



SAUS, Quadra 6, Bloco H, 11º Andar, Ala Sul - Bairro Asa Sul, Brasília/DF, CEP 70070-940  
 Telefone: (61) 2312-2023 - <http://www.anatel.gov.br>

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 53500.322354/2022-51

Importante: O Acesso Externo do SEI ([www.anatel.gov.br/seiusuarioexterno](http://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](http://www.anatel.gov.br/seipesquisa)

Ofício nº 330/2022/ARI-ANATEL

A Sua Excelência o Senhor  
 ESTEVAN GAVIOLI DA SILVA  
 Procurador da República  
 Procuradoria da República no Estado do Rio Grande do Sul  
 Rua Otávio Francisco Caruso da Rocha, 700, Térreo, Praia de Belas  
 CEP: 90010-395 – Porto Alegre/RS

Assunto: **Ofício PR/RS-MPF nº 4590/2022, de 06 de outubro de 2022 (Inquérito Civil nº 1.29.000.000818/2020-19).**

Referência Anatel: Caso responda este Ofício, gentileza indicar expressamente o **Processo nº 53500.322354/2022-51**.

Senhor Procurador,

- Reporto-me ao Ofício em epígrafe, protocolizado eletronicamente perante esta Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) no dia 10 de outubro de 2022 sob o nº **53500.322354/2022-51**, por meio do qual se apresenta demanda sobre eventual cobrança de Serviços de Valor Adicionado (SVAs) pela CLARO, com implicação na redução do pagamento de contribuições ao Fust e ao Funttel.
- No que tange ao assunto, seguem em anexo o Informe nº 21/2022/AFFO/SAF e o Informe nº 178/2022/RCTS/SRC, elaborados, respectivamente, pela Superintendência de Administração e Finanças (SAF) e pela Superintendência de Relações com Consumidores (SRC), com as informações pertinentes.
- A Anatel coloca-se à disposição para eventuais esclarecimentos que se fizerem necessários.

Anexos: I - Informe nº 21/2022/AFFO/SAF (SEI nº 9395599);  
 II - Informe nº 178/2022/RCTS/SRC (SEI nº 9400960).

Atenciosamente,



Documento assinado eletronicamente por **Dagma Sebastiana Caixeta de Macedo, Chefe da Assessoria de Relações Institucionais**, em 09/11/2022, às 12:06, 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 **9416448** e o código CRC **CD2D53B8**.

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 53500.322354/2022-51

SEI nº 9416448



Assinado Assinador em 09/11/2022 14:50:00. Para verificar a autenticidade acesse  
http://www.sei.gov.br/sei/controlador.php?acao=documento\_imprimir\_web&acao\_origem=arvore\_visualizar&id\_documento=10632967&infra\_si... 2/2



## INFORME Nº 21/2022/AFFO/SAF

### PROCESSO Nº 53500.322354/2022-51

#### INTERESSADO: PROCURADORIA DA REPÚBLICA NO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

#### 1. ASSUNTO

1.1. Inquérito Civil n.º 1.29.000.000818/2020-19.

#### 2. REFERÊNCIAS

2.1. [Lei nº 9.998/2000](#), que institui o Fundo de Universalização dos Serviços de Telecomunicações.

#### 3. ANÁLISE

3.1. Trata-se do Memorando-Circular nº 145/2022/ARI (SEI nº [9357468](#)) que requisita desta Superintendência de Administração e Finanças - SAF análise quanto ao conteúdo exposto por meio do Ofício PR/RS-MPF nº 4590/2022 (SEI nº [9277373](#)) que, por sua vez, encaminha o despacho lançado no Inquérito Civil nº 1.29.000.000818/2020-19, de autoria do Procurador da República Estevan Gavioli da Silva, cujo teor apresenta à Anatel o seguinte situação:

Não obstante, é cabível comunicação da constatação acima referida à Receita Federal, ao Fisco Estadual e à ANATEL, para apuração da legalidade da conduta da operadora (redução do valor cobrado pelo serviço de telecomunicação contratado, com oferta não solicitada de serviços adicionais, inseridos na fatura sem efetiva adesão dos consumidores, cuja prestação efetiva também é questionável, de sorte a ser reduzida a base de cálculo tributária e a contribuição ao FUNTEL e ao FUST, porém com manutenção do valor final da fatura cobrado dos consumidores).

