

	MATÉRIA CPPP	NÚMERO E ORIGEM:
		09/2021-CPPP
		DATA:
		03/08/2021
RELATORA		
ALEX JUCIUS – ASSOCIAÇÃO NEO (NEO)		

1. ASSUNTO

Proposta ao Comitê de Prestadoras de Pequeno Porte (CPPP) acerca do novo Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC.

2. EMENTA

COMITÊ DE PRESTADORAS DE PEQUENO PORTE (CPPP). AGENDA REGULATÓRIA 2019-20 E 2021-22. DIREITO DOS CONSUMIDORES. TEMAS REGULATÓRIOS PPP.

1. O regulamento sobre os direitos do consumidor de telecomunicações é um dos mais importantes para o cotidiano da sociedade, tendo sua versão atual, que buscou uniformizar as regras entre os diversos serviços em função do avanço da convergência, sido aprovada em 2014.
2. Esta proposta se alinha com as iniciativas de simplificação regulatória, foco da agenda da Anatel, na medida em que visa adotar medidas mais efetivas para a prestação dos serviços e reduzir, quando pertinente, a carga regulatória setorial.
3. O tema foi originalmente incluído na agenda regulatória de 2019-20 como prioritário e foi ratificado na agenda 2021-22 com a mesma representatividade. Neste íterim, o processo avançou, inclusive com a realização da Consulta Pública n° 77/2020 no primeiro semestre de 2021.
4. Há diversas propostas de atualização de regras por parte da Anatel, especialmente em virtude do dinamismo do setor de telecomunicações e do avanço tecnológico alcançado. Neste contexto, transcorridos também mais de 6 anos desde a publicação da Resolução n° 632/2014, há uma inegável curva de aprendizado, tanto das prestadoras, quando dos próprios consumidores, o que permite a revisão das regras e a propositura de uma regulamentação mais programática e menos intervencionista e detalhista.
5. Este período, desde a aprovação da Resolução n° 632/2014, coincidiu com o crescimento e a consolidação das prestadoras regionais e competitivas cujas desonerações regulatórias resultantes do conceito de Prestadora de Pequeno Porte – PPP reduziram a carga regulatória e permitiram estes agentes focarem na essência de seus negócios e, sobretudo, atenderem os anseios da população, especialmente na banda larga fixa. Este resultado somente ratifica o acerto da assimetria adotada pela Anatel e demonstra que o caminho a ser trilhado para o novo RGC deve respeitar esta mesma premissa.
6. Pela aprovação da proposta conforme encaminhadas nesta proposta.

3. REFERÊNCIAS

- 3.1. Agenda Regulatória para o biênio 2019-2020, aprovada pela Portaria n° 542/2019;
- 3.2. Agenda Regulatória para o biênio 2021-2022, aprovada pela Resolução Interna n° 1/2020;
- 3.3. Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC, aprovado pela Resolução n° 632, de 7 de março de 2014.
- 3.4. Consulta Pública n° 77/2020 - Revisão do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC).

4. RELATÓRIO

4.1. DOS FATOS

4.1.1. Trata-se de proposta ao Comitê de Prestadoras de Pequeno Porte (CPPP) acerca do novo Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC, mediante a revisão do atual Regulamento, que foi aprovado pela Resolução n° 632/2014. O novo regulamento disciplinará e estabelecerá regras e direitos do consumidor de todos os serviços de telecomunicações de interesse coletivo, com repercussão no cotidiano da sociedade, assim como na operação das prestadoras de telecomunicações e, conseqüentemente, nas Prestadoras de Pequeno Porte (PPP).

4.1.2. O CPPP foi criado por meio da Resolução n° 698, de 27 de setembro de 2018, que em seu art. 3° estabelece que compete ao CPPP:

I - acompanhar o surgimento de novas tecnologias para avaliar seu impacto nos aspectos de convergência, competição e expansão de redes na prestação dos serviços de telecomunicações no País;

II - propor ações de capacitação em matérias relacionadas direta ou indiretamente à prestação dos serviços de telecomunicações por Prestadoras de Pequeno Porte; e,

III - manifestar-se sobre propostas de atos normativos relacionados ao fomento das atividades das prestadoras de pequeno porte, e outros casos que entender pertinente.

O Art. 4° da referida Resolução estabelece que:

Art. 4° Os estudos e proposições do CPPP deverão ter como elemento norteador o fomento a um ambiente atrativo, competitivo, seguro e estável para as Prestadoras de Pequeno Porte, respeitados os direitos dos consumidores.

