



SENADO FEDERAL

Of. 1294/2018 - SF

Brasília, 30 de novembro de 2018

A Sua Excelência o Senhor
Senador PAULO BAUER

Assunto: Resposta ao Requerimento nº 135, de 2018

Senhor Senador,

Envio a V. Exa. cópia do Ofício nº 45477/2018/SEI-MCTIC, de 28 de novembro de 2018, do Ministro de Estado da Ciência, Tecnologia, Inovação e Comunicações, por meio do qual encaminha informações em resposta ao Requerimento nº 135, de 2018, de sua autoria.

Atenciosamente,

Senador Paulo Paim
No exercício da Primeira Secretária





Junte-se ao processado do
requerimento nº 135 de 2018.
Em 03/12/2018

MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA, INOVAÇÕES E COMUNICAÇÕES

Esplanada dos Ministérios, Bloco E, Sala 424
CEP 70067-900 - Bairro Zona Cívico-Administrativa
Brasília - DF, (61) 2033-7555

Ofício nº 45477/2018/SEI-MCTIC

28.11.2018

A Sua Excelência o Senhor
Senador JOSÉ PIMENTEL
Primeiro-Secretário do Senado Federal
Brasília - DF

Assunto: **Requerimento de Informação nº 135/2018, do Senado Federal.**

Senhor Primeiro-Secretário,

Em atenção ao Ofício nº 1145 (SF), acerca do Requerimento de Informação nº 135/2018, do Senador Paulo Bauer, encaminho o Ofício nº 147/2018/SEI/GPR-ANATEL, e anexos, da Agência Nacional de Telecomunicações, com informações referentes à divulgação de valores e reajustes de mensalidade de televisão por assinatura.

Cordialmente,

GILBERTO KASSAB
Ministro de Estado



Documento assinado eletronicamente por **GILBERTO KASSAB**, Ministro de Estado da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações, em 28/11/2018, às 19:16, conforme art. 3º, III, "b", das Portarias MC nº 89/2014 e MCTIC nº 34/2016.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <http://sei.mctic.gov.br/verifica.html>, informando o código verificador **3556919** e o código CRC **F1E60849**.

Em caso de resposta a este Ofício, fazer referência expressa a: Ofício nº 45477/2018/SEI-MCTIC - Processo nº 01250.016441/2018-81 - Nº SEI: 3556919





Agência Nacional de Telecomunicações

SAUS, Quadra 6, Bloco H, 10º Andar, Ala Norte - Bairro Asa Sul, Brasília/DF, CEP 70070-940
Telefone: (61) 2312-2656 - <http://www.anatel.gov.br>

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 01250.016441/2018-81

Importante: O Acesso Externo do SEI (www.anatel.gov.br/seiusuarioexterno) possibilita o Peticionamento Eletrônico para abrir Processo Novo e Intercorrente, podendo utilizar a segunda opção para responder este Ofício. Página de Pesquisa Pública do SEI: www.anatel.gov.br/seipesquisa

Ofício nº 147/2018/SEI/GPR-ANATEL

A Senhora

RENATA SILVA DE OLIVEIRA VALDEVINO

Coordenadora de Acompanhamento do Processo Legislativo e Análise de Informações

Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovação e Comunicações

Esplanada dos Ministérios, Bloco E - 4º andar - Sala 489

70067-900 - Brasília/DF

Assunto: Ofício nº 11272/2018/SEI-MCTIC. Requerimento de Informação nº 135, de 2017, de autoria do Senador Paulo Bauer.

Senhora Coordenadora,

1. Refiro-me ao Ofício em epígrafe, por meio do qual esse Ministério encaminha o Requerimento de Informação nº 135, de 2017, de autoria do Senador Paulo Bauer, acerca da Tarifação do Serviço de Acesso Condicionado (SeAC).
2. Relativamente ao assunto, encaminho, em anexo, o Informe nº 34/2018/SEI/PRRE/SPR, elaborado pela Superintendência de Planejamento e Regulamentação desta Agência que presta os esclarecimentos pertinentes.

Anexos: I - Informe nº 34/2018/SEI/PRRE/SPR (SEI 2617821)

Atenciosamente,



Documento assinado eletronicamente por **Juarez Martinho Quadros do Nascimento, Presidente**, em 20/04/2018, às 17:10, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 23, inciso II, da [Portaria nº 912/2017](#) da Anatel.



