

ATA DA 2ª REUNIÃO ORDINÁRIA/2022 DO CDUST

Data: 29/06/2022 - Horário: 13h30 às 18h30

Local: à distância, via Teams

Representantes da Anatel presentes:

Vicente Bandeira de Aquino Neto – (Conselheiro - Presidente do CDUST)

Cristiana Camarate Silveira Martins Leão Quinalia – (Superintendente de Relações com Consumidores - Secretária do CDUST)

Luciano Godoi Martins - Ouvidor

Servidores da Anatel presentes:

Adriana da Silva Mendes - RCTS

Ana Carolina Pena Melo - RCRC

Ana Paula Vieira dos Santos Soares - Gab. do Conselheiro Emmanoel Campelo

Andreza Lemos Cignachi - RCIC

Augusto Sussumu Katagiri - RCTS

Cynthia Sousa de Souza - Gab. do Conselheiro Emmanoel Campelo

Claudio Silva de Oliveira - RCRC

Daniel de Andrade Araujo - SRC

Emmanoel Campelo de Souza Pereira – Conselheiro

Fabiana Guimarães do Amaral Marques - RCIC

Fabiana Vasconcelos de Souza - RCIC

Fabio Vianna Velloso - RCIC

Gesiléa Fonseca Teles – Gab. do Conselheiro Vicente Aquino

Hamilton Troccoli Lacerda Junior - RCRC

Isadora Moreira Firmino – RCIC

Jose Ferreira Silva - RCRC

Lauro Leandro Rutkowski - OV

Lívia Caruline dos Santos Lima - Gab. do Conselheiro Vicente Aquino

Ludmylla de Lima e Lima – RCRC

Marina Georgia de Oliveira e Nascimento - PFE

Mônica Ferh de Almeida – Gab. do Conselheiro Vicente Aquino

Nelson Bischoff - RCRC

Paulo Roberto Tobias – RCIC

Rafael Leal Ferreira de Mello – RCTS

Ricardo de Souza Cerqueira - RCRC

Silvia da Costa Santos Cheab - RCTS

Susana Festner dos Santos - RCTS

Vanessa Cordeiro de Albuquerque Pires Pardellas – APC

Representantes de Usuários e Instituições Públicas e Privadas presentes:

Ana Lúcia Marcondes Faria de Oliveira – DPU

Camila Leite Contri - IDEC

Igor Rodrigues Britto – IDEC

Marcelo de Souza do Nascimento - ProconsBrasil

Naiara Santana de Jesus– MMTR-NE

Paulo Nei da Silva Junior – Senacon

Rhian Simões Monteiro Duarte – Abrint

Ricardo Morishita - Usuários

Sabrina Amaro Tricot – Procon Boa Vista

Sérgio Paulo da Silveira Nascimento - MDH

Sidnei Batistella – Abrint

Wilson Diniz Wellisch - Mcom

## **Pauta**

### **1. Abertura**

Horário: 13h30 às 13h45

### **2. Novo Decreto do SAC e eventuais impactos na minuta do RGC**

Relatoria: SPR

Horário: 13h45 às 14h30

### **3. Apresentação de dados da Pesquisa sobre o Acesso à Internet Móvel e Hábitos de Navegação pelas Classes C, D e E. (Idec/Instituto Locomotiva, 2021)**

Relatoria: IDEC

Horário: 14h30 às 15h30

### **Intervalo**

Horário: 15h30 às 15h45h

### **4. Telemarketing e as ações adotadas pela Anatel no combate às chamadas indesejadas**

Relatoria: SRC

Horário: 15h45 às 16h45

### **5. Atualização sobre a migração dos clientes da Oi Móvel**

Relatoria: SRC

Horário: 16h45 às 17h45

### **6. Assuntos gerais**

Processo de eleição para membros dos Conselhos Usuários

Participação dos suplentes nas reuniões do Comitê e Quórum mínimo de instalação de reuniões

Definição de data e modalidade e temas para a próxima reunião

Horário: 17h45 às 18h30

## **1. Abertura**

**O Presidente do CDUST, Conselheiro Vicente Aquino**, cumprimentou a nova Superintendente de Relações com Consumidores, Cristiana Camarate, e todos os presentes na reunião. Seguindo, deu início à 2ª reunião ordinária do CDUST e fez uma breve introdução dos itens de pauta. Após, colocou em aprovação a ata da 1ª reunião ordinária de 2022, que foi aprovada sem objeções. Passou à palavra ao Superintendente substituto de Planejamento, Felipe Roberto de Lima, que explanou sobre o novo decreto de SAC e RGC.

## **2. Novo Decreto do SAC e eventuais impactos na minuta do RGC**

**O Superintendente substituto de Planejamento e Regulamentação, Felipe Roberto de Lima**, iniciou explicando que o objetivo da apresentação seria falar sobre a revisão do novo decreto do SAC e seus impactos no processo de revisão do RGC. Contextualizou, de forma geral, o histórico da revisão do RGC citando, dentre outros pontos, que o processo de revisão do Regulamento está em andamento há algum tempo, tendo passado por Consulta e por Audiência Públicas em 2020 e 2021; que, depois de manifestação da Procuradoria, o processo foi encaminhado ao Conselho Diretor em dezembro de 2021; e que, frente ao novo Decreto do SAC, o Conselheiro relator, Emmanoel Campelo, realizou diligência à área técnica a fim de avaliar os impactos desse novo decreto na minuta do RGC. A área técnica respondeu a diligência em 10 de junho de 2022.

Seguindo, passou pelas reflexões apontadas pela área técnica e ressaltou que grande parte dos pontos trabalhados no RGC já estavam alinhados ao novo decreto do SAC, principalmente por dois motivos: primeiro porque a estratégia foi, via de regra, não replicar na nova regulamentação aquilo que já era abordado no Decreto do SAC, tanto no anterior quanto no novo; segundo porque a equipe da Anatel que vinha coordenando a alteração do Regulamento participou ativamente da discussão do decreto do SAC.