4.1.3. A Resolução estabelece ainda que:

Art. 12. As reuniões do Comitê de Prestadoras de Pequeno Porte de Serviços de

Telecomunicações serão instaladas com pelo menos 3 (três) membros constantes do art. 5º, inciso VIII, deste Regimento, observado o seguinte trâmite:

(...)

*§ 3º As **matérias** sujeitas a eventual deliberação do Comitê serão previamente discutidas e relatadas por um dos membros, designado pelo Presidente como **relator**, que deverá apresentar material por escrito no prazo assinalado pelo Presidente, prorrogável uma única vez, mediante justificativa fundamentada.*

(...)

*§ 9º As **contribuições apresentadas e deliberadas** pelo Comitê, quando cabível, servirão de subsídio para a elaboração de propostas de ações e recomendações para encaminhamento ao Conselheiro designado relator da matéria perante o Conselho Diretor ou, no caso de matéria de cunho geral ou ainda não sorteada dentre os Conselheiros, ao Presidente do Conselho Diretor, com cópia aos demais Conselheiros em qualquer das hipóteses.*

4.1.3. No âmbito do CPPP foi deliberado que a NEO ficaria responsável pela relatoria e coordenação da pauta relacionada à revisão e atualização do RGC. Toda a documentação e as considerações serão submetidas ainda ao CPPP e, posteriormente, ao Conselho da Anatel.

4.1.4. É o relato dos fatos.

4.2. DA ANÁLISE

4.2.1. Cuida a presente Matéria de apresentação de proposta ao Comitê de Prestadoras de Pequeno Porte (CPPP) acerca do novo Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC com enfoque nas iniciativas e dispositivos que permitirão o pleno atendimento dos interesses dos usuários, bem como assegurarão a expansão e a diversificação dos serviços ofertados pelas PPP.

4.2.2. Esta proposta está baseada em duas premissas que vêm pautando a recente atuação da Anatel: (i) simplificação regulatória, que tem sido a tônica da atualização do arcabouço normativo setorial, e, inclusive, alinha-se às iniciativas de liberdade econômica; (ii) redução do fardo e estabelecimento de assimetrias regulatórias efetivas para as PPP. Ambas as frentes têm alcançado êxito, o que pode ser comprovado pela expansão e competitividade do mercado de banda larga fixa, o qual conta com a participação representativa das PPP.

4.2.3. Nesse sentido, a proposta de atualizar o RGC, que passará de um regulamento mais intervencionista e detalhista, consoante o aprovado pela Resolução nº 632/2014, para uma norma mais programática e com diretrizes gerais, garantirá mais flexibilidade e autonomia para as prestadoras explorarem o avanço tecnológico e as novas formas de relacionamento com os consumidores, especialmente por meio das interações por meio digital (o que inclui o atendimento).

4.2.4. Em muitos casos, estas formas de relacionamento, amparadas neste contexto de

integração digital, já são utilizadas no cotidiano ou mesmo de amplo domínio destes mesmos consumidores, como no caso dos Serviços de Valor Adicionado-SVA ou *Over The Top*-OTT em que as telecomunicações são apenas meio. Os consumidores interagem sem a necessidade de ter que ir à loja física para realizar habilitação ou entregar documentos, recebem faturas eletrônicas de maneira simplificada (dispensado o envio de papel), têm a disposição canais de suporte e atendimento (telefônico, chat, aplicativos de mensagens, etc), entre outros.

4.2.5. A regulamentação mais detalhista restringe a implantação de novas tecnologias e promove o engessamento da operação das prestadoras, além de, em regra, ficar rapidamente anacrônica. Ou seja, em muitos casos, a regulamentação pode não seguir o mesmo ritmo da tecnologia ou da mudança do comportamento humano, implicando custos com o cumprimento de obrigações operacionais que já não geram valor para o consumidor, enquanto consomem recursos que poderiam ser aplicados no desenvolvimento de novas ferramentas de relacionamento.

4.2.6. Portanto, a revisão do RGC, ao se basear em uma normativa mais programática e, dessa forma, menos intervencionista, operacional e detalhista, gerará ganhos para dos os atores da cadeia, desde os consumidores, às prestadoras, bem como à própria Anatel que dispõe de ferramentas de *enforcement* e de sancionamento, como a regulação responsiva ou o Regulamento de Sanções Administrativas-RASA, aprovado pela Resolução nº 589/2012, para coibir, ajustar ou punir comportamentos que atentem contra os direitos dos consumidores.

