



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA
SECRETARIA DE DIREITO ECONÔMICO
DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

NOTA TÉCNICA CGSC/CGAJ Nº 60/2007

Assunto: **Conversão Pulso/ Minuto na Telefonia Fixa Local**

Desde o início do mês de março deste ano, as empresas concessionárias do STFC (Serviço de Telefonia Fixa Comutada)¹ estão alterando a forma de tarifação das ligações locais entre telefones fixos de pulsos para minutos. A Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) determinou que as concessionárias ofereçam dois planos obrigatórios de tarifação em minutos: o Plano Básico e o Plano Alternativo de Serviço de Oferta Obrigatória (PASOO).

Com a finalidade de permitir a adequada informação ao consumidor acerca dos planos obrigatórios, a ANATEL expediu despacho, em anexo, determinando que as concessionárias locais se abstenham, até o dia 31 de julho de 2007, de utilizar-se de canais de marketing direto ou outro meio de abordagem pessoal individualizada para a oferta e a comercialização de planos alternativos ao segmento doméstico.

Haja vista a informação ser a principal ferramenta à disposição dos consumidores para um consumo consciente e seguro; para defesa de seus interesses econômicos e sociais; além de ser fundamental para o fortalecimento e concretização de sua cidadania, este Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC) sintetizou em uma minuta de nota técnica as principais demandas pertinentes a este assunto, verificadas no Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (SINDEC), adotando como fonte os documentos disponibilizados pela Fundação

¹ Ver as empresas concessionárias no mapa anexo.

PROCON-SP , bem como as informações fornecidas pela Ouvidoria e Presidência da ANATEL.

Na ocasião da 52ª Reunião Nacional entre o DPDC e o SNDC, realizada em Brasília no dia 18 de abril de 2007, o DPDC apresentou a minuta de nota técnica aos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor para manifestação. Após a análise de todos os comentários, o DPDC divulga a presente nota técnica, que consolida as principais contribuições do SNDC.

Assim, apresentam-se a seguir os principais questionamentos surgidos em decorrência da referida conversão, bem como as respostas que elucidam tais questões. Tais questionamentos estão subdivididos nas seguintes categorias:

1. Implementação;
2. Enquadramento de Perfil;
3. Migração de Plano;
4. Variação no valor da conta telefônica;
5. Detalhamento;
6. Comparativo de Planos Obrigatórios;
7. Planos Alternativos;
8. Forma de Cobrança.

1 – IMPLEMENTAÇÃO

1.1 Quando entram em vigor as regras de tarifação por minuto na minha localidade?

As concessionárias devem implementar a nova forma de tarifação entre 1º de março e 31 de julho de 2007, de forma gradativa, de acordo com a programação de cada prestadora. O consumidor receberá a informação sobre a data de alteração da forma de cobrança de suas ligações locais de fixo para fixo nas duas faturas que antecedem a conversão em sua localidade. Caso o consumidor queira outras informações quanto à conversão, deve entrar em contato com a sua empresa prestadora. Ressalta-se que as novas regras valem apenas para as seguintes empresas Concessionárias do Serviço de Telefonia Fixa: Brasil Telecom, Telemar, CTBC, Sercomtel e Telesp.

1.2 E se a operadora não informar sobre a data de alteração? Que providência deve o consumidor tomar?

É fundamental que seja assegurado o direito à informação do consumidor para que esse possa escolher o plano mais adequado às suas necessidades. Caso a operadora não informe a data da alteração da forma de cobrança de suas ligações locais, o consumidor deve procurar o órgão de proteção ao consumidor (PROCON) de sua localidade e a ANATEL para comunicar esse fato e assegurar o seu direito de escolha.

1.3 Quando posso solicitar a alteração da tarifação de pulsos para minutos?

A solicitação de alteração da tarifação de pulso para minuto pode ser feita a partir de 1º de março, porém a implementação da contagem por minutos respeitará o cronograma de implementação de cada cidade, conforme tabela anexa com as datas de implementação.

