



MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS



Procedimento Preparatório nº 08190.054922/16-44

Investigados: Telefônica Vivo e outras.

Assunto: Alteração de planos de acesso à internet de comercialização de serviços de velocidade por franquia de dados.

Segundo consta de diversos noticiários, a empresa de telefonia VIVO anunciou que passará a comercializar os serviços de acesso à internet nas suas linhas ADSL para a modalidade de franquia de dados. Consta dos informes que os serviços de acesso à internet eram fornecidos em velocidade e por conveniência da empresa, passará a comercializar apenas pelo sistema de franquia de dados.

Consta que a empresa VIVO estuda a possibilidade de alterar o sistema de cobrança também para os serviços de fibra óptica. Em pesquisa pela internet, foi constatado que a empresa assim está estipulando como plano de comercialização:

10/02/2016 às 17h12

As franquias de consumo de dados, comuns nos planos de internet móvel, estão chegando ao Vivo Internet Fixa, antigamente conhecido como Speedy. Os novos contratos da conexão ADSL oferecida em velocidades de 200 kb/s a 25 Mb/s estão vindo com uma cláusula que estabelece o bloqueio ou redução de velocidade após o limite ser atingido pelo cliente. O limite mensal de consumo estabelecido no contrato varia entre 10 GB e 130 GB, dependendo da velocidade da banda larga contratada pelo usuário. Estas são as franquias de cada plano:

- Banda Larga Popular 200 kb/s: 10 GB
- Banda Larga Popular 1 e 2 Mb/s: 10 GB
- Vivo Internet 4 Mb/s: 50 GB
- Vivo Internet 8 e 10 Mb/s: 100 GB
- Vivo Internet 15 Mb/s: 120 GB
- Vivo Internet 25 Mb/s: 130 GB



MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO

MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS



O contrato estabelece que a franquia será “promocionalmente” ilimitada até 31 de dezembro de 2016. Após o período, “poderá ocorrer o bloqueio ou redução da velocidade”, segundo o texto. (<https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:NWI67EAWHfsJ:https://tecnoblog.net/191493/vivo-limite-franquia-internet-fixa/+&cd=6&hl=pt-BR&ct=clnk&gl=br>)

Ao que parece, a agência reguladora está opinando, no sentido de e a mudança de velocidade para dados ser benéfica ao consumidor. Colhe-se em notícia publicada em 17 de fevereiro de 2016, a assertiva de que

“internet ilimitada acaba prejudicando os usuários menos hardcore de internet – eles acabam pagando mais por causa daqueles que baixam torrent sem parar, não saem do YouTube, assistem Netflix todos os dias e ouvem música no Spotify online sem parar.”

Na mesma notícia, é possível vislumbrar a opinião de um técnico da agência reguladora de ser o limite de franquia de dados benéfica para **parte** dos consumidores, e ao mesmo tempo encarecerá a utilização da rede àqueles consumidores que utilizam os serviços de netflix, ouvem música no spotify online e assistem vídeos no youtube.

Ora, tais serviços estão amplamente disseminados na cultura atual da internet e torná-los onerosos é retirar um enorme contingente de usuários do livre acesso à rede.

Importante anotar que o consumidor/usuário médio não possui condições de avaliar se seu uso de internet consome muita ou pouca banda de dados disponível no eventual plano a ser contratado. A prática do mercado é o consumidor de internet fixa adquirir **velocidade** e não pista nas infovias da informação. É possível afirmar que na hipótese de o consumidor passar a ter preocupação com os dados que circula em sua rede, fatalmente levará a uma diminuição do uso da internet, seja por medo de consumir sua franquia, seja por receio de ficar com acesso a determinados serviços que mais consome.



A assertiva acima é válida e lembra os tempos em que o consumidor de linha fixa chegava a instalar cadeados em seus aparelhos de telefone, com receio de alguém da família ou até mesmo eventual visita realizar uma chamada onerosa, ultrapassando a capacidade de endividamento para serviços de telefonia.

Por outro lado, é possível destacar a impossibilidade ou o enorme campo de discórdia que pode surgir em uma família em que há diversas pessoas, cada uma com um perfil diferenciado de consumo. Como equalizar tal questão? A prática da venda de velocidade não implica em cerceamento de uso da internet por nenhum membro da família, sem qualquer campo de discórdia.