4.2.7. Mesmo neste contexto de simplificação regulatória e de definição de regras mais programáticas para o RGC, é fundamental que as assimetrias regulatórias aplicáveis às PPP sejam mantidas – e principalmente potencializadas – com a finalidade de que estas possam seguir expandindo a oferta de serviços, o atendimento dos consumidores e, sobretudo, ampliando a competição, notadamente no segmento da banda larga fixa. A redução da carga regulatória para as PPP permite que estas prestadoras, que possuem recursos econômico-financeiros e operacionais substancialmente mais limitados que as prestadoras com PMS, enfoquem preferencialmente no que gera valor para seus consumidores e se tornem um agente de competição eficaz no mercado. Ao final do dia, isso implica aumento do bem-estar para o consumidor, seja em termos de preços ou de qualidade e atendimento.

4.2.8. Superada esta necessária contextualização, passa-se a apontar as regras mínimas a serem observadas pelas PPP no que concerne ao RGC atualizado.

4.2.9. De pronto, cabe ser apontado que o universo PPP - ou seja, os grupos detentores de participação de mercado nacional inferior a 5% (cinco por cento) em cada mercado de varejo em que atua - abrange um quantitativo significativo de agentes, que totalizam mais de 16 mil empresas¹, segundo dados extraídos dos sistemas da Anatel. No RGC atual, aprovado pela Res. nº 632/2014, havia, ainda, a aplicação de assimetria adicional para prestadoras com menos de 5.000 acessos em serviço², o que se defende que seja mantido nesta revisão do RGC.

4.2.10. Para estas últimas PPP, por exemplo, não havia a obrigação de gravação das chamadas

¹ Fonte: https://www.teleco.com.br/scm_prest.asp, referência 14/07/2021

² RGC, aprovado pela Res. 632/2014 - art. 105 “É aplicável às Prestadoras de Pequeno Porte que possuam número inferior a 5.000 (cinco mil) acessos em serviço ou, em se tratando do STFC prestado nas modalidades de longa distância, até 5.000 (cinco mil) documentos de cobrança emitidos por mês, apenas o disposto no Título II, Capítulo I, e no Título III, Capítulo I, deste Regulamento, sem prejuízo das obrigações constantes da Lei nº 8.078/1990, da Lei nº 9.742/1997 e da Lei nº 12.485/2011.” que resultam em diretrizes ainda mais amplas.

para o centro de atendimento e sua manutenção por 90 (noventa) dias, o que passaria a ser exigido segundo constante de dispositivo da Consulta Pública nº 77/2020, merecendo ser destacado que, na visão da NEO, tal proposta vai de encontro à permanência / avanço do tratamento assimétrico para as PPP.

4.2.11. O RGC é baseado em três frentes que, integradas, buscam promover os direitos dos consumidores, quais sejam: (i) atendimento; (ii) fruição e cobrança; (iii) oferta e contratação.

4.2.12. A partir destes 3 pilares, são apresentados, a seguir, **os dispositivos os quais as PPP entendem necessários para os consumidores e, dessa forma, já seriam voluntariamente adotados pelas próprias PPP e, por conseguinte, podem constar do RGC atualizado como regra a ser respeitada.** Cabe apontar que tais dispositivos devem seguir a premissa programática, ou seja, de regra geral, não devendo a Anatel estabelecer a forma de operacionalização ou procedimental padronizado³ a ser observado pelas prestadoras.

ATENDIMENTO:

4.2.13. O avanço tecnológico e a mudança comportamental da sociedade, além da especialização dos produtos e serviços de telecomunicações, tem possibilitado o surgimento de ferramentas mais ágeis e expeditas para relacionamento com os clientes. Neste aspecto, o atendimento por meio digital ganha força e representatividade frente a outros mais tradicionais, como o presencial ou telefônico.