Diante do exposto, DETERMINO:

- 1) comunicação dos fatos à ANATEL, à Receita Federal do Brasil, à Receita Estadual do Rio Grande do Sul;
- 2) a instauração de novo expediente, a partir de cópia do presente, tendo como objeto a averiguação das medidas adotadas pela ANATEL em face da manobra realizada pela Operadora Claro correspondente à redução da cobrança por serviço de telecomunicações, com oferta não solicitada de SVA de monta igual à aludida redução, com o escopo de recolher valores inferiores aos originalmente devidos a título de contribuições aos FUST e ao FUNTEL;

3.2. Passa-se, a seguir, a discorrer sobre as atribuições desta SAF vinculadas ao contexto fático em questão.

3.3. Cumpre inicialmente esclarecer que a gestão e capacidade tributária ativa do Fundo para o Desenvolvimento Tecnológico das Telecomunicações (Funttel) não é de responsabilidade da Anatel, mas sim do Conselho Gestor do Fundo conforme competência advinda da [Lei nº 10.052/2000](#).

Art. 1º É instituído o Fundo para o Desenvolvimento Tecnológico das Telecomunicações – Funttel, de natureza contábil, com o objetivo de estimular o processo de inovação tecnológica, incentivar a capacitação de recursos humanos, fomentar a geração de empregos e promover o acesso de pequenas e médias empresas a recursos de capital, de modo a ampliar a competitividade da indústria brasileira de telecomunicações, nos termos do [art. 77 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997](#).

Art. 2º O Fundo para o Desenvolvimento Tecnológico das Telecomunicações será administrado por um Conselho Gestor e terá como agentes financeiros o Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social – BNDES e a Empresa Financiadora de Estudos e Projetos – Finep.

(...)

§8º O Ministério das Comunicações prestará ao Conselho todo o apoio técnico, administrativo e financeiro.

3.4. Apesar de os entes tributantes serem distintos, pela similaridade entre as contribuições - incluindo o fato gerador e a base de cálculo - a fiscalização sobre o cumprimento das obrigações tributárias é um procedimento único e otimizado, cumprindo à Agência proceder as ações de fiscalização inerentes as duas contribuições. As regras e procedimentos para verificação do cumprimento das obrigações relativas ao recolhimento dos tributos encontram-se regulamentados pela [Portaria Anatel nº 1471, de 31 de outubro de 2016](#).

3.5. Anualmente, por meio de critérios estabelecidos, a Anatel seleciona as prestadoras de serviço de telecomunicações a serem fiscalizadas com o objetivo de averiguar e assegurar o correto recolhimento das contribuições ao Fust e Funttel, as quais ingressam o Planejamento Anual de Atividades de Fiscalização. Prestadoras de grande porte, como a CLARO S/A, pela metodologia definida, sempre integram esse plano e, portanto, anualmente, são fiscalizadas quanto ao recolhimento de suas obrigações tributárias referentes a competências anteriores.

3.6. Destaca-se, ainda, que a Agência está atenta a possíveis engenharias por parte do contribuintes com a finalidade de reduzir o pagamento de tributos ao classificar receitas provenientes da prestação de serviços de telecomunicações como receitas oriundas de SVA.

3.7. Para o caso concreto, durante a etapa de seleção das empresas que serão fiscalizadas em 2023, de forma complementar à demanda de fiscalização usualmente aberta para a CLARO S/A, a SAF agregará as constatações apresentadas pelo Ofício PR/RS-MPF nº 4590/2022 (SEI nº [9277373](#)).

#### 4. CONCLUSÃO

4.1. Proferidas tais explicações, encaminha-se o presente Informe para avaliação da ARI.



Documento assinado eletronicamente por **Daniel Martins D Albuquerque, Superintendente de Administração e Finanças**, em 07/11/2022, às 16:37, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 23, inciso II, da [Portaria nº 912/2017](#) da Anatel.



Documento assinado eletronicamente por **Esdras Hoche dos Santos e Silva, Gerente de Finanças, Orçamento e Arrecadação**, em 07/11/2022, às 18:06, 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 **9395599** e o código CRC **F3EEB654**.

Referência: Processo nº 53500.322354/2022-51

SEI nº 9395599

Criado por [hoche](#), versão 13 por [hoche](#) em 05/11/2022 11:11:23.



## INFORME Nº 178/2022/RCTS/SRC

### PROCESSO Nº 53500.322354/2022-51

#### INTERESSADO: PROCURADORIA DA REPÚBLICA NO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

#### 1. ASSUNTO

1.1. Resposta ao Memorando-Circular nº 145/2022/ARI, que encaminha o Ofício PR/RS-MPF nº 4590/2022 da Procuradoria da República no Rio Grande do Sul.

#### 2. REFERÊNCIAS

- 2.1. Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997 (Lei Geral de Telecomunicações - LGT);
- 2.2. Regimento Interno da Anatel, aprovado pela Resolução nº 612, de 29 de abril de 2013;
- 2.3. Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), aprovado pela Resolução Anatel nº 632, de 7 de março de 2014;
- 2.4. Ofício PR/RS-MPF nº 4590/2022 (SEI nº [9277373](#)), da Procuradoria da República no Rio Grande do Sul;
- 2.5. Memorando-Circular nº 145/2022/ARI (SEI nº [9357468](#)).

