Termo de Compromisso de Ajustamento de Conduta

O **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**, pela Promotoria de Justiça Especializada de Defesa do Consumidor, localizada na Rua Santana, 440, 8º andar, Porto Alegre e o **MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL,** pelo titular do 2º Ofício de Defesa do Consumidor e da Ordem Econômica da Procuradoria da República no Rio Grande do Sul, localizado na Praça Rui Barbosa, 57, 6º andar, Porto Alegre, na proteção dos interesses coletivos *lato sensu* (arts. 127 e 129 inc. III, da CF), doravante denominados *compromitentes*, a **ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL,** representada pelo Presidente, Vice-Presidente e Relator da CPI da Telefonia, **o PROCON ESTADUAL, a OAB/RS e o SINDITELEBRASIL,** como **anuentes,** e as operadoras de telefonia **VIVO, TIM, OI e CLARO**, empresas inscritas no CNPJ sob os nº 02.558.157/0001-62 (Vivo), 04.206.050/0001-80 (TIM), 76.535.764/0001-43 (Oi) e 40.432.544/0001-47 (Claro), pessoas jurídicas de direito privado, com sede em Porto Alegre/RS, aqui denominadas *Compromissárias*, representadas, neste ato, pelo(a) Diretor(a)s, Sr(a)s. Clenir Rosa Wengenowicz, Diretora Regional Sul da Vivo, RT 1008525022 (RS); Christian Chaves Krieger, Diretor Regional *Consumer* TIM, RG n. 601.209.1689; Gabriel Ribeiro de Campos, Diretor de Relações Institucionais da Oi, RG n. 1.161.426-4 (PR) e Marcelo Viñas Repetto, Diretor Regional da Claro, RG n. 6046480401 (RS), todos com poderes de representar extrajudicialmente as empresas para os fins deste compromisso, com base no §6º do art. 5º da Lei Federal nº 7.347/85 e art. 585, inc. VIII, do CPC, e nos autos do inquérito civil n. 216/2013, da Promotoria do Consumidor em Porto Alegre e n. 2021//2010, do 2º Ofício de Defesa do Consumidor e da Ordem Econômica da Procuradoria da República no Rio Grande do Sul, resolvem celebrar o presente Termo de Compromisso de Ajustamento de Conduta, como resultado dos trabalhos da CPI da Telefonia da ALERS, em relação à **prestação dos serviços de telefonia e *internet*, de modo a respeitar a modicidade tarifária e qualidade dos serviços prestados, com implementação de novas tecnologias,** nos seguintes termos:

CLÁUSULA PRIMEIRA:

As OPERADORAS comprometem-se, em atenção ao artigo 6º inciso III da Lei 8078/90 – Direito à Informação - a manter ou criar, em

30 dias, em seus endereços eletrônicos, os *links* de consulta dos mapas de cobertura, anunciar em suas lojas próprias e agentes autorizados/revendas (através de cartazes que alertam para consulta da cobertura, conforme previsto no CAC firmado entre as operadoras e PROCON/RS em ago/2012) e fazer constar nos seus contratos informações que tornem clara e precisa a compreensão do consumidor com relação às áreas de cobertura do serviço quando da venda de linhas de telefonia e internet.

CLÁUSULA SEGUNDA:

Comprometem-se as OPERADORAS, no prazo de quinze dias a contar desta data, a apresentar ao Ministério Público Estadual, por meio da Promotoria de Justiça Especializada de Defesa do Consumidor, e ao Ministério Público Federal, por meio do 2º Ofício Do Consumidor e da Ordem Econômica, detalhado Plano Nacional de Melhoria da Prestação do Serviço Móvel Pessoal (SMP) apresentado, aprovado e divulgado pela ANATEL para o Estado do Rio Grande do Sul, com a especificação de sua efetiva implantação, bem como eventuais alterações, informações que poderão ser repassadas à CPI da Telefonia ou outros órgãos públicos que o Ministério Público entender que devam ter acesso.