A autenticidade deste documento pode ser conferida em <http://www.anatel.gov.br/autenticidade>, informando o código verificador **2641149** e o código CRC **7FA69CCC**.

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 01250.016441/2018-81

SEI 01250.016441/2018-81



INFORME Nº 34/2018/SEI/PRRE/SPR

PROCESSO Nº 01250.016441/2018-81

INTERESSADO: SENADO FEDERAL, MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA, INOVAÇÃO E COMUNICAÇÕES (MCTIC)

1. ASSUNTO

1.1. Análise do Requerimento nº 135/2018, de autoria do Exmo. Sr. Senador Paulo Bauer, acerca de valores e reajustes de mensalidade de televisão por assinatura.

2. REFERÊNCIAS

2.1. Lei Geral de Telecomunicações - LGT, Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997;

2.2. Lei da Comunicação Audiovisual de Acesso Condicionado, Lei nº 12.485, de 12 de setembro de 2011;

2.3. Regulamento do Serviço de Acesso Condicionado (SeAC), aprovado pela Resolução nº 581, de 26 de março de 2012;

2.4. Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações - RGC, aprovado pela Resolução nº 632/2014.

2.5. Memorando nº 389/2018/SEI/ARI.

3. ANÁLISE

3.1. Por meio do Memorando nº 389/2018/SEI/ARI, o Chefe da Assessoria de Relações Institucionais encaminhou a Superintendências de Planejamento e Regulamentação – SPR, para análise, o Requerimento nº 135/2018, de autoria do Exmo. Sr. Senador Paulo Bauer, acerca de valores e reajustes de mensalidade de televisão por assinatura.

3.2. De acordo com a justificativa do Requerimento nº 135/2018, sua finalidade é avaliar a viabilidade de conferir maior transparência para os reajustes nas mensalidades dos planos de televisão por assinatura, em consonância com os princípios da transparência das relações de consumo.

3.3. Nesse contexto, as seguintes informações foram solicitadas:

- 1) Quais são os normativos a serem observados pelas empresas prestadoras de serviço de televisão por assinatura no que se refere à divulgação de reajuste das mensalidades?
- 2) Qual é a forma usual de comunicação das empresas ao usuário acerca do valor da mensalidade e de seus reajustes?
- 3) Existe disposição regulamentar obrigando divulgação, no extrato de fatura mensal ao usuário, em relação ao reajuste da mensalidade? Em caso negativo, qual é a visão deste Ministério em relação à viabilidade da proposição de informar na fatura mensal o reajuste da mensalidade do cartão de crédito com antecedência a sua implementação?

3.4. Inicialmente destacamos a Legislação e Regulamentação aplicada aos Serviços de Acesso Condicionado (SeAC) ou televisão por assinatura.

3.5. Os Serviços de Telecomunicações podem ser prestados sob dois regimes, previstos na Lei Geral de Telecomunicações - LGT: o público e o privado. Em se tratando de serviços prestados em regime privado, como é o caso do Serviço de Acesso Condicionado (SeAC), a LGT, em seu artigo 128, SGM.



inciso I, estabelece que “a liberdade será a regra, constituindo exceção as proibições, restrições e interferências do Poder Público”.

3.6. Com a edição da Lei nº 12.485, de 12 de setembro de 2011 (Lei da Comunicação Audiovisual de Acesso Condicionado), estabeleceu-se um novo marco legal para a comunicação audiovisual de acesso condicionado, e pela Anatel, foi publicado o Regulamento do SeAC, aprovado pela Resolução de nº 581, de 26 de março de 2012.

3.7. Ainda, no âmbito de competências da Anatel, foi publicado o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC, aprovado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014.

3.8. Dessa forma, a regulamentação vigente se coaduna com as exigências do Código de Defesa do Consumidor, especialmente no que diz respeito ao direito de informação adequada e clara do serviço, com a especificação correta do preço, possibilitando a comparação com o Ponto-Principal e com os serviços de outras Prestadoras. Ao mesmo tempo, atende ao disposto na Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997 (Lei Geral de Telecomunicações – LGT) acerca dos serviços prestados em regime privado.

3.9. Sendo assim, o RGC prevê como direito do consumidor, antes da contratação dos serviços de telecomunicações, que devem ser informadas claramente ao consumidor todas as condições relativas ao serviço, também assegura o direito ao prévio conhecimento e à informação adequada sobre as condições de contratação, prestação, meios de contato e suporte, formas de pagamento, permanência mínima, suspensão e alteração das condições de prestação dos serviços, especialmente os preços cobrados, bem como a periodicidade e o índice aplicável, em caso de reajuste, que não podem ser realizados em prazos inferiores a 12 (doze) meses.