4.2.14. Neste contexto, em que as PPP já surgem nesta nova realidade digital, o caminho a ser trilhado deve ser o da inovação e estímulo a novas soluções tecnológicas em vez de, simplesmente, “importar” ou “relicar” regras históricas da telefonia fixa - ou mesmo da concessão - para novos serviços e novos agentes que nascem em um ambiente no qual a flexibilidade e satisfação do cliente, independente do canal de atendimento, é determinante. Partindo dessa assertiva, as seguintes regras devem ser aplicáveis às PPP:

4.2.14.1. Liberdade para estabelecer canais de atendimento de interesse, sem a obrigação de observar parâmetros ou níveis de qualidade predefinidos em regulamentos, pois tal imposição inibirá a implantação de novas formas de relacionamento. Por exemplo, em caso de lojas físicas, o excesso de regramento, desestimula sua instalação, mesmo em áreas (municípios com menor população ou regiões rurais, por exemplo) onde há interesse da sociedade e da própria prestadora. Nestes casos, a PPP deverá envidar os melhores esforços e deverá atender os princípios basilares da “I - confiabilidade, transparência, clareza e segurança das informações; II - rastreabilidade das demandas; III - presteza e cortesia; IV - eficácia; e, V - racionalização e melhoria contínua.” todos estabelecidos no art. 5º do atual RGC e constantes do art. 5º da CP 77/2020.

4.2.14.2. Autonomia para definir as formas de atendimento por meio digital que irá ofertar aos consumidores, seja por meio de aplicativo, sítio eletrônico ou quaisquer outros meios digitais. Além disso, a PPP deve disponibilizar – de forma obrigatória –

³ Um exemplo desta intervenção operacional consiste na determinação de que todos os protocolos devem ter “sequência numérica única na Prestadora, contendo o ano em sua composição” – art. 7º, §1º RGC, Res. 632/2014. Para o consumidor, importa o número do protocolo e a resolução do seu problema, mas do que a regra de formação deste número ou mesmo uma uniformidade em todos os canais de atendimento, o que pode inviabilizar a implantação de novos por conta da integração com os sistemas legados

apenas informações relativas à contratação – como Plano de Serviço e condições da oferta, ou disponibilizá-las por meio de fácil acesso em outros canais (envio por email, etc).

- 4.2.14.3. O atendimento por meio digital ofertado deverá estar disponível para todos os consumidores.
- 4.2.14.4. O Atendimento Telefônico deve funcionar, no mínimo, no período compreendido entre 8 (oito) horas e 20 (vinte) horas, nos dias úteis.
- 4.2.14.5. A prestadora deverá informar o número de protocolo do atendimento para o consumidor. O número será livremente estabelecido pela prestadora e não precisará ser único para todos os canais de relacionamento, especialmente para não inviabilizar o surgimento (por conta da integração com sistemas legados) de novas ferramentas de atendimento.
- 4.2.14.6. As solicitações e pedidos de informação dos consumidores devem ser atendidos, respeitados os princípios da confiabilidade, transparência, clareza, segurança das informações, rastreabilidade das demandas, presteza, cortesia, eficácia, racionalização e melhoria contínua, todos constantes do art. 5º da CP 77/2020.

FRUIÇÃO E COBRANÇA:

4.2.15. O pilar de cobrança é um dos mais importantes para os consumidores de telecomunicações e este também vem passando por atualizações permanentes em função das inovações tecnológicas, como as faturas digitais, a possibilidade de transferência facilitada de recursos/dinheiro entre pessoas, o pagamento simplificado por meio de pix ou mesmo aplicativos de mensagens/OTT, entre outros. Muitas vezes, o excesso de regulação a que estão sujeitas as prestadoras do setor de telecomunicações dificulta que novas oportunidades de negócio e benefícios para os consumidores de telecomunicações sejam capturadas pelas empresas, ao passo que para empresas que dependem das telecomunicações ou oferecem serviços semelhantes (como OTT de mensageria e voz) estes novos produtos/serviços são viabilizados com bastante flexibilidade e agilidade.

4.2.16. Em um mundo cada vez mais digital em que, inclusive, está sendo realizado um grande esforço por diversos países para reduzir ou eliminar a circulação de papel moeda, é totalmente anacrônico exigir, por exemplo, o envio de fatura física para o consumidor. Naturalmente, há um amadurecimento e aprendizado por parte da população para esta nova realidade digital, devendo-se incentivar as novas ferramentas que gerem valor para os consumidores ainda que isso decorra de um processo evolutivo natural. Ao final, não se propõe uma ação totalmente disruptiva, porém não é razoável manter obrigações ou regras históricas pelo simples fato de se considerar que o usuário não conseguirá exercer seus direitos ou será lesado, se, por exemplo, não receber sua fatura impressa.