1.4 Para a conversão de tarifação é necessária a mudança do número de telefone ou aquisição de um novo aparelho?

Não é necessária a mudança do número de telefone. A conversão de tarifação de pulsos para minutos só implica na mudança de como é contado o tempo de uma ligação e a sua respectiva valoração em dinheiro. A mudança é apenas na forma de cobrança e, não, de tecnologia.

1.5 Se não optar por nenhum plano em minuto, vou continuar com meu plano em pulsos?

Os planos em pulsos serão totalmente substituídos por planos em minutos, não havendo possibilidade de permanência em qualquer plano tarifado por pulsos. Caso o consumidor não escolha nenhum plano até a implementação da conversão em sua localidade, ele será enquadrado no Plano Básico em minutos. Caso opte posteriormente por migrar para o PASOO, o consumidor poderá fazê-lo sem ônus.

1.6 Continuará a existir o horário reduzido?

Sim. O horário reduzido continuará o mesmo: de 0h às 6h em dias de semana; aos sábados de 0h às 6h e das 14h às 24h; domingos e feriados nacionais, de 0h às 24h. Quanto ao Plano Básico, no horário reduzido, cobra-se um Valor por Chamada Atendida (VCA), equivalente ao valor de 02 minutos, por chamada completada, independente do tempo de utilização. Quanto ao PASOO, no horário reduzido, cobra-se uma Tarifa de Completamento de Chamada, equivalente a 4 minutos, por chamada completada, independente do tempo de utilização.

1.7 A tarifação em minuto será cobrada a partir do dia em que a escolha for feita?

Não. O procedimento de conversão deve abranger um período prévio à implementação, concedido ao consumidor para que realize a escolha entre os planos obrigatórios e os ofertados individualmente pelas operadoras. Somente após a efetiva implementação da conversão, e, conseqüentemente, do efetivo uso do serviço pelo consumidor, é que a cobrança poderá ser efetuada.

1.8 A conversão do plano tarifado em pulsos para minutos dependerá de meu consentimento?

Não. A conversão do plano tarifado em pulsos para minutos é obrigatória

para todos os consumidores, independente de consentimento. O consumidor poderá fazer a escolha entre os planos de oferta obrigatória e aqueles ofertados individualmente pelas operadoras.

2 – ENQUADRAMENTO DE PERFIL

2.1 Utilizo Internet discada. Há diferença na cobrança de chamadas de voz e Internet?

Não. As chamadas realizadas para provedores de Internet discada são consideradas como ligações locais entre telefones fixos e serão cobradas como tal.

2.2 Meu perfil de consumo se enquadra no Plano Básico em Minutos, o que preciso fazer para aderir ao plano? Haverá taxa para a conversão?

Todos os consumidores que não se manifestarem serão incluídos automaticamente no Plano Básico em minutos. Caso o seu perfil seja correspondente ao Plano Básico, não é necessária nenhuma ação, simplesmente aguarde a data da conversão de pulsos para minutos em sua cidade. Não é cobrada taxa para a conversão.

2.3 Meu perfil de consumo se enquadra no PASOO, o que preciso fazer para aderir ao plano? Haverá taxa para a conversão?

O consumidor que se enquadrar no perfil do PASOO deve entrar em contato com a operadora e solicitar a inclusão no referido plano. Não é cobrada taxa pela adesão ao PASOO.

3 – MIGRAÇÃO DE PLANO

3.1 Aderi anteriormente a um plano alternativo de minutos posso migrar para o Plano Básico ou para o PASOO? Terei que pagar alguma taxa devido à migração?

Quem aderiu anteriormente a outros planos alternativos oferecidos pelas operadoras pode migrar para o Plano Básico ou para o PASOO, de acordo com a escolha que melhor retrate o seu perfil de consumo. As taxas referentes à adesão de planos de serviços só são cobradas quando da entrada (adesão) e não podem ser cobradas na saída (desvinculação). Para os planos de oferta obrigatória (Básico e PASOO) não é permitida a cobrança de taxa de adesão.