Parágrafo primeiro:

Nesse sentido, as OPERADORAS comprometem-se a apresentar aos Ministérios Públicos Federal e Estadual, no prazo de 20 (vinte) dias úteis, a contar da assinatura deste documento, as informações sobre o Plano mencionado no *caput* desta cláusula, para melhoria da qualidade do serviço no Estado do Rio Grande do Sul, com informações específicas de expansão de cobertura, com número de antenas a serem instaladas por Município ao longo do ano de 2013. Relativamente ao ano de 2014, as informações sobre as previsões de expansão da cobertura serão prestadas até o final do 1º trimestre do respectivo ano.

Parágrafo segundo:

As informações específicas de expansão de cobertura e melhoria da qualidade, prestadas ao Ministério Público do Estado do Rio Grande do Sul, por meio da Promotoria de Justiça Especializada de Defesa do Consumidor, e ao Ministério Público Federal, por meio do 2º Ofício do Consumidor e da Ordem Econômica, poderão ser alteradas em razão da ausência de locais passíveis de instalação de equipamentos ou em decorrência da legislação. Eventuais alterações nos planos de expansão, pelos motivos ora sinalizados, serão encaminhadas para conhecimento do Ministério Público do

Estado do Rio Grande do Sul e do Ministério Público Federal, que poderão disponibilizar para outros órgãos signatários ou anuentes deste documento, ressalvado o sigilo da informação.

CLÁUSULA TERCEIRA:

Comprometem-se as OPERADORAS a receber, na forma indicada no parágrafo único, as reclamações encaminhadas pelos Ministérios Públicos Estadual e Federal, manifestando-se, fundamentadamente, no prazo de 45 (quarenta e cinco) dias a contar do recebimento da listagem, sobre as respostas apresentadas, acompanhadas de informações e dados técnicos.

Parágrafo único:

O Ministério Público Estadual, por meio do Centro Operacional de Defesa do Consumidor, apresentará às OPERADORAS listagem das reclamações registradas e não resolvidas nos últimos 12 meses, existentes em órgãos de defesa do consumidor, especialmente aquelas protocoladas nos PROCONS, onde constarão os dados cadastrais do consumidor (Nome Completo, CPF, número da linha telefônica ou banda larga objeto da demanda, número de protocolo da Operadora, caso tenha, número de contato do Consumidor) e o conteúdo da inconformidade. Independentemente da manutenção dos contratos pelos consumidores, as OPERADORAS comprometem-se a receber as reclamações nos termos do *caput* desta cláusula. Em caso de impossibilidade de resolução, as OPERADORAS deverão apresentar justificativa individual, permitindo ao consumidor a rescisão, sem prejuízo da incidência de multas eventualmente previstas.

CLÁUSULA QUARTA:

Comprometem-se as OPERADORAS a promover, em ação conjunta, um grande mutirão no Estado do Rio Grande do Sul, a comportar estrutura mínima de local e pessoal, durante todo o horário comercial de cada estabelecimento, atingindo todos os municípios onde possuam cobertura, através de suas lojas próprias e revendas não próprias, exclusivas de cada operadora de telefonia ou outros pontos de atendimento

previamente determinados e amplamente divulgados por elas, como por exemplo, mas não se limitando, Correios, de 1º a 20 de fevereiro de 2014, para recepção de reclamações de usuários, bem como dos usuários que já apresentaram reclamações aos órgãos de defesa do consumidor, exceto os corporativos, objetivando a resolução, entre outros, dos seguintes problemas:

a) Cobrança indevida de valores, no prazo de cinco dias úteis do recebimento da reclamação;
b) Após o acolhimento da reclamação e/ou o pagamento da fatura, no prazo de cinco dias, a retirada do nome dos consumidores dos bancos de dados de proteção ao crédito.

Parágrafo primeiro:

As OPERADORAS deverão apresentar aos Ministérios Públicos Estadual e Federal, que compartilharão com os demais compromitentes e anuentes, até o dia 1º de fevereiro de 2014, o Plano de Atendimento ao Mutirão, em que deverá constar a relação dos municípios onde tenha cobertura, os locais onde será realizado o Mutirão por cidade e fluxograma do atendimento até a resposta das demandas dos clientes.