4.2.17. Partindo desse contexto e adotando a mesma premissa utilizada no tópico “ATENDIMENTO” anterior, as seguintes regras devem ser aplicáveis às PPP:

- 4.2.17.1. A cobrança de outros serviços na fatura de telecomunicações depende de prévia aprovação pelo consumidor. Cabe à Prestadora responsável pela emissão do documento de cobrança ou pelo abatimento dos créditos o ônus da prova da autorização emitida pelo Consumidor.
- 4.2.17.2. Os Planos de Serviços ou ofertas não podem ser reajustados em períodos inferiores a 12 meses da data base neles estabelecidas. Quando possível, a prestadora poderá, para cada consumidor individualmente, reajustar o serviço a em período não inferior a 12 meses da data de contratação. Para ambos os casos, deverá constar da oferta a condição específica à qual o contratante está sujeito, bem como o índice definido para o reajuste.
- 4.2.17.3. Oferta de modalidade pré-paga que consiste no comprometimento de pagamento periódico de serviços prestados, podendo ser cobrada de forma antecipada. No caso de pagamento antecipado, o cliente tem direito à devolução do *pro rata* em caso de rescisão do contrato.
- 4.2.17.4. Os créditos podem estar sujeitos a prazo de validade, devendo a informação sobre o prazo de validade estar disponível ao Consumidor previamente à sua aquisição, inclusive nos pontos de recarga eletrônica.
- 4.2.17.5. Direito de estabelecer créditos pré-pagos com qualquer validade (inclusive para períodos de poucos dias – 3, 7, 10 dias, etc) desde que mantenha oferta de crédito pré-pago com validade de 30, 90 ou 180 dias com valores razoáveis.
- 4.2.17.6. Revalidar os créditos pré-pago espirados em caso de inserção de novos créditos pelo consumidor, antes da rescisão contratual.
- 4.2.17.7. Na modalidade pós-paga, enviar, sem ônus para o consumidor, o documento de cobrança por meio eletrônico preferencialmente (ex: email, aplicativo, etc). O período de faturamento deve, em regra, corresponder a 30 dias.
- 4.2.17.8. Prazo de contestação de valores de até 60 dias, após o recebimento da fatura.
- 4.2.17.9. Permitir a contestação antes do vencimento da fatura implicando o pagamento do valor incontroverso ou não contestado pelo consumidor. Apresentação de justificativa pela prestadora para o caso de considerar a contestação do cliente improcedente e realizar a cobrança dos valores apurados.
- 4.2.17.10. Não cobrar valores durante o período de suspensão do serviço. Não cobrar valor pelo restabelecimento do serviço para o cliente após resolvido / concluído o processo de suspensão.
- 4.2.17.11. Os pedidos de rescisão independem do adimplemento contratual, devendo ser assegurada ao Consumidor a informação sobre eventuais condições aplicáveis à rescisão, débitos remanescentes e multas incidentes por descumprimento de Prazo de Permanência.
- 4.2.17.12. A retirada dos equipamentos deve ser realizada pela Prestadora ou terceiro por ela autorizado no prazo máximo de 30 (trinta) dias da rescisão, sem ônus para o

Consumidor, podendo este optar por providenciar a entrega dos equipamentos em local indicado pela Prestadora. O consumidor não será responsabilizado sobre a guarda e integridade dos equipamentos por retirada acima do prazo definido, salvo por acordo entre as partes.

4.2.17.13. A Prestadora poderá rescindir o contrato por sua iniciativa quando comprovar a ocorrência de descumprimento de obrigações contratuais ou regulamentares pelo Consumidor.

4.2.17.14. O Consumidor deve ser comunicado quando seu consumo se aproximar da franquia contratada, exceto para os casos de franquia ilimitada ou para os casos em que a existência de franquia se dá por imposição regulamentar ou legal.

OFERTA E CONTRATAÇÃO:

4.2.18. Já o pilar de oferta e contratação, do qual resultam reclamações que são tratadas na frente “atendimento”, busca, por premissa, dar previsibilidade, clareza, rastreabilidade e mitigar assimetrias de informação inerentes a um ambiente de prestação de serviços dinâmico e, em regra, com competição que estimula as prestadoras a inovarem nas ofertas comerciais, além de desenvolverem novas funcionalidades ou serviços para seus consumidores.