3.2 Não escolhi nenhum plano e fui automaticamente incluído no Plano Básico em minutos. Contudo, posteriormente, percebi que o PASOO é mais vantajoso para o meu perfil de consumo, o que faço para aderir ao PASOO? Quantas vezes posso mudar de plano? Tenho que pagar alguma taxa pela nova mudança?

O consumidor que ficou inerte e foi incluído automaticamente no Plano Básico, bem como aquele que aderiu ao PASOO, pode mudar de plano a qualquer momento, quantas vezes quiser e sem pagar nenhuma taxa para adesão aos Planos Básicos ou PASOO. Ou seja, se em um mês o consumidor prevê que será mais vantajoso migrar para o outro plano, deve fazê-lo. Se no próximo mês, por qualquer razão, resolver voltar ao plano inicial, poderá assim proceder e não será cobrada nenhuma taxa. A liberdade de escolha do consumidor poderá ser exercida quantas vezes quiser e não será cobrado por tal fato.

3.3 Estou em atraso no pagamento de minhas últimas contas telefônicas, posso escolher para qual plano migrar?

Sim. A opção de escolha deve ser estendida a todos os consumidores, sem exceção. A oferta dos planos obrigatórios – Plano Básico e PASOO – deve ser feita a todos os consumidores, conforme estipulação da ANATEL.

4 – VARIAÇÃO NO VALOR DA CONTA TELEFÔNICA

4.1 Haverá aumento na minha conta de telefone devido à conversão de pulsos para minutos?

A transição de tarifação de pulso para minutos não implica em alteração tarifárias. Contudo, as tarifas são reajustadas anualmente, nos meses de junho e julho, conforme previsão no contrato de concessão das operadoras.

Porém o consumidor deve ficar atento ao devido enquadramento de seu perfil ao consumo, pois poderá ocorrer a variação de sua conta telefônica, o que significa diminuição ou aumento da conta. Isso dependerá da escolha que o consumidor fizer, como exemplo, caso o consumidor utilize Internet discada, o seu perfil é do plano PASOO e, caso opte pelo Plano Básico, poderá ter um aumento em sua conta telefônica. Outro exemplo é do consumidor que utiliza menos que a franquia, este terá redução na sua conta de telefone, caso opte pelo Plano Básico.

5 – DETALHAMENTO

5.1 Minha conta passará a vir detalhada? Terei que pagar por isso?

A conta poderá vir detalhada, para tanto, basta que o consumidor entre em contato uma única vez com a sua operadora e solicite o detalhamento de suas ligações locais. O fornecimento do detalhamento das ligações locais é gratuito. O detalhamento só poderá ser cobrado quando for solicitada uma 2ª via (se comprovada a entrega da primeira via ao usuário) e quando for solicitado o detalhamento de ligações contidas em uma fatura cujo vencimento já tiver ocorrido há mais de 120 (cento e vinte) dias da solicitação.

5.2 Como devo proceder em caso de suspeita de cobrança indevida, referente a ligações desconhecidas?

O consumidor poderá solicitar o detalhamento da conta telefônica, sendo que bastará apenas um pedido para que lhe seja enviada a conta detalhada mês a mês.

6 – COMPARATIVO DE PLANOS OBRIGATÓRIOS

6.1 Quero o comparativo de documentação individualizada para comparação entre o Plano Básico em minutos e o PASOO. Qual o prazo que a operadora tem para entregar o documento?

A operadora tem prazo de 5 (cinco) dias úteis, a partir da solicitação, para entregar o comparativo. Não será cobrada taxa pelo comparativo.

7 – PLANOS ALTERNATIVOS

7.1. A minha operadora ofereceu um plano alternativo que me possibilita o acesso à Internet, ligações para telefones móveis e chamadas de longa distância. Este é o Plano Alternativo determinado pela ANATEL?