Disse que a intenção não seria apresentar ao CDUST a minuta do RGC, uma vez que tal minuta encontra-se sob avaliação do Conselheiro relator, mas sim debater ideias com o Comitê.

Seguindo, explanou sobre os nove principais pontos de alteração e impactos nas discussões do Regulamento.

O primeiro deles seria sobre o artigo 2º do Decreto nº 11.034/22 (novo decreto SAC) que passa a considerar o SAC como serviço de atendimento realizado por diversos canais integrados (e não apenas o serviço de atendimento telefônico). Sobre tal ponto, explicou que a proposta do RGC em debate prevê, em alinhamento com o decreto do SAC, que o atendimento ao consumidor

pode se dar por meio remoto (telefônico, digital ou qualquer outro meio remoto) ou presencial (estabelecimento da prestadora – próprio ou contratado com terceiros).

O segundo ponto seria sobre as regras do atendimento telefônico onde o novo decreto prevê, dentre as condições mínimas que devem ser consideradas pelos órgãos ou entidades reguladoras, o atendimento telefônico humano por 8 horas diárias, podendo ser estabelecido tempo maior. A minuta do RGC em debate não trata sobre período de disponibilidade do atendimento telefônico, apenas faz remissão ao Decreto do SAC (ou outro que vier a substituí-lo), ao definir essa forma de atendimento – o que demonstra alinhamento com o novo decreto. Ainda sobre as condições mínimas do atendimento telefônico, falou sobre a inclusão, no novo decreto, de opções de reclamação e de cancelamento de contratos de serviços nas opções constantes do primeiro menu. O RGC já prevê a disponibilização de opção de rescisão de contrato de forma automatizada, sem intervenção de atendente; contudo, não há qualquer disposição sobre a opção de reclamação, ou tampouco a obrigatoriedade de ambas estarem disponíveis no primeiro menu. Desta forma, há uma necessidade de, evitando replicar no regulamento o que já consta no Decreto, fazer alguns ajustes na minuta. Por fim, sobre as condições mínimas de atendimento telefônico, a serem consideradas pelos órgãos ou entidades reguladoras, disse que o novo decreto prevê tempo máximo de espera para o contato direto com o atendente quando essa opção for selecionada; contudo, disse que não há no RGC em debate regra quanto ao tempo máximo de espera, uma vez que tal regra era tratada na antiga regulamentação de qualidade da Agência. Desta forma, seriam necessários ajustes na minuta do RGC onde questões mais operacionais e detalhamentos técnicos ficariam para o grupo de implementação do Regulamento.

O terceiro ponto seria sobre a disponibilidade do SAC e veiculação de mensagens. O novo decreto prevê que o SAC esteja disponível ininterruptamente (24 horas x 7 dias), por pelo menos um dos canais de atendimento integrado. A proposta de RGC em debate não dispõe sobre a disponibilidade dos canais de atendimento ou sobre a possibilidade de interrupção; logo, vale a obrigação do novo Decreto. Também, sobre a disponibilidade do SAC e veiculação de mensagens, disse que o novo decreto prevê que o acesso inicial ao atendente não será condicionado ao fornecimento prévio de dados pelo consumidor. Sobre tal questão, a minuta do RGC em debate veda a imposição de qualquer condicionamento ou restrição de acesso do consumidor ao atendimento por meio digital, mas prevê que a exigência de prévia identificação do consumidor para acesso ao atendimento por meio digital não configura a restrição vedada, considerando as preocupações quanto à proteção de dados pessoais, conforme LGPD; logo, estaria em alinhamento ao novo decreto. Por fim, no ponto sobre disponibilidade do SAC e veiculação de mensagens, disse que o novo decreto veda a veiculação de mensagens

publicitárias durante o tempo de espera para o atendimento, exceto se houver consentimento prévio do consumidor, mas admite a veiculação de mensagens de caráter informativo, desde que tratem dos direitos e deveres dos consumidores ou dos outros canais de atendimento disponíveis. Como não há qualquer disposição nesse sentido na proposta de RGC em debate, vale a obrigação do novo decreto.

O quarto ponto trata do disposto no novo decreto que deixou de prever a regra de que a empresa ou grupo empresarial que ofereça serviços conjuntamente deve disponibilizar ao consumidor canal único que possibilite o atendimento da demanda relativa a qualquer um dos serviços oferecidos (conforme constava do Decreto nº 6.523/2008). Disse que a proposta do RGC em debate prevê que "nos casos de serviços de telecomunicações ofertados conjuntamente, o atendimento deve ser feito por meio de um canal comum que possibilite o efetivo atendimento das demandas relativas a qualquer um dos serviços" por ser de entendimento da área técnica que, para a dinâmica do setor de telecomunicações, tal regra continuaria fazendo sentido.

O quinto ponto seria sobre regras em caso de descontinuidade da chamada durante o atendimento. O novo decreto passou a prever obrigações ao fornecedor de serviço quando a chamada é descontinuada antes da conclusão do atendimento, quais sejam: (i) retornar a chamada ao consumidor; (ii) informar o protocolo do atendimento e (iii) concluir o atendimento. A proposta de RGC em debate prevê que "em caso de descontinuidade da chamada, a Prestadora deve retornar imediatamente a chamada ao consumidor", feito pelo mesmo número usado pelo consumidor no momento de fazer a chamada; e, ainda prevê que todo atendimento deve ter um protocolo associado, o qual deve ser informado ao consumidor; logo, estaria alinhado com o novo decreto. A Superintendente Cristiana Camarate disse acreditar que essa regra trazida pelo novo decreto foi influência do setor de telecomunicações, que já fazia tal previsão há algum tempo no RGC.

