplicar um remédio estrutural porque a empresa não mais possui papel estrutural no mercado, mas sim um papel importante subsidiário como *maverick* ou habilitadores de *maverick* (empresas desafiadoras no mercado), entendeu-se que,, caberia ao regulador preservar tal condição e incentivar a condição concorrencial destes agentes que estão entrando no mercado, a partir do leilão do 5G, com a criação

de remédios comportamentais estruturados em: (i) oferta de roaming para operadoras de pequeno porte; (ii) viabilização de novos MVNOs; e (iii) compromisso de aluguel de espectro para novos entrantes.

Concluiu dizendo que a operação pode ser aprovada sem restrição alguma, mas que apresenta riscos moderados que merecem remédios que facilitem a competição de novos agentes. Por fim, pontuou que atualmente a operação encontra-se na etapa de implementação desses remédios.

- 3.2. Prosseguindo na pauta, a gerente da RCTS, Cristiana Camarate, falou sobre o pedido de anuência prévia para venda da Oi móvel. Iniciou dizendo que a SRC foi provocada pela SCP logo após receber o pedido de anuência prévia tendo se debruçado na análise da perspectiva do consumidor em questões como transparência e comunicação; fidelização; proteção de dados; canais de atendimento; dentre outros. Dessa análise, foi proposto pela SRC a apresentação, pelas prestadoras, de prévia do Plano de Comunicação como determinante da operação, bem como o acompanhamento de toda a operação pela perspectiva do consumidor. Após ajustes da Procuradoria e do Conselho Diretor nas determinantes propostas pela SRC, o Plano de Comunicação apresentado pelas prestadoras deveria contemplar premissas como: garantia de direito de portabilidade ao consumidor a qualquer momento, independente da fase da operação em análise; segregação dos contratos de SMP que integram contratos de combo da Oi de forma transparente, com comunicação prévia ao consumidor; inexistência de migração automática de eventual fidelização contratual do usuário da Oi para as compradoras; inexistência de imposição de fidelização, sem consentimento expresso do consumidor quando da adesão do consumidor a um novo plano; proteção de dados; ausência de cobrança de ônus contratual em virtude de quebra de fidelização dos contratos dos usuários de SMP ou combo da Oi, dentre outras. Também foi determinado à SRC o acompanhamento dos usuários da Oi móvel migrados para as SPE móveis e, posteriormente, das SPE móveis para as adquirentes a fim de assegurar a observância dos padrões de qualidade e satisfação do consumidor com o serviço prestado, bem como a ampla comunicação com os consumidores e com o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) sobre a migração de usuários entre as prestadoras.

Desde a decisão do Conselho Diretor, a SRC começou a se preparar para as verificações dos Planos de Comunicação e futuro acompanhamento da operação de migração. O prazo para entrega dos Planos termina em 02/05/2022 e, em 22/03/2022, foi realizada uma reunião prévia com as prestadoras. Serão apresentados quatro Planos: da Oi, Tim,

Claro e Vivo. Informou que a SRC pensou requisitos mínimos que deveriam ser cumpridos para cada uma das determinações. O acompanhamento da migração como um todo tem sido pensado e realizado por meio algumas ações como: monitoramento das reclamações; solicitação às ouvidorias das prestadoras de relatórios, segregados por consumidores migrados respectivamente para a base de cada prestadora, para análise desses dados; realização de pesquisas para compreender a satisfação dos antigos clientes da Oi; busca de posterior monitoramento das informações nos canais de atendimento das prestadoras; constante diálogo aberto com o SNDC. Finalizou dizendo que o CDUST é um fórum relevante para captar todas as percepções da sociedade.

3.3. Paulo Nei, da Senacon, solicitou acesso aos relatórios de monitoramento das reclamações e aos Planos de Comunicação. Solicitou também envio de informações acerca do processo de venda da Oi móvel.