Não. O Plano Alternativo determinado pela ANATEL é o PASOO, o qual difere dos Planos Alternativos oferecidos por cada prestadora. O PASOO atinge apenas ligações locais entre telefones fixos e não oferece tarifas diferenciadas para chamadas de longa distância ou para telefones móveis.

8 – FORMA DE COBRANÇA

8.1. Como será feita a cobrança por tempo no Plano Básico e no PASOO?

Quanto ao Plano Básico, no horário normal, cobra-se um mínimo de 30 segundos, sendo o tempo de utilização adicional tarifado a cada 6 segundos. Somente serão tarifadas as chamadas com duração superior a 3 segundos. No horário reduzido, cobra-se um Valor por Chamada Atendida (VCA), equivalente ao valor de 02 minutos, por chamada completada, independente do tempo de utilização.

Quanto ao PASOO, no horário normal, cobra-se uma Tarifa de

Completamento de Chamada, além do tempo de utilização, que é tarifado a cada 6 segundos. A tarifa de completamento equivale ao valor de 4 minutos. No horário reduzido, cobra-se uma Tarifa de Completamento de Chamada, equivalente a 4 minutos, por chamada completada, independente do tempo de utilização.

À consideração superior.

Brasília, 15 de maio de 2007.


ANA DALVA SARAIVA MIRANDA
Coordenadora da CGSC

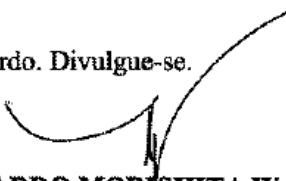

DEVIKA PRISCILA R. G. DE SOUZA
Chefe de Divisão da CGSC


ANDRÉIA ARAUJO PORTELLA
Chefe de Divisão da CGAJ


VITOR MORAIS DE ANDRADE
Coordenador-Geral da CGSC


FABRÍCIO MISSORINO LAZARO
Coordenador-Geral da CGAJ

De acordo. Divulgue-se.