Parágrafo segundo:

As OPERADORAS se comprometem a enviar, no prazo de 30 (trinta) dias após o término do mutirão, relatório geral dos resultados obtidos, contendo o motivo das reclamações e quantidade de atendimentos, ao Ministério Público do Estado do Rio Grande do Sul, por meio da Promotoria de Justiça Especializada de Defesa do Consumidor, e ao Ministério Público Federal, por meio do 2º Ofício do Consumidor e da Ordem Econômica.

CLÁUSULA QUINTA:

Comprometem-se todas as OPERADORAS, durante os últimos dez dias do mês de janeiro de 2014, a realizar campanha publicitária única a ser implementada pelo SINDITELEBRASIL, conforme plano de mídia em anexo ao presente ajuste (que passa a integrá-lo), bem como nos *sites* das respectivas operadoras, para chamamento dos consumidores a fim de participarem do mutirão previsto na cláusula anterior, contendo o comunicado abaixo:

> “Em razão das conclusões adotadas pela CPI da Telefonia da Assembleia Legislativa do Estado do Rio Grande do Sul em conjunto com os Ministérios Públicos Federal e Estadual e, em cumprimento ao Termo de Ajustamento de Conduta, todas as Operadoras de Telefonia se comprometeram a promover nas cidades onde possuam cobertura no Estado Gaúcho, no período de 01 a 20 de fevereiro de 2014, um Mutirão para atendimento de reclamações dos consumidores por cobranças indevidas. Na oportunidade, os consumidores também poderão ser informados sobra a área de cobertura de sinal existente."

CLÁUSULA SEXTA:

As OPERADORAS se comprometem, no prazo de até 60 dias a contar da assinatura deste documento, a apresentar para os Ministérios Públicos Federal e Estadual a otimização realizada nos seus canais de comunicação com seus consumidores (todos os canais da *web,* serviço de atendimento ao consumidor por telefone e atendimento presencial em lojas próprias) para servirem de meio de acesso imediato para formalização de reclamações e pedidos de cancelamento do serviço, com pronta geração de protocolo, cujo número deve ser encaminhado imediatamente ao consumidor, por meio de resposta automática via *sms,* via *e-mail,* meio físico ou qualquer outro meio hábil, por meio do qual o consumidor terá acesso ao conteúdo de sua solicitação ou reclamação via internet (imprimível pelo consumidor, no mínimo, na modalidade impressão de tela).

Parágrafo primeiro:

As COMPROMISSÁRIAS também se obrigam a instituir, no prazo de 120 (cento e vinte) dias, a contar da celebração do presente acordo, *chat on line* para formalização de reclamações, disponibilizando em todos os meios de comunicação com os consumidores, exceto publicidades, informações sobre como obter o histórico das reclamações intrinsecamente ligadas ao consumidor.

Parágrafo segundo:

Com relação aos pedidos de cancelamentos do serviço solicitados pelos consumidores, as OPERADORAS se comprometem a informar o número seqüencial de protocolo de atendimento e efetuar o cancelamento em até 48 (quarenta e oito) horas do recebimento do pedido, exceto se, dentro desse prazo, o consumidor manifestar expressa retratação

diretamente à prestadora e esta dispuser de prova idônea nesse sentido (por gravação da comunicação ou outro meio idôneo), caso em que esta prova se sobreporá ao comprovante da solicitação de rescisão. O pedido de cancelamento do serviço pelo consumidor pode ser feito, por meio do seu Call Center, sítio da respectiva operadora na internet e presencialmente através das suas Lojas Próprias no Estado do Rio Grande do Sul.

Parágrafo terceiro:

A exigibilidade desta cláusula, no que tange à possibilidade de pedido de cancelamento do serviço via sítio da respectiva operadora na internet, fica suspensa por 120 dias, contados da assinatura deste compromisso, no intuito de aguardar a conclusão das tratativas em andamento entre a ANATEL e prestadoras para definição do modo de implantação desse direito do consumidor, passando a produzir todos os seus efeitos jurídicos após vencido esse prazo, independentemente da conclusão dessas tratativas.