O sexto ponto tratou do acompanhamento das demandas. Disse que o novo decreto passou a admitir outras formas de composição do protocolo, que não aquela exclusivamente numérica. A proposta de RGC em debate também segue nesse sentido, dispondo sobre protocolo rastreável conforme definição do Grupo de Implantação. Ainda sobre acompanhamento das demandas, disse que o novo decreto prevê que o histórico das demandas seja enviado ao consumidor, mediante solicitação, no prazo de 5 dias corridos, por correspondência ou por meio eletrônico e que a minuta de RGC em debate prevê que a prestadora deve enviar o histórico das demandas em prazo diferente, 72 horas, em conformidade com o antigo decreto do SAC (Decreto nº 6.523/2008), por meio eletrônico escolhido pelo Consumidor. Assim, a área técnica

entende que tal prazo que está na minuta precisa ser ajustado para ficar de acordo com o novo decreto.

**A Superintendente Cristiana Camarate** salientou que a minuta do RGC que foi à Consulta Pública e, posteriormente enviada ao Conselho Diretor, trata de prazos em termos diferentes, onde alguns estão em dias corridos e outros em dias úteis, mas que a partir da diligência do Conselheiro Emmanoel Campelo para avaliar o novo decreto do SAC e seu impacto na minuta, a área técnica percebeu tais diferenças na contagem dos prazos, identificando um potencial de aprimoramento, de forma que fez tal indicação ao Conselho Diretor. Houve um debate sobre a questão de o prazo ser contado em dias úteis ou corridos, e o **Presidente do CDUST, Conselheiro Vicente Aquino**, externou sua insatisfação com o prazo em dias úteis e disse que ele precisa ser adequado à nova realidade. O **Ouvidor da Anatel, Luciano Godoi**, fez coro ao Conselheiro Vicente Aquino quanto ao prazo. O **representante da ProconsBrasil, Marcelo Nascimento**, concordando com o Conselheiro Vicente Aquino e com o Ouvidor, disse que o decreto do SAC veio para regulamentar o CDC; logo, não vê prejuízo do RGC prever prazos menores, uma vez que não iria confrontar com o CDC. O **representante dos usuários, Ricardo Morishita**, colocou que o decreto estabelece as regras mínimas, sem prejuízo de outros órgãos reguladores do estado emprestarem uma proteção melhor, mais avançada aos consumidores, em linha com nossa Constituição Federal e com o Código de Defesa do Consumidor. Também, concordou com a redução do prazo para a entrega do histórico das demandas. O **representante do IDEC, Igor Rodrigues**, colocou que houve alguns retrocessos no novo decreto do SAC e solicitou que a Anatel não siga as flexibilizações do novo decreto, mesmo porque o próprio decreto permite que os reguladores coloquem exigências maiores e mais benéficas aos consumidores. Solicitou também que o RGC não fique silente quanto ao prazo de disponibilidade do atendimento humano deixando que prevaleça o padrão do decreto de modo que venha a ocorrer uma diminuição do *standard* do atendimento humano. A **representante da Defensoria Pública da União, Ana Lúcia Marcondes**, disse que a Defensoria abriu um procedimento referente ao acesso à internet para comunidades indígenas onde foi visto a necessidade do acesso à internet em postos de saúde devido à necessidade de inserção de informações sobre vacinas e outros dados. Nesse sentido, uma vez que no âmbito do direito do consumidor deve prevalecer a norma mais favorável, concorda que o prazo seja mais reduzido considerando a essencialidade dos serviços de telecomunicações. O **Presidente do CDUST, Conselheiro Vicente Aquino**, disse que quer promover um amplo debate sobre o RGC no âmbito do CDUST. O **representante dos usuários, Ricardo Morishita**, sugeriu fazer uma tabela comparativa de atendimento ao consumidor entre as prestadoras. A **Superintendente Cristiana Camarate** sugeriu um concurso, nos moldes do Concurso Prática Inovadora nas relações de consumo nos serviços de

telecomunicações 2019, e sugeriu trabalhar a criação desse concurso em conjunto com o CDUST. A **representante do Procon Boa Vista, Sabrina Tricot**, falou da importância de se colocar pontos de conexão em postos de saúde e hospitais e que, ao levar essa sugestão às prestadoras, recebeu resposta negativa sobre tais instalações. O **Presidente do CDUST, Conselheiro Vicente Aquino**, pediu que o tema sobre disponibilização de internet em postos de saúde e hospitais seja tratado na pauta da próxima reunião. Sobre o novo decreto do SAC, o **representante da Senacon, Paulo Nei**, disse que a ideia foi fazer algo amplo para que depois pudessem acontecer discussões com cada agência reguladora sobre o melhor formato daquele segmento.

O sétimo ponto, sobre tratamento das demandas, **Felipe Roberto** disse que o novo decreto prevê que as demandas sejam respondidas no prazo de 7 dias corridos, a contar do registro; também, admite que os órgãos ou as entidades reguladoras competentes estabeleçam, no setor regulado, prazo para resolução das demandas no SAC (art. 13, §4º). Disse que a minuta de RGC em debate faz uma diferenciação entre demandas e reclamações, com prazos diferentes para atendimentos e resolução em cada caso, o que estaria alinhado com o novo decreto, não necessitando de ajustes.