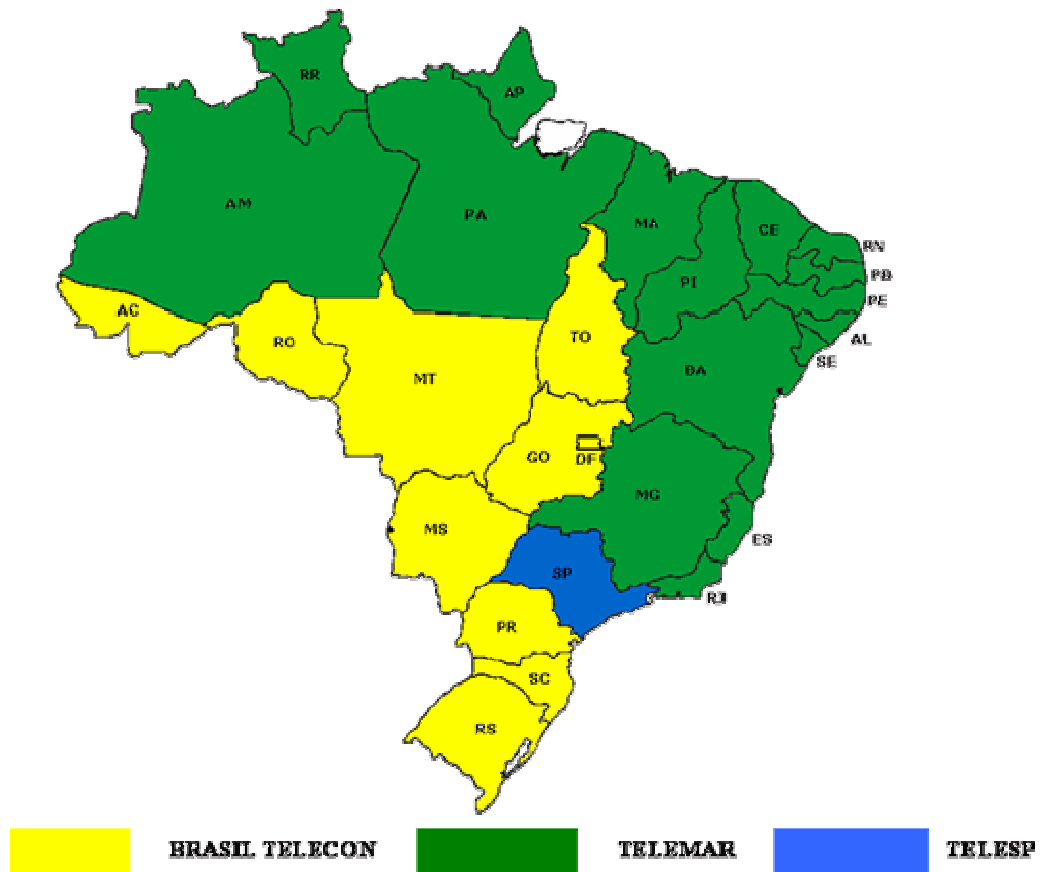

RICARDO MORISHITA WADA
Diretor do DPDC

Anexo I

Tabela I
Número de chamadas realizadas com a franquia

Duração das Chamadas	Planos – em quantidade de chamadas	
	Básico (franquia de 200 minutos)	PASOO (franquia de 400 minutos)
Chamadas de 1 min	200	80
Chamadas de 2 min	100	66,66
Chamadas de 3 min	66,66	57,14
Chamadas de 4 min	50	50
Chamadas de 10 min	20	28,57
Chamadas de 20 min	10	20

Anexo II
Mapa da área de atuação das operadoras de telefonia no Brasil



BRASIL TELECON

Exceto : Municípios de Londrina, Tamarana no Estado do Paraná, Municípios de Paranaíba no Estado de Mato Grosso do Sul e Municípios de Buruti Alegre, Cachoeira Dourada, Inaciolândia, Itumbiara, Paranaiguara e São Simão no Estado de Goiás

TELEMAR

Exceto: Municípios de Arapurã, Araújo, Campina Verde, Campo Florido, Campos Altos, Canápolis, Capinópolis, Carmo do Paranaíba, Carneirinhos, Centralina, Comendador Gomes, Conceição das Alagoas, Córrego Danta, Cruzeiro da Fortaleza, Delta, Frutal, Gurinhatã, Ibiraci, Igaratinga, Iguatama, Indianópolis, Ipiaçú, Itapagipe, Ituiutaba, Iturana, Lagamar, Lagoa Formosa, Lagoa Grande, Limeira D'Oeste, Luz, Maravilhas, Moema, Monte Alegre de Minas, Monte Santo de Minas, Nova Ponte, Nova Serrana, Papagaios, Pará de Minas, Patos de Minas, Pedrinópolis, Pequi, Perdígão, Pirajuba, Pitanguí, Planura,

Prata, Presidente Olegário, Rio Paranaíba, Santa Juliana, Santa Vitória, São Francisco de Sales, São José da Varginha, Tupaciguara, Uberaba, Uberlândia, União de Minas e Vazante, do Estado de Minas Gerais.

TELESP

Exceto: Municípios: Altinópolis, Aramina, Batatais, Brodosqui, Buritizal, Cajuru, Cássia dos Coqueiros, Colômbia, Franca, Guairá, Guará, Ipuã, Ituverava, Jardinópolis, Miguelópolis, Morro Agudo, Nuporanga, Orlândia, Ribeirão Corrente, Sales de Oliveira, Santa Cruz da Esperança, Santo Antonio da Alegria, São Joaquim da Barra do Estado de São Paulo

SERCOMTEL atua nos Municípios de Londrina, Tamarana no Estado do Paraná.