3.4. Diogo Moyses, do Idec, colocou que 41 milhões de consumidores pagarão por preços substancialmente maiores a partir da conclusão da operação. Consumidores que, apesar da menor qualidade do serviço prestado pela Oi, permanecem na operadora, em função dos preços ofertados. Externou preocupação com o impacto real e objetivo que o aumento de preços pode gerar na vida desses consumidores, que têm a telefonia móvel como único acesso à internet. Afirmou que, apesar da conhecida complexidade da matéria, acredita que essa preocupação não foi devidamente endereçada. Dito isso, solicitou que a Agência se debruce especificamente sobre a questão que trata dos preços que serão contratados pelos consumidores de forma a evitar que esses venham a perder suas conexões durante uma ou até duas semanas do mês; e, que a Agência inclua no seu pacote de análise os dados do “consumidor.gov”; Senacon e Sindec a fim de revelar de forma mais estrutural a situação do processo de transição.

3.5. Na sequência, Cristiana Camarate solicitou à Senacon o envio do recorte dos dados relacionados ao tema da migração à Agência.

#### **4. Conectividade nas escolas**

4.1. O Conselheiro Vicente Aquino começou esclarecendo que o leilão do 5G trouxe a obrigatoriedade da conectividade das escolas públicas do país. Explicou a origem do Grupo de Acompanhamento do Custeio a Projetos de Conectividade de Escolas - GAPE, instalado por força do leilão do 5G. O GAPE tem por objetivo definir os critérios técnicos do projeto de atendimento dos compromissos de abrangência. Fazem parte do Grupo: Anatel; Ministério das Comunicações (Mcom); Ministério da Educação e



representantes das proponentes que venceram a licitação na faixa de 26GHz. Falou sobre a composição e atribuições do Grupo, dentre eles definir critérios técnicos dos projetos de conectividade nas escolas; cronograma e estudo de precificação dos projetos. Disse que as decisões do GAPE podem sofrer recursos administrativos para o Conselho Diretor da Agência. Teceu comentários sobre a Entidade Administradora da Conectividade das Escolas (EACE), que tem por objetivo operacionalizar todos os projetos do GAPE.

Apresentou os desafios do GAPE, citando dentre eles a necessidade de depuração das informações. Também falou sobre a quantidade de escolas conectadas no país ressaltando que tal conectividade é inapropriada para fins pedagógicos, uma vez que têm, em média, 2GB de velocidade quando o MEC recomenda em torno de 20 GB. Segundo ele, a informação precisa sobre a conectividade dessas escolas constitui um dos desafios do Grupo, sendo que a criação de subgrupos técnicos de diagnóstico foi a ação adotada para permitir a elaboração do projeto. Mostrou o mapeamento, realizado pelo Censo 2021, das escolas públicas do país com seus respectivos perfis de conectividade, informação fornecida pelas conclusões alcançadas pelo subgrupo a partir do Censo de 2021. Citou os próximos passos do GAPE como, por exemplo, a necessidade de recepcionar na Anatel outras bases de dados e concluiu dizendo que as telecomunicações pós Edital do 5G entrarão numa nova era; os compromissos trazidos pelo edital vão levar conectividade à toda população brasileira; a conectividade nas escolas públicas do Brasil será um diferencial na inclusão digital, bem como no desenvolvimento econômico do Brasil; o GAPE será um dos instrumentos para levar essa conectividade à educação brasileira, ainda desprovida dessa tecnologia.

- 4.2. O representante da Abrint, Sidney Batistella, informou que a entidade fez recentemente um levantamento sobre redes de fibra óptica identificando mais de 500 cidades que tinham disponibilidade de fibra, mas não estavam no radar da Anatel, desta forma, colocou a Abrint à disposição para ajudar no levantamento realizado pelo GAPE.
- 4.3. O representante do Idec, Diogo Moyses, solicitou que a sociedade civil do campo consumerista, do campo da educação e do campo da inclusão digital pudessem contribuir mais organicamente, mesmo que a título consultivo, no diagnóstico e na própria formulação da política pública. O Conselheiro Vicente Aquino respondeu que o espaço de participação solicitado será oficializado.

4.4. A representante do Mcom, Nathália Lobo, informou que o decreto do FUST foi assinado e convidou a todos a enviarem as listas tríplices para vagas no Conselho Gestor do Fundo de Universalização dos Serviços de Telecomunicações (FUST).

## **5. Assuntos Gerais**

5.1. Em função da saída de alguns membros do Comitê da reunião, Elisa Leonel propôs que os temas dos assuntos gerais fossem debatidos na próxima reunião.

5.2. Por fim, Conselheiro Vicente agradeceu e encerrou a reunião.