O oitavo ponto, sobre atendimento de pedidos de cancelamento, disse que o novo decreto prevê que, quando do pedido de cancelamento, devem ser informadas ao consumidor eventuais condições aplicáveis à rescisão e as multas incidentes por descumprimento de cláusulas contratuais de permanência mínima, quando cabíveis, e prevê a possibilidade de realizar o cancelamento programado, a critério do consumidor. A minuta de RGC em debate prevê que, quando do pedido de rescisão, a prestadora deve informar o consumidor sobre eventuais condições aplicáveis à rescisão, débitos remanescentes e multas incidentes por descumprimento de prazo de permanência, estando de acordo com o novo decreto. Contudo, a minuta de RGC em debate não dispõe sobre rescisão programada, mas não impede esta possibilidade. Assim, vale a obrigação do novo decreto (Decreto nº 11.034/22). Ainda sobre atendimento de pedidos de cancelamento, **Felipe Roberto** disse que o novo decreto prevê que os órgãos ou as entidades reguladoras competentes fixarão prazo para a conclusão do processamento técnico da demanda, quando este for necessário para que se operem os efeitos do cancelamento. Sobre o prazo para conclusão do pedido de rescisão, a minuta de RGC em debate prevê que os pedidos de rescisão processados sem intervenção de atendente devem ser processados automaticamente e terão efeitos após 2 (dois) dias úteis do pleito, o que estaria em linha com o disposto no novo decreto.

Sobre o nono ponto, sobre considerar o porte dos fornecedores de serviços para a aplicação do disposto no Decreto do SAC, disse que o novo decreto prevê que os órgãos ou entidades reguladoras considerarão o porte do fornecedor de serviço, para fins de sua aplicação. Sobre



isso, disse que o RGC atual e em debate já prevê regras que não precisam ser cumpridas pelos Prestadores de Pequeno Porte – PPP, conforme definição do PGMC. Contudo, há que se reavaliar as obrigações que precisam ou não ser cumpridas pelos PPPs à luz das alterações trazidas pelo Decreto nº 11.034/22.

O **representante do Ministério das Comunicações, Wilson Diniz**, comentou sobre alguns pontos apresentados onde disse ser necessário melhor regulamentar as regras do atendimento humano e sugeriu que as avaliações sejam de forma assimétrica, de forma que empresas de grande porte tenham atendimento 24x7 frente à não imposição de tal regra às empresas menores; sugeriu que a regra sobre as opções mínimas constantes do primeiro menu seja esclarecida na regulamentação; e, disse que deve ser analisada a possibilidade de se regulamentar a exceção no atendimento 24x7.

O **representante do MMFDH, Sérgio Nascimento**, informou que, em cumprimento ao parágrafo único do artigo 6º do novo decreto, que prevê acessibilidade do SAC, será produzido pela Senacon, com produção prevista até dezembro de 2022, em Acordo de Cooperação Técnica com o MMFDH, uma Portaria sobre acessibilidade.

A **representante da DPU, Ana Lúcia Marcondes**, perguntou se o acesso ao SAC por meio de portais e aplicativos poderia ter tarifa zero. O **representante da Senacon, Paulo Nei**, respondeu que no entendimento da Senacon, tal acesso deveria ser gratuito. A **Superintendente Cristiana Camarate** reforçou que a área técnica caminhou no sentido de tratar o decreto do SAC como norma de direitos mínimos, que ao encaminhar as análises e propostas ao Conselho Diretor a área técnica trabalhou baseado em evidências e em alguns pontos sugeriu a manutenção mais rígida do RGC. A **assessora do Conselheiro Vicente Aquino, Gesiléa Teles**, informou ao Comitê que assim como a área técnica, o Conselho Diretor acredita que vale a regra mais benéfica ao consumidor, mesmo que seja mais rígida que o decreto do SAC. A **representante da DPU, Ana Lúcia Marcondes**, perguntou se existe uma regulamentação na Anatel que verse sobre acesso ao atendimento do consumidor na língua inglesa e espanhola, considerando o grande número de refugiados recebidos pelo Brasil. A **Superintendente Cristiana Camarate** respondeu que a Anatel ainda não tratou de tal assunto e o **Presidente do CDUST, Conselheiro Vicente Aquino**, solicitou que o tema seja colocado em discussão.

### **3. Apresentação de dados da Pesquisa sobre o Acesso à Internet Móvel e Hábitos de Navegação pelas Classes C, D e E. (Idec/Instituto Locomotiva, 2021)**

O **representante do IDEC, Igor Rodrigues**, explicou que a pesquisa faz parte de um conjunto de pesquisas do Programa de Telecomunicações e Direitos Digitais do Idec. Disse que a intenção é

trazer evidências que possam ser utilizadas, pela Agência e Mcom, nas tomadas de decisões relacionadas ao acesso e às telecomunicações. Disse ser inevitável fazer uma relação das evidências trazidas na pesquisa com as discussões que foram realizadas no ano de 2016, quando se falava dos modelos de operação de internet banda larga fixa com franquia, bastante prejudiciais à política de direito de acesso às telecomunicações. Na época, se relativizava o modelo de franquia na internet móvel. Contudo, de 2016 para os dias atuais, percebe-se uma mudança significativa no acesso à internet por meio da telefonia móvel. Hoje, existe uma dependência plena de grande parte da população brasileira de acesso à internet por meio da telefonia móvel. Disse que a pesquisa desconstruiu o mito de que todo brasileiro tem celular e acesso à telefonia móvel.

Em seguida, a **representante do Idec, Camila Contri**, apresentou a pesquisa “Acesso à Internet Móvel e Hábitos de Navegação pelas Classes C, D e E”, realizada em conjunto com Instituto Locomotiva. Começou informando que trata-se de pesquisa quantitativa, realizada por meio telefônico, com internautas, em meados de 2021. Sintetizou o relatório de pesquisa em seis grandes tópicos: restrição de conexão versus essencialidade do serviço; restrições a direitos; práticas de auto-privação; intersecção com questões de raça, gênero e classe; impacto desse modelo na disseminação de *fake news* e na suscetibilidade de golpes; e, escassez do plano e o privilegiamento de certos apps. Falou de forma geral sobre cada um dizendo que o espaço da internet não pode ser um espaço de exclusão; que o modelo atual, baseado em franquia, em escassez da internet móvel, pode acabar sendo excludente e que tal exclusão causa uma restrição de direitos muito direcionada a algumas populações, especialmente à populações de classes mais baixas, população negra, mulheres e população menos escolarizada, o que vai na contramão da essencialidade dos serviços de telecomunicações. Mostrou que outro dado trazido pela pesquisa é o de que as pessoas, além de ter o acesso limitado, se autolimitam para não chegarem na situação de não ter mais acesso à internet; assim, no dia a dia, para não acabar com a franquia de dados, as pessoas não procuram pesquisar sobre informações que receberam no *WhatsApp*, o que ajuda na disseminação da desinformação. Também, disse que a escassez do plano de serviço ocorre em conjunto com o privilegiamento de certos aplicativos que não gastam internet, especialmente os do grupo Meta.