CTBC atua nos Municípios de Arapurã, Araújo, Campina Verde, Campo Florido, Campos Altos, Canápolis, Capinópolis, Carmo do Paranaíba, Carneirinhos, Centralina, Comendador Gomes, Conceição das Alagoas, Córrego Danta, Cruzeiro da Fortaleza, Delta, Frutal, Gurinhatã, Ibiraci, Igaratinga, Iguatama, Indianópolis, Ipiaçú, Itapagipe, Ituiutaba, Iturana, Lagamar, Lagoa Formosa, Lagoa Grande, Limeira D'Oeste, Luz, Maravilhas, Moema, Monte Alegre de Minas, Monte Santo de Minas, Nova Ponte, Nova Serrana, Papagaios, Pará de Minas, Patos de Minas, Pedrinópolis, Pequi, Perdigão, Pirajuba, Pitangui, Planura, Prata, Presidente Olegário, Rio Paranaíba, Santa Juliana, Santa Vitória, São Francisco de Sales, São José da Varginha, Tupaciguara, Uberaba, Uberlândia, União de Minas e Vazante, do Estado de Minas Gerais; Município de Paranaíba, no Estado de Mato Grosso do Sul; e Municípios de Buruti Alegre, Cachoeira Dourada, Inaciolândia, Itumbiara, Paranaiguara e São Simão no Estado de Goiás; Municípios: Altinópolis, Aramina, Batatais, Brodosqui, Buritizal, Cajuru, Cássia dos Coqueiros, Colômbia, Franca, Guairá, Guará, Ipuã, Ituverava, Jardinópolis, Miguelópolis, Morro Agudo, Nuporanga, Orlândia, Ribeirão Corrente, Sales de Oliveira, Santa Cruz da Esperança, Santo Antonio da Alegria, São Joaquim da Barra do Estado de São Paulo.

Anexo III
Cronograma da Conversão Pulso – Minuto

REGIÃO NORTE

ESTADO: ACRE

	Operadora	Data
Capital	BrasilTelecom	6/JUL- 31/JUL
Municípios	BrasilTelecom	6/JUL- 31/JUL

ESTADO: AMAPÁ

	Operadora	Data
Capital	Telemar	17/MAI- 16/JUN
Municípios	Telemar	28/JUN – 31/JUL
Municípios	Telemar	17/MAI- 16/JUN

ESTADO: AMAZONAS

	Operadora	Data
Capital	Telemar	17/MAI – 16/JUN
Municípios	Telemar	28/JUN – 31/JUL
Municípios	Telemar	17/MAI – 16/JUN

ESTADO: PARÁ

	Operadora	Data
Capital	Telemar	28/JUN – 31/JUL
Municípios	Telemar	28/JUN – 31/JUL

ESTADO: RONDÔNIA

	Operadora	Data
Capital	BrasilTelecom	6/JUL – 31/JUL
Municípios	BrasilTelecom	6/JUL – 31/JUL

ESTADO: RORAIMA

	Operadora	Data
Capital	Telemar	17/MAI- 16/JUN

ESTADO: TOCANTINS

	Operadora	Data
Capital	BrasilTelecom	6/JUL – 31/JUL
Municípios	BrasilTelecom	6/JUL – 31/JUL

REGIÃO NORDESTE

ESTADO: ALAGOAS

	Operadora	Data
Capital	Telemar	05/JUL - 31/JUL
<i>Municípios</i>	<i>Telemar</i>	<i>05/JUL - 31/JUL</i>

ESTADO: BAHIA

	Operadora	Data
Capital	Telemar	05/JUL - 31/JUL
<i>Municípios</i>	<i>Telemar</i>	<i>05/JUL - 31/JUL</i>

ESTADO: CEARÁ

	Operadora	Data
Capital	Telemar	28/JUN - 31/JUL
<i>Municípios</i>	<i>Telemar</i>	<i>28/JUN - 31/JUL</i>

ESTADO: MARANHÃO

	Operadora	Data
Capital	Telemar	28/JUN - 31/JUL
<i>Municípios</i>	<i>Telemar</i>	<i>28/JUN - 31/JUL</i>

ESTADO: PARAÍBA

	Operadora	Data
Capital	Telemar	28/JUN - 31/JUL
<i>Municípios</i>	<i>Telemar</i>	<i>28/JUN - 31/JUL</i>