Comprometem-se as PRESTADORAS a sustentar a incorporação do conteúdo desta cláusula nas tratativas de que trata o parágrafo anterior, no intuito de assegurar uniformidade nacional da metodologia a ser adotada para efetivação do direito à rescisão pela *internet*, para o que contribuirá o Ministério Público Federal, inclusive pela via judicial, se necessário.

CLÁUSULA SÉTIMA:

Comprometem-se as OPERADORAS a implantar tecnologia que permita aos consumidores, logo após o processamento da chamada, receber informação de identificação para saber se a operadora destinatária é a mesma daquela que originou a ligação, de forma que o consumidor saiba que está pagando tarifa intrarrede.

Parágrafo único:

Esta cláusula somente será exigida após a publicação de regulamento em estudo na ANATEL nos prazos e na forma a serem previstos no regulamento.

CLÁUSULA OITAVA:

Comprometem-se as OPERADORAS, no prazo de 10 (dez) dias, a contar desta data, a implementar, caso ainda não possuam, canal de atendimento gratuito aos consumidores, que permita a apresentação de reclamação sobre qualidade e outras peculiaridades do serviço contratado.

Parágrafo primeiro:

Comprometem-se as OPERADORAS a divulgar o número gratuito em todas as suas faturas e página na *internet*, bem como a disponibilizar as gravações dos atendimentos, nos termos do Decreto 6.523/2008, art. 15, parágrafo 3º, aos consumidores e aos órgãos de defesa do consumidor e aos Ministérios Públicos Estadual e Federal, desde que mediante a concordância por escrito do consumidor, no prazo máximo de 10 (dez) dias a partir da solicitação.

Parágrafo segundo:

As OPERADORAS comprometem-se a manter o serviço de atendimento aos PROCONS do Estado do Rio Grande do Sul por meio do canal exclusivo 0800.

Parágrafo terceiro:

As OPERADORAS comprometem-se a estender, no prazo de 90 dias, o serviço de atendimento exclusivo ao PROCON, por meio do canal 0800, à Promotoria de Justiça Especializada de Defesa do Consumidor, do Ministério Público do Estado do Rio Grande do Sul e Ministério Público Federal.

CLÁUSULA NONA:

As COMPROMISSÁRIAS e os Ministérios Públicos Estadual e Federal realizarão 02 (duas) reuniões por ano, no período de dois anos, que ocorrerão nos meses de abril e outubro, em data e local a serem definidos pelo Ministério Público, tendo por objetivos principais: a) identificar e dar encaminhamento a demandas fundamentadas de abrangência coletiva quanto à melhora de qualidade do sinal no Estado do Rio Grande do Sul; b)

acompanhar as providências e medidas efetuadas pelas OPERADORAS para melhoria da qualidade do sinal; e, sempre que possível, c) resolver consensualmente as reclamações fundamentadas.

Parágrafo primeiro:

Em no máximo 10 (dez) dias após a comunicação da reunião, as OPERADORAS enviarão ofício aos Ministérios Públicos Estadual e Federal, informando os nomes e o cargo dos Executivos da empresa com competência para tratar dos temas da reunião, que comparecerão ao evento, sendo asseguradas as presenças do diretor regional e do responsável pela área técnica, ou executivos com funções equivalentes.

Parágrafo segundo:

Poderão ser convidados a participar das reuniões o PROCON-RS, o PROCON Porto Alegre e outros orgãos com atuação na defesa do consumidor, que poderão apresentar demandas fundamentadas de natureza coletiva, às quais será dado o mesmo tratamento prioritário daquelas apresentadas pelos Ministérios Públicos.

Parágrafo terceiro:

A Gerência Regional da ANATEL será convidada a participar das reuniões para o fim de fornecer subsídios de natureza técnica e regulatória a propósito das demandas apresentadas, cabendo ao Ministério Público Federal, se necessário, requisitar a presença de servidores ocupantes de cargos e funções técnicas pertinentes para tais fins, bem como a realização de diligências fiscalizatórias, sempre que necessário (art. 8º, III, LC 75).