E possível arriscar uma previsão terrível. No médio ou longo prazo, as operadoras de telefonia e de TV por assinatura, quase que exclusivas no campo do oferecimento de acesso à internet, pois já fizeram os investimentos necessários para tais serviços, passam a ter o poder de não aumentar ou até mesmo o de diminuir as franquias de dados para os consumidores domésticos. Ou no campo contrário, até podem oferecer pacotes maiores, mas com os preços livres, nada impedirá o brutal assalto aos bolsos dos consumidores.

O que se percebe, é a preparação do terreno para mais uma gigantesca violação dos direitos dos consumidores brasileiros.

Por outro lado, o serviço de acesso à internet é um serviço adicionado e não parece estar dentro do marco regulatório da Anatel interferir nos aspectos comerciais, salvo equívoco. Logo, o técnico pode estar opinando em algo que não seja da alçada estrita da agência reguladora.

A bem da verdade, salta aos olhos, a proposta de alteração do sistema de cobrança reflete planos comerciais abusivos, com o propósito disfarçado de encarecer os custos de utilização da internet pelo usuário médio. Hoje, o consumidor paulatinamente deixa de usar os canais de voz de seus telefones fixos para utilizar o canal de dados pois o usuário (consumidor) migrou dos serviços de canal de voz para os serviços de dados.

Também é fato público e notório, as operadoras de TV por assinatura passam pela concorrência acirrada de serviços de streaming de filmes (e músicas), bem mais em conta ao consumidor. Com isso, as operadoras de TV por assinatura devem alterar suas políticas de preços, sob pena de perda significativa de clientela.



A internet veio para alterar o modo de viver em sociedade, o que é um truísmo. É da lei do marco civil da internet, a ideia de uma internet para todos. A alteração do modo de oferecimento dos serviços, como anunciada pela VIVO e ao que parece, restará encampada pelas demais operadoras de serviços de acesso à rede, vai encarecer sobremaneira a utilização da internet, com reflexos diretos nos hábitos dos consumidores.

Os serviços de *streaming* de filmes, de comunicação por dados e outros similares, ao que parece, acaso for confirmado a alteração do oferecimento do serviço de acesso à internet, vão ser serviços extremamente caros, pois em pouco tempo o usuário médio ficará sem dados para utilizá-los. Em consequência, o consumidor deverá adquirir mais dados ou ficar sem acesso à internet, como já ocorre na internet móvel, em razão da draconiana política de fornecimento do serviço utilizada pelas operadoras de telefonia móvel.

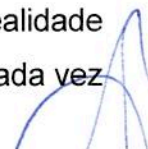
Na mesma ótica, ainda há o oferecimento de franquia de dados, com possível prejuízo ao aparecimento de serviços inovadores, matando ab initio o aparecimento de novos serviços de streaming, pois quem já está no mercado permanecerá e inviabilizará o aparecimento de novos atores.

Ao que parece, tal prática comercial fere de morte o basilar princípio da neutralidade da rede. Serviços amplamente utilizados deixam de ser atrativos e torna o livre uso da internet apenas um sonho para poucos. A possibilidade da exclusão digital é latente.

Seria ingênuo pensar, como uma alta autoridade da Anatel teria concluído, que o consumidor sairá ganhando com a mudança, verbis

“não há um único consumidor com o mesmo perfil. Mas, conforme a seleção adversa, muitas vezes se faz o preço pela média do perfil de consumo. Isso significa que há aqueles que consomem acima da média e os que consomem abaixo da média. Ou seja, quem consome menos paga por quem consome mais”

Ora, o técnico da agência reguladora parece desconhecer a realidade brasileira. Há uma mudança cultural, no qual o brasileiro (e no mundo todo) cada vez





MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS



mais utiliza a internet para assistir filmes, ouvir músicas, baixar arquivos diversos, como de estudos acadêmicos, teleconferência etc.

Permitir livremente às operadoras de telefonia fixa, as quais oferecem o serviço de acesso à internet, sem uma ampla concorrência, de alterarem sua metodologia de cobrança, é retroceder ao início da internet e paralisar a inovação tecnológica.