Analisando os dados, mostrou que mais de 80% dos internautas de classes C, D e E afirmam que “a internet é a principal forma de contato que tenho com meus amigos”; “é muito importante para suas vidas”; “se pudesse, resolveria tudo ela internet”. Mais de 60% concordam que a internet é a principal ferramenta de trabalho. O celular é o principal *device* utilizado pelas classes C, D e E, onde 96% dessa população tem *smartphone* e é o dispositivo mais utilizado para 91%. Complementando com dados da TIC domicílios, disse que 89% acessam a internet

exclusivamente pela internet móvel. Um quarto dos domicílios das classes D e E não tem *wi-fi* em casa; logo dependem do acesso ao *wi-fi* em outras localidades, o que destaca a importância da internet móvel.

Disse que majoritariamente as populações das classes C, D e E utilizam planos pré-pagos que tradicionalmente têm uma menor franquia e têm, proporcionalmente, um valor mais caro por *gigabytes*.

Chamou a atenção para o dado mostrado pela pesquisa de que, em média, o pacote de internet esteve disponível 23 dias no mês para essa população, ou seja, o pacote de internet móvel não esteve disponível, por sua limitação, por 7 dias no mês. Isso ajuda na possível disseminação de desinformação uma vez que a informação recebida no aplicativo, que continua funcionando depois da finalização da franquia, não pode ser checada; além de deixar o consumidor mais suscetível à golpes por impossibilitar a verificação de algumas informações.

Disse que, considerando as classes D e E, a disponibilização fica ainda menor; cai para 19 dias.

Para além da limitação de dias, a pesquisa mostrou o quanto a internet é um espaço para viabilização de diversos direitos. Apresentou alguns dados mostrando que, dentre outros, por falta de internet no celular, 26% dos entrevistados deixaram de ter acesso à serviços de saúde, como consultas online – percentual que sobe para 39% se considerar os que ficaram com a internet restrita aos aplicativos; 27% deixaram de acompanhar aulas ou cursos (suas ou de seus filhos) – percentual que sobe para 46% se considerar os que ficaram com a internet restrita aos aplicativos; 39% deixaram de fazer transações bancárias - percentual que sobe para 49% se considerar os que ficaram com a internet restrita aos aplicativos. Ressaltou que a dificuldade no acesso à internet impacta a efetividade de políticas públicas.

Finalizou dizendo que 80% dos internautas afirmaram preferir escolher a forma de uso da internet a ficar presos a aplicativos que não consomem dados.

A **representante no MMTRE, Naiara Santana**, parabenizou pela apresentação e lembrou a semelhança da pesquisa do Idec com a pesquisa Tecnologias livres, territórios livres, que mostrou que 30% da população de zona rural e comunidades tradicionais não tem acesso à internet.

O **representante do MMFDH, Sérgio Paulo**, pediu para o Idec considerar uma edição da pesquisa incluindo as pessoas com deficiência por ser um público particularmente vulnerável.

#### **4. Telemarketing e as ações adotadas pela Anatel no combate às chamadas indesejadas**

O **Conselheiro Emmanoel Campelo** iniciou falando que a questão do telemarketing abusivo começou a ser observada em 2018, onde já apresentava patamares preocupantes. Disse que no

início de 2019 participou de um evento organizado pela SRC para debate, com as prestadoras, sobre a autorregulação de telemarketing. Na ocasião, as empresas apresentaram uma proposta de elaboração de um código de conduta para o telemarketing cujo prazo para entrega seria de 6 meses após o evento. Diante disso, foi criado um grupo de Superintendentes para se pensar formas de combater o telemarketing abusivo de acordo as competências da Anatel, cujo primeiro movimento foi a criação do Não me Perturbe, que passou por ampliação do escopo tendo sido aderido por outros setores.

Disse que muito se discutiu sobre a competência da Anatel de interferir em um setor que não é diretamente regulado pela Agência. Foi discutido uma forma da Anatel tratar do problema através da competência de regulação das redes, surgindo, assim, a iniciativa da criação do código 0303.

Falou da medida cautelar para conter o abuso de ligações de telemarketing, cujo objetivo não se trata de atacar as empresas de telemarketing, mas o fenômeno *robocalls*, grande fonte de incômodo aos consumidores. Explicou que os equipamentos utilizados nas chamadas de *robocalls* não são ilícitos, que é possível usar o *robocall* de uma forma racional e legítima quando esse robô é utilizado para gerenciar o recurso de numeração ligado à uma central de forma a ligar para uma pessoa e, após a chamada ser atendida, ser repassada ao atendente; diferente do fenômeno *robocall* que liga sem intenção de estabelecer conexão ou liga para várias pessoas e conecta somente a primeira que atender. Disse que foi observado que os equipamentos ligavam utilizando números que não foram designados para ninguém, os números vagos, e estavam sendo utilizados de forma ininterrupta de maneira que não adiantava o consumidor bloquear o número porque iria receber ligação de outro número vago. A rede de telecomunicações não tem mecanismo que impeça a circulação de números vagos ou que impeça a interconexão entre operadoras; não se trata de um defeito, mas de uma característica da rede.

Dito isso, explicou que a cautelar proibiu a utilização de números vagos bem como proibiu que empresas utilizem qualquer recurso de numeração que faça mais de 100 mil ligações por dia com duração de até 3 segundos, uma vez que tais chamadas são gratuitas.