Parágrafo quarto:

Das reuniões se lavrará atas que especificarão as demandas fundamentadas, devendo as OPERADORAS apresentarem, no prazo de 60 dias do recebimento dessas atas, resposta fundamentada em que indicarão as providências específicas que adotarão para corrigir as deficiências de qualidade identificadas e o prazo em que as concluirão, não superior a 6 (seis) meses, ou justificarão de modo específico a negativa em adotá-las.

Parágrafo quinto:

As questões relacionadas à qualidade de sinal serão avaliadas de acordo com o previsto nas Resoluções da ANATEL e mediante critérios técnicos estabelecidos pela Agência Reguladora.

CLÁUSULA DÉCIMA:

A título de recomposição dos danos difusos, as OPERADORAS se obrigam a investir no Estado do Rio Grande do Sul, tendo como base o anexo, cujo plano de implementação especificado, com respectivo cronograma de execução, será remetido aos Ministérios Públicos Estadual e Federal no prazo de 30 dias a partir da celebração do presente acordo, por cada operadora que estiver obrigada a realizar o investimento. O Plano, além de prever a operadora responsável por cada investimento e respectivo prazo para sua implementação, deverá contemplar exclusivamente operações que ainda não estejam abrangidas pelos cronogramas de atendimento obrigatório impostos pela ANATEL.

Parágrafo Primeiro:

Além disso, a empresa OI se compromete, nos termos das regras e cronogramas estipulados pela Anatel e estabelecido no Edital de Licitação n.º 004/2012/PVCP/SPV, através do SMP ou do STFC associado ao Serviço de Comunicação Multimídia – SCM, a viabilizar com serviços de voz e dados nas regiões, definidas como as áreas compreendidas até a distância de 30 km do limite das localidades sede de todos os municípios brasileiros, até 31 de dezembro de 2015, sendo:

1. 30% dos municípios brasileiros até 30 de junho de 2014;
2. 60% dos municípios brasileiros até 31 de dezembro de 2014; e
3. 100% dos municípios brasileiros até 31 de dezembro de 2015.

Parágrafo Segundo:

O cumprimento dos prazos de execução dispostos no Cronograma de Investimentos mencionado no *caput* da presente cláusula poderá ser alterado em função da demora na obtenção das licenças e autorizações pertinentes para instalação das antenas, decorrente de atraso por parte dos órgãos competentes, hipótese que deverá ser devidamente atestada e comunicada ao Ministério Público.

Parágrafo Terceiro:

Os investimentos projetados nas localidades constantes do Cronograma de Investimentos anexo poderão ser alterados por outros

equivalentes, desde que justificados, por escrito, e aceitos pelos compromitentes.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA:

Comprometem-se as OPERADORAS, em prazo de 30 dias a contar da celebração do presente ajuste, a informar, através de seus canais de comunicação (como por exemplo, Lojas Próprias ou site ou Contrato) os consumidores que as faturas de cobrança pelos serviços serão entregues até cinco dias antes da data de vencimento, data esta de conhecimento do consumidor. Caso não seja recebida no referido prazo, o consumidor manterá contato através dos canais de atendimento da empresa, por exemplo c*all center*, c*hat on line* ou em lojas próprias, para solicitação da segunda via ou código de barras que permita o pagamento até o vencimento.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA:

Fica estabelecida multa diária no valor de R$ 1.000,00 (mil reais), limitada a cento e oitenta dias, pelo descumprimento do estabelecido no *caput* das Cláusulas 1ª, 2ª, e seu parágrafo primeiro, 3ª, 6ª, 8ª e 11ª; bem como multa por infração nos valores de R$ 100.000,00 (cem mil reais) e de R$ 10.000,00 (dez mil reais) por hipótese de descumprimento das Cláusulas 4ª e 5ª, respectivamente.

Em caso de descumprimento injustificado da obrigação de apresentar ao Ministério Público o Plano mencionado no *caput* da cláusula 10ª, fica estipulada a incidência de multa diária de R$ 10.000,00 (dez mil reais). Fica, ainda, estabelecida a incidência de multa diária de R$ 10.000,00 (dez mil reais) por descumprimento injustificado do prazo previsto para a implementação de cada investimento descrito no cronograma do Plano de Investimentos aludido no *caput* da mesma cláusula, bem como de outros investimentos eventualmente estabelecidos, na forma do parágrafo terceiro da cláusula décima.