3.10. A seguir um extrato do RGC contendo os temas relacionados ao reajuste das mensalidades:

Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC

Art. 3º O Consumidor dos serviços abrangidos por este Regulamento tem direito, sem prejuízo do disposto na legislação aplicável e nos regulamentos específicos de cada serviço:

(...)

IV - ao prévio conhecimento e à informação adequada sobre as condições de contratação, prestação, meios de contato e suporte, formas de pagamento, permanência mínima, suspensão e alteração das condições de prestação dos serviços, especialmente os preços cobrados, bem como a periodicidade e o índice aplicável, em caso de reajuste;

(...)

Art. 22. No espaço reservado, o Consumidor deve ter acesso, no mínimo:

(...)

II - ao sumário do contrato, contendo as principais informações sobre o Plano de Serviço ou oferta promocional contratados, incluindo reajustes de preços e tarifas, alterações nas condições de provimento do serviço e promoções a expirar, e o término do prazo de permanência, se aplicável;

(...)

Art. 50. Antes da contratação, devem ser claramente informadas ao Consumidor todas as condições relativas ao serviço, especialmente, quando for o caso:

(...)

III - data e regras de reajuste;

(...)

Art. 65. Os reajustes dos valores das tarifas ou preços não podem ser realizados em prazos inferiores a 12 (doze) meses.

(...)

Art. 74. O documento de cobrança deve ser inviolável, redigido de maneira clara, inteligível, ordenada, em padrão uniforme e deve conter, sempre que aplicável:

(...)

VIII - campo "Mensagens Importantes", que deve conter, dentre outros:

- a) referência a novos serviços contratados no período;
- b) alterações nas condições de provimento do serviço no mês de referência, inclusive promoções a expirar;
- c) término do prazo de permanência;
- d) reajustes que passaram a vigorar no período faturado;
- e) alerta sobre a existência de débito vencido; e,
- f) que o relatório detalhado dos serviços prestados está disponível na internet, e que pode ser solicitado, por meio impresso, de forma permanente ou não, a critério do Consumidor.

3.11. Sendo assim, respondendo aos questionamentos do Requerimento nº 135/2018, repetidos no item 3.3 acima, tem-se que:

I - O normativo a ser observado pelas prestadoras de serviço é o RGC (referência 2.4 acima).

II - A forma de comunicação é o Contrato de Prestação de Serviços, disponível previamente à contratação, onde o consumidor tem conhecimento do período mínimo de reajustes, que é de 12 (doze) meses, podendo ainda consultar essas informações a qualquer momento no espaço reservado disponível na página da prestadora na internet.

III - As prestadoras de serviço podem e divulgam diversas informações através do campo "Mensagens Importantes" do documento de cobrança. Dentre estas informações, opcionalmente podem constar os reajustes.

3.12. Portanto, com base nesses esclarecimentos, conclui-se que as preocupações que deram origem ao Requerimento nº 135/2018 já se encontram abordadas pela regulamentação em vigor.

4. CONCLUSÃO

4.1. Por todo o exposto, sugere-se o encaminhamento do presente Informe à ARI de forma a fundamentar a resposta da Anatel ao Requerimento nº 135/2018.



Documento assinado eletronicamente por **Nilo Pasquali, Superintendente de Planejamento e Regulamentação**, em 17/04/2018, às 14:58, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 23, inciso II, da [Portaria nº 912/2017](#) da Anatel.



Documento assinado eletronicamente por **Marcos Vinicius Ramos da Cruz, Gerente de Regulamentação, Substituto(a)**, em 17/04/2018, às 16:46, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 23, inciso II, da [Portaria nº 912/2017](#) da Anatel.



Documento assinado eletronicamente por **Marcio Lucas Graciano Junior, Especialista em Regulação**, em 17/04/2018, às 16:47, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 23, inciso II, da [Portaria nº 912/2017](#) da Anatel.





A autenticidade deste documento pode ser conferida em
<http://www.anatel.gov.br/autenticidade>, informando o código verificador **2617821** e o código
CRC **7D349F36**.

Referência: Processo nº 01250.016441/2018-81

SEI nº 2617821