Explicou que o critério para adoção de 100 mil ligações por dia foi estabelecido a partir de informações obtidas de uma das maiores operadoras do país. Foi verificado que de 30 a 40 recursos de numeração faziam mais de 1 milhão de ligações por dia, ou seja, mais de 30 milhões de ligações por dia de uma única operadora. Foi feita uma correlação entre quantidade de ligações por dia e percentual de utilização da rede e, chegando a 100 mil ligações por dia, percebeu-se que 350 números num universo de 80 milhões de linhas ocupavam 60% da rede dessa operadora.

Disse que o bloqueio atinge a pessoa jurídica e não as linhas telefônicas e que os relatórios em razão da cautelar têm sido enviados à Anatel e os bloqueios começaram a ser realizados.

Disse também que foi revogada a regra da gratuidade dos 3 segundos o que ajuda a gerar um desincentivo à prática de *robocalls*.

A **Superintendente Cristiana Camarate** ressaltou que, visto que a cautelar é um instrumento precário e se encerrará no tempo, a Agência viu a necessidade de tomada de subsídio para discutir com a sociedade uma definição mais estável e perene e solicitou que os representantes do CDUST disseminem e contribuam com essa tomada de subsídio, que em breve seria noticiada a todos.

O **representante da ProconsBrasil, Marcelo Nascimento**, disse que em reunião dos Procons pensou-se em medidas mais severas para as empresas que praticam o telemarketing abusivo, como suspensão de suas atividades e até cassação do alvará de funcionamento. Informou que numa reunião com a Senacon foi decidido que a Secretaria chamaria a Anatel e representantes das prestadoras para debater melhorias na questão do telemarketing abusivo.

O **Conselheiro Emmanoel Campelo** disse que a Anatel tem seu limite de atuação, contudo, tem possibilidade de fornecer uma quantidade de dados que pode viabilizar a atuação mais rigorosa dos órgãos de defesa do consumidor, principalmente os Procons, de modo que acha importante a atuação conjunta visto que os representantes das empresas de telecomunicações podem trazer justificativas que, num primeiro momento, pode parecer fazer sentido mas que a Anatel, enquanto órgão regulador e conhecedor do campo técnico, sabe que não tem fundamento. Dessa forma, acha importante a cooperação a fim de se evitar a duplicidade de gasto de energia podendo ser mapeado as linhas que podem ser implementadas pela Senacon e Anatel, de forma a ter um combate coordenado. Acredita que uma ação coordenada, onde Procons passariam a atuar no limite de atuação da Anatel, teria bastante efetividade.

O **representante da ProconsBrasil, Marcelo Nascimento**, sugeriu uma ação de âmbito nacional, coordenada, entre Anatel, Senacon, Procons e entidades civis de defesa do consumidor em desfavor das empresas que têm desrespeitado as leis locais e de diversos estados. Se colocou à disposição para coordenar essa ação, seja de fiscalização, de notificação ou de esclarecimento aos fornecedores. O **Conselheiro Emmanoel Campelo** endossou a ideia.

O **representante do Idec, Igor Rodrigues**, registrou o compromisso da entidade de fazer com que a regulação dê certo, especialmente diante da pressão contrária de alguns setores. E disse acreditar que os assédios são resultado de uma violação dos dados pessoais, sendo assim, a publicidade dos relatórios de monitoramento da eficiência de atuação será muito importante para que entidades de defesa do consumidor possam contribuir, considerando suas atribuições, na perseguição dos grandes infratores. Que a prova que faltava até agora de causalidade entre

a lesão e seu responsável, a Anatel passa a endereçar, possibilitando o rastreamento de quem é o violador e quem merece as punições no judiciário.

O **representante dos usuários, Ricardo Morishita** agradeceu ao Conselheiro Emmanoel Campelo e disse que as medidas estruturais são extremamente importantes pois tem o condão de mudar o modelo de negócio. Disse ter gostado bastante da forma como foi feita a seleção técnica do que atacar. Ressaltou a abertura inédita da Agência da possibilidade de, a partir de sua *expertise* técnica de fazer identificação dos problemas mais graves, contar com a colaboração de órgãos de defesa do consumidor, como a oferecida pela ProconsBrasil e pelo Idec. Colocou que existe uma oportunidade de o estado poder mostrar que tem a capacidade de responder a atos abusivos.

A **representante da Procuradoria Especializada da Anatel, Marina Georgia**, informou que uma pequena empresa conseguiu uma liminar contra o regulamento do 0303 numa ação individual ajuizada; logo, para essa empresa o ato estaria suspenso. Que a Anatel ainda não tinha sido formalmente intimada. **Emmanoel Campelo** comentou que dificilmente tal liminar será mantida depois da atuação da Procuradoria da Anatel. O **representante dos usuários, Ricardo Morishita**, levantou a possibilidade de articulação judicial para auxiliar a atuação da Procuradoria da Anatel. A **superintendente Crisitana Camarate** disse que, a partir da liminar deferida contra a regulamentação do 0303, outras empresas também podem ingressar com ações no judiciário. Sobre a medida cautelar, reforçou sobre a iminente abertura de tomada de subsídios. Disse que a medida de bloqueio dos usuários estabelecida na cautelar, que já tem ocorrido, irá perdurar por 3 meses e que a cada 15 dias as prestadoras devem enviar relatório com os nomes dos usuários bloqueados. Ressaltou que o bloqueio é para originação de chamadas; logo, o usuário bloqueado não poderá ligar, mas poderá receber chamadas. Assim, se o usuário for um *Call center*, poderá continuar recebendo reclamações de consumidores. A **representante do Procon Boa Vista, Sabrina Tricot**, questionou se os relatórios informam os nomes das empresas donas dos números ou números aleatórios e se a Anatel poderia disponibilizar a lista dos nomes. A **superintendente Cristiana Camarate** respondeu que são relatórios com os nomes das empresas e que a Agência tem estudado a melhor forma e época de divulgar tais nomes. Disse ter preocupação quando se trata de *Call center*, pois uma vez divulgado seu nome sem que se tenha chegado no tomador de serviço corre-se o risco de que tal tomador de serviço fuja, troque de *Call center* de forma que este fique prejudicado sem que o tomador seja atingido. **Ricardo Morishita** colocou que, a fim de evitar esse problema, pode-se dar a opção ao *Call center* de fornecer o nome do tomador de serviço. A **Superintendente Cristiana Camarate** respondeu que no formulário de desbloqueio já existe essa opção. O **representante do Idec, Igor Rodrigues**, lembrou que no CDC existe a regra da desobediência onde todos os demais órgãos públicos de