Fica estabelecida a multa de R$ 100.000,00 (cem mil reais) pela ausência injustificada à reunião de que trata a cláusula nona dos representantes das compromissárias, nos termos lá previstos. Fica estabelecida ainda a incidência de multa diária no valor de R$ 1.000,00 (um mil reais) pelo descumprimento da obrigação estatuída no parágrafo 4º. da mesma cláusula nona.

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e da ampla defesa, a aplicação de eventual multa será precedida de notificação à Operadora informando da infração, concedendo prazo de 15 dias para justificativa que será avaliada pelo órgão notificante.

Tais valores serão corrigidos pelo IGPM, ou outro índice que o substitua, e serão destinados ao Fundo Estadual de Defesa do Consumidor (Lei Estadual n.º 10.913/97 e Decreto Estadual n.º 38.864/98).

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA:

O presente compromisso de ajustamento de conduta que tem eficácia de título executivo extrajudicial, aplicando-se, no caso de execução, em especial das obrigações, os arts. 84 do CDC e 461 do CPC.

O presente Compromisso de Ajustamento de Conduta será fiscalizado pelos Ministérios Públicos Estadual e Federal nos âmbitos das suas respectivas atribuições, não prejudicando, na forma da lei, o prosseguimento da atuação do Ministério Público para garantir melhorias aos consumidores não contempladas no presente instrumento.

As COMPROMISSÁRIAS desde logo concordam que funcionários do Ministério Público e dos demais órgãos de defesa do consumidor compareçam durante o horário comercial em suas dependências visando fiscalizar o cumprimento do presente compromisso.

Porto Alegre, 04 de novembro de 2013.

Compromitentes:

_____	_____
MINISTÉRIO PÚBLICO ESTADUAL	**MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL**

Anuentes:

_____	_____
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO RS	**ASSEMBLEIA LEGISLATIVA RS**

Presidente da CPI da Telefonia

Vice-Presidente CPI Telefonia

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO RS
Relator da CPI da Telefonia

PROCON ESTADUAL

OAB/RS

SINDITELEBRASIL

Compromissárias:

CLARO

TIM

OI

VIVO

ANEXO

CRONOGRAMA DE INVESTIMENTO ANEXO AO TERMO DE COMPROMISSO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA (CLÁUSULA DÉCIMA, *caput*), FIRMADO EM 04/11/13

1. Atendimento pela OI, ao Polo Turístico da Barragem de Sanchuri, no Município de Uruguaiana, objetivando proporcionar atendimento BL Fixo – implantação de um ARD NGN, a ser realizado até o final de JUL/14;

2. Atendimento pela OI, ao Polo Industrial de Caçapava do Sul, objetivando a implantação de um ARD para atendimento de VELOX, a ser realizado até o final de JUL/14.

3. Implantação pela VIVO do serviço de telefonia móvel no distrito de Distrito de Criúva, em Caxias do Sul;

4. Implantação pela VIVO do serviço de telefonia móvel no distrito de Monte Alverne, em Santa Cruz do Sul;

5. Implantação pela VIVO do serviço de telefonia móvel no distrito do Espigão, em Viamão.

6. A CLARO ampliará a cobertura e melhorará a qualidade da telefonia móvel e banda larga móvel no litoral gaúcho para atender a demanda dos consumidores no período de veraneio/2014, com instalação de sites nos municípios abaixo relacionados:

Município	Número de sites
CIDREIRA	1
IMBÉ	3
CAPÃO DA CANOA	2
RIO GRANDE	2
TORRES	2
TRAMANDAÍ	3

7. A TIM se compromete a substituir equipamentos da rede 3G instalados no Estado do Rio Grande do Sul num total de 374 node Bs, que serão substituídos por equipamentos mais modernos e com maior capacidade

entre 2013 e o primeiro semestre de 2014, o que proporcionará melhor experiência no tráfego de dados aos usuários.