4.2.19. Essa dinâmica do mercado - potencializada pela constante atualização tecnológica e pela evolução do perfil de interesse dos consumidores cada vez mais digitais (passando da voz, para mensagens/sms, para conexões de dados com cada vez mais velocidade, que atualmente são combinados com novas aplicações/ferramentas/funcionalidades/SVA-OTT) – impulsiona a formatação e o oferecimento de novas ofertas de maneira permanente e acelerada. Todavia, é fato que o consumidor precisa ter as informações adequadas – independente da complexidade tecnológica e do aprimoramento/complemento frente às ofertas anteriores – para seu controle, acompanhamento e tomada de decisão.

4.2.20. Partindo desse contexto e adotando as mesmas premissas utilizadas nos tópicos “ATENDIMENTO” e “FRUIÇÃO E COBRANÇA” anteriores, as seguintes regras devem ser aplicáveis às PPP:

4.2.20.1. A Prestadora deve informar, de forma ostensiva, clara e objetiva, as condições referentes às ofertas.

4.2.20.2. Em troca de um benefício concedido, a Prestadora pode oferecer prazo de permanência, a ser aceito pelo Consumidor para que este permaneça vinculado à Oferta.

4.2.20.3. Os prazos de permanência, tanto para consumidores pessoa física quanto jurídica, poderão ter qualquer duração devendo, pelo menos uma oferta, contemplar o prazo de 12 meses de vinculação.

4.2.20.4. As seguintes condições da permanência devem ser informadas claramente ao

consumidor: (i) o tempo de permanência aplicável; (ii) a descrição do benefício concedido e seu valor; (iii) o valor da multa em caso de rescisão antecipada da(s) Oferta(s).

- 4.2.20.5. Rescindido o Contrato de Prestação de Serviço antes do final do Prazo de Permanência, a Prestadora pode exigir o valor da multa estipulada, a qual deve ser proporcional ao tempo restante para o término do Prazo de Permanência e nunca superior ao valor do benefício concedido.
- 4.2.20.6. Em caso de Oferta condicionada a Prazo de Permanência, a Prestadora também deve disponibilizar Oferta semelhante ao Consumidor que deseje contratá-la sem se vincular a um Prazo de Permanência.
- 4.2.20.7. A prestação dos serviços de telecomunicações deve ser precedida da adesão, pelo Consumidor, a uma Oferta, formalizada por meio de um Contrato de Prestação de Serviços, contendo as informações necessárias e indispensáveis ao consumidor
- 4.2.20.8. É vedada a migração para outra Oferta, salvo por autorização expressa do Consumidor.
- 4.2.20.9. Na contratação, a Prestadora deve disponibilizar (ou enviar por meio digital – correio eletrônico / aplicativo / área logada) ao Consumidor, o Contrato de Prestação do Serviço e as informações das condições da(s) Oferta(s) contratada(s).
- 4.2.20.10. A Prestadora deve fornecer as orientações necessários para o consumidor acessar ao Atendimento por Meio Digital (aplicativo ou área logada, neste caso com login e senha), onde o Consumidor poderá acessar os documentos relativos à contratação e às ofertas que aderiu.
- 4.2.20.11. Em caso de contratação por telefone, a Prestadora deve manter gravação da formalização do contrato por 90 (noventa) dias, à disposição do Consumidor.
- 4.2.20.12. As Prestadoras devem observar as melhores práticas do mercado e a legislação aplicável sobre chamadas publicitárias ou para ofertar serviços e produtos, respeitado o consentimento prévio, livre e expresso do Consumidor.
- 4.2.20.13. As Prestadoras devem comunicar com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, preferencialmente por meio de mensagem de texto, mensagem eletrônica ou aviso nos canais de Atendimento por Meio Digital, a alteração ou extinção de Ofertas individuais, Ofertas Conjuntas e promoções aos Consumidores afetados.

4.2.21. Superados os pontos anteriormente listados que as PPP julgam pertinentes e compatíveis de serem implantados pelas operações de menor porte, a seguir são listadas as obrigações propostas no âmbito da CP 77/2020⁴ que não devem, sob qualquer hipótese, ser mantidos como exigência para as PPP, no mínimo, por impor carga regulatória excessiva ou equiparar as PPP às prestadoras com PMS:

⁴ Por mera simplificação deste documento, as obrigações não foram segmentadas nos três pilares do RGC: Atendimento, Fruição/Cobrança e Oferta/Contratação.