defesa do consumidor podem obter informações contratuais. O **representante da ProconsBrasil, Marcelo Nascimento**, disse que, numa eventual parceria, o Procon pode determinar que o *Call center* apresente os contratos celebrados sob pena de crime de desobediência. O **representante da Senacon, Paulo Nei**, se colocou à disposição e disse que muitas perguntas que a Secretaria tem feito às operadoras, a Anatel já deve conhecer, por isso a importância da atuação conjunta.

O **representante do Idec, Igor Rodrigues**, sugeriu uma manifestação sobre a liminar ajuizada contra o regulamento do 0303 que possa auxiliar a Procuradoria tendo sido designado o representante dos usuários, Ricardo Morishita, como relator da manifestação. A **Superintendente Cristiana Camarate** apoiou a ideia e disse que tal documento pode fazer parte da defesa a ser construída pela Anatel.

O **Presidente do CDUST, Conselheiro Vicente Aquino**, solicitou a marcação de uma reunião extraordinária para que seja debatida a ação judicial e o possível encaminhamento do apelo social das entidades que compõem o CDUST, de forma isolada ou conjunta, uma solicitação de audiência com o relator numa suspensão da liminar ou agravo.

## **5. Atualização sobre a migração dos clientes da Oi Móvel**

O próximo item da pauta foi trazido pelo **Gerente de Tratamento de Solicitações de Consumidores, Augusto Sussumu**, que iniciou falando sobre o panorama geral da migração dos usuários da Oi móvel em decorrência da compra pela Claro, Vivo e Tim. Falou das fases da operação que passou pela criação de três sociedades de propósito específico – SPEs; pelo pedido de anuência prévia para Anatel e CADE; pelo carregamento dos ativos da Oi (redes, torres e consumidores) para as SPEs Claro, Tim e Vivo; fechamento do negócio, em 20/04/22, onde o controle acionário das SPEs passou para a Claro, Tim e Vivo; pela migração – que passou a ser contado depois que o controle acionário passou a ser de cada compradora; pela incorporação. Explicou que o prazo previsto para o período de migração é de 12 meses, prorrogáveis por mais 6 meses. Que já foi iniciada a migração dos recursos de rede e que os testes de migração dos consumidores já foram iniciados. Explicou que na percepção dos consumidores, apesar da venda da Oi, não houve alteração alguma uma vez que ainda recebem fatura da Oi e são atendidos pela Oi. Que ao longo dos 12 a 18 meses acontecerão ondas de migração onde lotes de consumidores serão realmente migrados para cada compradora; logo, passarão a ocupar o plano de serviço, receber fatura e serem atendidos pela compradora. Disse ser esse o momento mais crítico. Seguindo, falou das determinações estabelecidas no Acórdão nº 9, de 31/01/2022 onde ressaltou sobre o plano de comunicação aos consumidores, que precisa abordar, dentre

outros, o cronograma de comunicação; o direito do consumidor a ter escolha do plano, que deverão ser semelhantes aos da Oi; adequação à LGPD e informações no *site* da prestadora. Falou das premissas do plano de comunicação como direito de portabilidade; ausência de migração automática de eventual fidelização, nem imposição de fidelização; ausência de cobrança de ônus contratual em virtude de quebra de fidelização dos contratos dos usuários de SMP ou Combo da Oi, dentre outros.

Disse que a primeira versão dos planos de comunicação já foi enviada para a Agência e estão em fase de análise. Ricardo Morishita, representante dos usuários, disse que a comunicação feita ao consumidor é um ponto nevrálgico porque a operadora normalmente não aborda o conflito, o que gera um efeito bola de neve que irá gerar insatisfação, enganosidade etc. Que a comunicação precisa dizer onde dará problema, fazer os alertas e o que consumidor precisa saber.

O **presidente da Anatel, Conselheiro Carlos Baigorri**, compareceu à reunião e saudou todos os membros do CDUST dizendo ser uma honra recebê-los pessoalmente. Que a pauta dos direitos do consumidor é uma pauta antiga, mas que sempre necessitará ser avançada.

Aproveitando a ocasião, o **Conselheiro Vicente Aquino** contou sobre a informação recebida da Procuradoria sobre a existência de uma liminar em favor de uma pequena empresa do interior de São Paulo contra a regulamentação do 0303. Que, preocupando-se com a possibilidade de outras empresas ajuizarem ações semelhantes, sugeriu, através dos componentes do CDUST e das representações do CDUST, uma visita ao relator do processo tendo a participação do Presidente da Agência como um dos visitantes. O **Conselheiro Presidente, Carlos Baigorri**, apoiou a iniciativa bem como externou o apoio do Conselho Diretor da Agência e disse que tal movimento pode ter mais efeito que a peça recursal.

Voltando à apresentação sobre o acompanhamento da migração dos clientes da Oi, **Augusto Sussumu** disse que algumas poucas demandas acerca da venda da Oi móvel começaram a ser registradas no Anatel consumidor e que os problemas mais reclamados foram cobrança indevida de multa por fidelização; cobrança após portabilidade; cobrança após cancelamento e portabilidade não realizada.