A disciplina do uso da internet no Brasil tem por objetivo a promoção: I - **do direito de acesso à internet a todos**; II - [omissis]; III - **da inovação e do fomento à ampla difusão de novas tecnologias e modelos de uso e acesso**; e IV - [...]

As operadoras de telefonia móvel, ao alterarem sua política de tarifação, deixando de cobrar a velocidade por dados experimentaram o consumidor brasileiro, os órgãos de defesa do consumidor e o judiciário. Assistir passivamente a alteração do sistema de oferecimento de um serviço, onerando demasiadamente o consumidor brasileiro, não deve ser tolerado pelos órgãos de defesa do consumidor, notadamente à PRODECON.

O princípio da neutralidade da rede foi encarado por todos como altamente salutar, pois as operadoras de acesso à internet não poderiam mais discriminar o tráfego dos dados utilizados pelos consumidores. Era consenso, as operadoras poderiam vender serviços de velocidade diferente, mas nunca se profetizou que iriam passar a cobrar pelos dados, o que está sendo visualizado no horizonte dos serviços de acesso à internet fixa.

Notícias veiculadas dão conta de que a VIVO teria adquirido a GVT, importante empresa de telefonia fixa e de fornecimento de serviço de acesso à internet, indica uma franca concentração do mercado, com possível prejuízo à livre concorrência.

As empresas provedoras de internet, notadamente estão cercando os grandes provedores de conteúdo, forçando cada vez mais a diminuição da oferta e a contratação de serviços diferenciados, com vistas a não descontar da franquia do usuário o consumo de determinados serviços. Até poderia ser bom ao consumidor, mas o inegável prejuízo que isso trará ao aparecimento de novos serviços, pois deixara de existir qualquer incentivo para pesquisa em novas tecnologias. Vale



MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO

MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS



lembrar, o notório caso do navegador *internet explorer* que veio incorporado aos computadores da microsoft travaram por anos a fio o surgimento de concorrentes no mercado.

A redução da velocidade de acesso já é um problema de falta de respeito ao consumidor, pois facilmente constatável que várias operadoras de fornecimento de acesso à internet fixa em seus anúncios nunca tornaram claro que existiria tal redução.

Muitos dos serviços amplamente consumidos pelo público a ser atingido são serviços que os concorrentes das operadoras de telefonia fixa oferecem. Nada incida que tais serviços deixarão de ser sobretaxados ou até mesmo inviabilizados.

Destarte, para investigar a proposta anunciada de mudança de paradigmas na cobrança da utilização do serviço de acesso à internet pela empresa Telefônica VIVO, NET (CLARO) e seus reflexos diretamente na livre concorrência e em razão de possível prática abusiva, com a disseminação de tais práticas pelas outras operadoras de acesso à internet, determino a instauração de procedimento preparatório.

Anote-se no serviço de distribuição da PRODECON.

Requisite-se informações da VIVO, OI e da NET/Claro, especificando de maneira clara e sem tangenciar como pretende abordar o tema objeto desta investigação e quais são os elementos financeiros que determinam ou determinaram a mudança de planejamento quanto aos modelos comerciais até então adotados e quais serão as opções a ser dadas aos consumidores, especialmente em diferentes pacotes de serviços (por velocidade e por dados). Na resposta, as empresas devem trazer em mídia digital cópia de seus comerciais divulgados na televisão nos últimos doze meses e original das mídias impressas de folders, em que há proposta (publicidade) de acesso à internet.

Com a resposta, as empresas também devem juntar os modelos contratuais adotados nos últimos doze meses, acaso diferente do que consta nos autos.

Requisite-se da ANATEL para informar quais foram os estudos realizados no âmbito da agência reguladora para permitir a opinião de seu técnico e



MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO

MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS



qual o marco regulatório sobre o tema. Na resposta, a ANATEL deverá encaminhar a relação de empresas que fornecem o acesso à internet no país.

Cumpra-se.

Brasília, 22 de fevereiro de 2016.

PAULO ROBERTO BINICHESKI
Promotor de Justiça