- 4.2.21.1. Não pode ser exigido das PPP, atendimento de requisitos mínimos de qualidade – que podem, inclusive, culminar em consequências / “punições” como a rescisão contratual independente do prazo de permanência contratado, em caso de enquadramento da prestadora no selo de qualidade “D” ou “E” e, muito menos, em caso de realização de medições/testes por parte do Consumidor com o intuito de verificar o não atendimento de parâmetros do serviço (CP 77/2020 – art. 30, §3º e §1º). Em primeiro lugar, a observância dos padrões de qualidade deve respeitar as próprias regras estabelecidas no RQUAL, não devendo, por meio indireto (por determinação do RGC, por exemplo) ser aplicado às PPP (note-se que é facultativa a participação das PPP na aferição da qualidade, o que se mostra uma medida de assimetria regulatória totalmente acertada por parte da Anatel); em segundo lugar, as medições realizadas diretamente pelos Consumidores podem ser afetadas por fatores técnicos (não imputados à prestação do serviço, como utilização/obstrução de sinal do wifi, quantidade de acessos simultâneos, etc) ou mesmo humanos/comportamentais (como, por exemplo, ações deliberadas para configurar eventual descumprimento).
- 4.2.21.2. A possibilidade de, a qualquer momento, ainda que de forma motivada, a Anatel determinar que uma determinada PPP passe a observar regras aplicáveis somente a prestadoras não enquadradas como PPP, como obrigação de cumprir regras de ofertas (CP 77/2020 – art. 85, §3º). Tal situação, além de implicar tratamento de não PPP para prestadora que é PPP (o que neutraliza a aplicação da assimetria para redução do ônus regulatório, equiparando a prestadora, indevidamente, a uma prestadora de grande porte), gera insegurança jurídica na medida em que a prestadora poder vir a ser “selecionada” de acordo com critérios e regras que não foram previamente definidos ou são de conhecimento dos agentes afetados.
- 4.2.21.3. Determinar que, para qualquer oferta ou Plano de Serviço, mandatoriamente o reajuste ocorra em 12 meses da data de contratação, em contraponto, por exemplo, à data base definida na oferta (CP 77/2020 – art.39). O fator determinante é o consumidor ter clareza e acesso à informação necessária para identificar e mensurar o reajuste ao que o serviço contratado está sujeito. Ademais, o reajuste em data de contratação pode implicar impossibilidade de comparabilidade das condições pelos próprios consumidores, haja vista que cada um terá uma situação específica (data e índice de reajuste aplicado, para a mesma oferta). Por outro lado, há Planos de Serviço/Oferta que manterão a regra atualmente adotada por algumas prestadoras, como o Plano Básico e o AICE do STFC – apontando que a regra pretendida não será universal.

4.2.22. Assim, com a finalidade de contribuir para a construção de um RGC atualizado - aderente à evolução humana/comportamental e à permanente inovação tecnológica, assegurando direitos para o Consumidor dos serviços de telecomunicações e também incentivando, por meio de medidas assimétricas efetivas de redução da carga regulatória, as PPP a se posicionarem como agentes competitivos neste mercado, foram listados os dispositivos que devem ser cumpridos pelas PPP, bem como aqueles que, sob qualquer hipótese, devem ser impostos a estas mesmas Prestadoras, tomando-se como referência as propostas constantes da CP 77/2020.

5. CONCLUSÃO

Pelo exposto, proponho submeter ao Comitê de Prestadoras de Pequeno Porte (CPPP) as propostas apresentadas nesta matéria para posterior encaminhamento ao Conselho Diretor da Anatel, com sugestões de (i) ratificar os dispositivos e as regras que devem ser observadas e praticadas pelas PPP; (ii) excluir os dispositivos propostos na CP 77/2020 que não devem, pelas razões anteriormente apontadas, serem exigidos das PPP. Ambas as situações (i) e (ii) se baseiam no avanço e no êxito das PPP na expansão e na prestação dos serviços de telecomunicações, notadamente na banda larga fixa, que decorrem também de medidas concretas e eficazes de assimetria e redução do ônus regulatório para as PPP que a Anatel, acertadamente, adotou no RGC, no RQUAL e no enquadramento de PPP segundo o critério definido na Res. 694/2018⁵.

ASSINATURA DO RELATOR
<p style="text-align: center;">ALEX JUCIUS NEO</p>

⁵ XV - Prestadora de Pequeno Porte: Grupo detentor de participação de mercado nacional inferior a 5% (cinco por cento) em cada mercado de varejo em que atua; (Incluído pela Resolução nº 694, de 17 de julho de 2018)