Falou sobre as ações de acompanhamento da Agência, dentre elas o estabelecimento de um marco temporal para suspensão da exigência de multa de fidelização de forma clara para todas as prestadoras; previsão de inspeção para avaliação dos principais direitos dos consumidores; realização de pesquisa telefônica com consumidores afetados para medir a satisfação pré e pós migração; criação de página específica no site da Anatel acerca dos direitos dos consumidores mais afetados pelo processo de venda da Oi móvel; gravação de podcast com o procedimento da venda da Oi móvel e principais direitos do consumidor afetado; respostas sobre o assunto



aos diversos veículos de imprensa. Explicou que a página ainda não foi ao ar devido ao período de defeso eleitoral, que irá de 02 de julho até o final das eleições. A **Superintendente Cristiana Camarate** externou sua preocupação com a coincidência do período de defeso com o início das migrações dos clientes da Oi. O **representante do Idec, Igor Rodrigues**, colocou que a Instrução Normativa foi frontalmente contra o direito básico do cidadão, que é o direito de informação. O **Presidente do CDUST, Conselheiro Vicente Aquino**, sugeriu uma provocação ao Conselho Diretor para que a Agência ajuíze uma medida no TSE no sentido de garantir aos consumidores o direito à informação.

O **representante dos usuários, Ricardo Morishita**, sugeriu que houvesse, mensalmente, nos três meses de migração dos clientes da Oi, um ponto de controle com a ProconsBrasil, Senacon e Idec a fim de fazer as calibrações desse processo para que intervenções possam ser feitas assim que problemas sejam identificados. O **representante da ProconsBrasil, Marcelo Nascimento**, disse que a ProconsBrasil já conversou com representantes de algumas prestadoras sobre a migração e comunicação.

O **representante dos usuários, Ricardo Morishita** disse que a informação é um importante ponto para se mostrar os gargalos e onde ocorrerão os problemas. A **Superintendente Cristiana Camarate** disse que a fidelização é um dos gargalos identificado e que está sendo dado endereçamento da questão. Que o sistema da Oi, que são antigos, pode apresentar problemas quanto ao tempo de migração dos lotes dos clientes, mas que tal assunto também está sendo endereçado pela Agência.

O **Presidente do CDUST, Conselheiro Vicente Aquino**, precisou se ausentar antes do final da reunião. Agradeceu a todos os presentes e externou sua alegria em participar presencialmente da reunião.

## **6. Assuntos gerais**

### **Processo de eleição para membros dos Conselhos Usuários**

O **coordenador de Interações Institucionais, Satisfação e Educação para o Consumo, Paulo Tobias**, realizou uma apresentação sobre o processo de eleição para membros dos Conselhos de Usuários. Explicou o que são os Conselhos de Usuários, falou de sua nova composição e sobre o processo eleitoral de 2022. Disse que em 2020 houve uma edição do novo regulamento trazendo algumas alterações como a abrangência do Conselho, que será de âmbito nacional. Falou da nova composição que será formada a partir das eleições de 2022. Finalizou dizendo que um novo processo eleitoral encontra-se aberto. Que os editais de convocação para as eleições dos membros que exercerão o mandato no triênio 2023/2025 já estão publicados nas

páginas das grandes prestadoras de serviços de telecomunicações e os interessados poderão registrar suas candidaturas no período de 04 a 18 de julho. A votação ocorrerá de 01 a 12 de agosto. Que o resultado sairá dia 19 de setembro.

A **Superintendente Cristiana Camarate** disse ser importante a organização do sistema para se fazer presente no processo eleitoral. Ricardo Morishita, representante dos usuários, acha importante ter uma direção de boas práticas e qualificação para os membros dos Conselhos.

O **representante dos usuários, Ricardo Morishita**, solicitou que a Anatel faça estudos das evidências dos resultados financeiros da inclusão digital.

A **Superintendente Cristiana Camarate**, repassou os encaminhamentos da reunião, sendo eles:

- I. Discussão dos Pontos de conexão em hospitais, solicitado pela representante Sabrina Tricot;
- II. Tratar, no âmbito do CDUST, as regras de medição previstas no RQUAL para fins de comprovação de descumprimento individual de contrato;
- III. Consignação em ata de que o Decreto do SAC seja um normativo de conceitos mínimos, solicitado pelos membros do Comitê;
- IV. Presença do Conselheiro Emmanoel na próxima reunião para aprofundar alguns temas do RGC, como contato com atendente, atendimento em língua inglesa e espanhola, protocolo no início do atendimento, dentre outros;
- V. Enviar para o CDUST os números dos processos judiciais;
- VI. Carta aberta do CDUST em apoio às medidas de telemarketing (0303 e cautelar), cujo relator será o representante Ricardo Morishita;
- VII. Organizar uma reunião extraordinária com o CDUST para tratar da ida ao juízo, que será endereçada à Procuradoria - responsável por representar a Anatel judicialmente;
- VIII. Interação da SRC com a Procuradoria sobre o Parecer jurídico que está sendo elaborado sobre o defeso eleitoral e informar o andamento ao Conselheiro Vicente;
- IX. SRC irá entrar em contato com a ProconsBrasil, Senacon e Idec para tratar da venda da Oi;
- X. Avaliar a pertinência e possibilidade de disponibilização de estudos que tratam de evidências dos impactos econômicos da inclusão digital. **Ricardo Morishita** solicitou que haja uma Nota ou entendimento técnico feito pela Agência trazendo seu entendimento;
- XI. **Marcelo Nascimento** externou a preocupação dos Procons sobre a capacitação dos consumidores em educação digital e sugeriu essa capacitação.

Por fim, a **Superintendente Cristiana Camarate** declarou encerrada a 2ª Reunião Ordinária do CDUST.