ESTADO: PERNAMBUCO

	Operadora	Data
Capital	Telemar	28/JUN - 31/JUL
<i>Municípios</i>	<i>Telemar</i>	<i>28/JUN - 31/JUL</i>

ESTADO: PIAUÍ

	Operadora	Data
Capital	Telemar	17/MAI- 16/JUN
Municípios	Telemar	17/MAI- 16/JUN
Municípios	Telemar	28/JUN - 31/JUL

ESTADO: RIO GRANDE DO NORTE

	Operadora	Data
Capital	Telemar	28/JUN - 31/JUL
Municípios	Telemar	28/JUN - 31/JUL

ESTADO: SERGIPE

	Operadora	Data
Capital	Telemar	05/JUL - 31/JUL
Municípios	Telemar	05/JUL - 31/JUL

REGIÃO: CENTRO-OESTE

DISTRITO FEDERAL

	Operadora	Data
Capital	BrasilTelecom	6/JUL - 31/JUL
Municípios	BrasilTelecom	6/JUL - 31/JUL

ESTADO: GOIÁS

	Operadora	Data
Capital	BrasilTelecom	6/JUL - 31/JUL
Municípios	BrasilTelecom	6/JUL - 31/JUL
Municípios	CTBC	a partir de 30/Maio
Municípios	CTBC	a partir de 30/JUN

ESTADO: MATO GROSSO

	Operadora	Data
Capital	BrasilTelecom	6/JUL - 31/JUL
Municípios	BrasilTelecom	6/JUL - 31/JUL

ESTADO: MATO GROSSO DO SUL

	Operadora	Data
Capital	BrasilTelecom	17/ABR - 10/Maio
Municípios	BrasilTelecom	17/ABR - 10/Maio
Municípios	CTBC	a partir de 30/ABR

REGIÃO SUDESTE

ESTADO: ESPÍRITO SANTO

	Operadora	Data
Capital	Telemar	19/MAR - 14/ABR
Municípios	Telemar	29/JUN - 30/JUL
<i>Municípios</i>	<i>Telemar</i>	<i>19/MAR - 14/ABR</i>

ESTADO: MINAS GERAIS

	Operadora	Data
Capital	Telemar	29/JUN A 30/JUL
Municípios	Telemar	29/JUN A 30/JUL
Municípios	CTBC	a partir de 30/Maio
<i>Municípios</i>	<i>CTBC</i>	<i>a partir de 30/JUN</i>

ESTADO: RIO DE JANEIRO

	Operadora	Data
Capital:	Telemar	17/MAI - 15/JUN
Municípios	Telemar	17/MAI - 15/JUN
<i>Municípios</i>	<i>Telemar</i>	<i>27/JUN - 30/JUL</i>

ESTADO: SÃO PAULO

	Operadora	Data
Capital	Telesp	2/JUL - 29/JUL
Municípios	Telesp	16/MAR - 12/ABR
Municípios	Telesp	2/MAIO - 29/MAIO
Municípios	Telesp	2/JUN - 29/JUN
<i>Municípios</i>	<i>CTBC</i>	<i>a partir de 30/JUN</i>

REGIÃO: SUL

ESTADO: PARANÁ

	Operadora	Data
Capital	BrasilTelecom	6/JUL - 31/JUL
Municípios	SERCOMTEL	18/JUN - 12/JUL*
Municípios	BrasilTelecom	6/JUL - 31/JUL

ESTADO: SANTA CATARINA

	Operadora	Data
Capital	BrasilTelecom	6/JUL - 31/JUL
Municípios	BrasilTelecom	6/JUL - 31/JUL

ESTADO: RIO GRANDE DO SUL

	Operadora	Data
Capital	BrasilTelecom	6/JUL - 31/JUL
Municípios	BrasilTelecom	6/JUL - 31/JUL

* A operadora mudou a data final para 12 de julho, em 22/05/2007.