#### 3. ANÁLISE

3.1. Trata-se de resposta ao Memorando-Circular nº 145/2022/ARI (SEI nº [9357468](#)), que encaminha o Ofício nº 1842/22 (SEI nº [9298703](#)), expedido pela Procuradoria da República no Rio Grande do Sul nos autos do Inquérito Civil nº 1.29.000.000818/2020-19. Na missiva, o órgão ministerial comunica à Anatel, nos termos de Despacho (anexo à missiva do órgão ministerial) exarado nos autos do Inquérito Civil nº 1.29.000.000818/2020-19, a instauração de novo expediente, tendo como objeto a averiguação das medidas adotadas pela Anatel em face da manobra realizada pela Claro, consistente na redução da cobrança por serviços de telecomunicações, com oferta não solicitada de SVA de monta igual à aludida redução, visando ao recolhimento, pela Prestadora, de valores inferiores aos originalmente devidos a título de contribuições ao FUST e ao FUNTEL.

3.2. A fim de atender à presente demanda, no que se refere às competências regimentais da Superintendência de Relações com Consumidores (RCTS), impende primeiramente a apresentação de esclarecimentos concernentes à regulamentação setorial aplicável à comercialização de SVA. Ato contínuo, serão prestadas informações acerca da atuação regulatória e fiscalizatória da Anatel - que não se restringe à fiscalização *stricto sensu*, realizada nas prestadoras - concernente à cobrança indevida por Serviços Adicionais.

3.3. O Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC, aprovado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014) dispõe acerca da oferta de serviços adicionais, nos termos dos artigos 51, § 2º, 63 e 64 do normativo, abaixo transcritos:

Art. 51. Na contratação, a Prestadora deve entregar ao Consumidor o contrato de prestação do serviço e o Plano de Serviço contratado, bem como demais instrumentos relativos à oferta, juntamente com login e senha necessários a acesso ao espaço reservado ao Consumidor na página da Prestadora na internet, quando for o caso.

§ 2º Quando da adesão do Consumidor, as promoções, descontos nas tarifas e preços dos serviços, facilidade ou comodidades adicionais devem ser devidamente informadas, preferencialmente por meio de mensagem de texto ou mensagem eletrônica, incluindo, no mínimo, o período de validade da oferta, explicitando-se data de início e de término, e a qual Plano de Serviço está vinculada.

(...)

Art. 63. A Prestadora pode cobrar, além dos valores decorrentes da prestação dos serviços de telecomunicações, aqueles decorrentes dos serviços de valor adicionado e outras facilidades contratadas que decorram da prestação de serviços de telecomunicações.

Art. 64. A cobrança de qualquer valor devido que não decorra da prestação de serviços de telecomunicações depende de prévia e expressa autorização do Consumidor.

Parágrafo único. Cabe à Prestadora responsável pela emissão do documento de cobrança ou pelo abatimento dos créditos o ônus da prova da autorização emitida pelo Consumidor.

3.4. Nesse contexto, entende-se pertinente mencionar que foram executados em período recente, no âmbito da Superintendência de Relações com Consumidores - SRC, Procedimentos de Fiscalização Regulatória - PFR especificamente para tratar do problema de cobrança de serviços adicionais não solicitados pelo consumidor.

3.5. Em apertada síntese, a Anatel acompanhou, em meados de 2016, um significativo aumento do volume de reclamações relativas à prestação de Serviços Adicionais. Esse aumento ensejou a elaboração, em janeiro de 2017, de um estudo (processo nº 53500.045530/2017-69) sobre o contexto de serviços Serviços Adicionais, fornecidos pelas empresas reguladas pela Anatel.

3.6. Destarte, em meados de abril de 2017, foram instaurados Procedimentos de Fiscalização Regulatória (PFR) em face dos maiores grupos de prestadoras de Telecomunicações (Oi, Claro, Vivo e Tim), com o propósito de se realizar o monitoramento e acompanhamento das obrigações legais relativamente a cobrança de serviços adicionais no Serviço Móvel Pessoal prestado nas modalidades pré-paga e pós-paga. O processo referente à Claro possui o número 53500.012095/2019-58.

3.7. Ao longo da instrução dos PFR foram realizados encontros técnicos entre as prestadoras e representantes da Anatel, solicitação de dados técnicos e operacionais, análise de reclamações, estudos técnicos, identificação de causas raiz para o problema e propostas de soluções. Com o amadurecimento da instrução processual foi construído um plano de ação, com premissas e propostas comuns a todas as prestadoras, contemplando 3 (três) pontos principais, a saber:

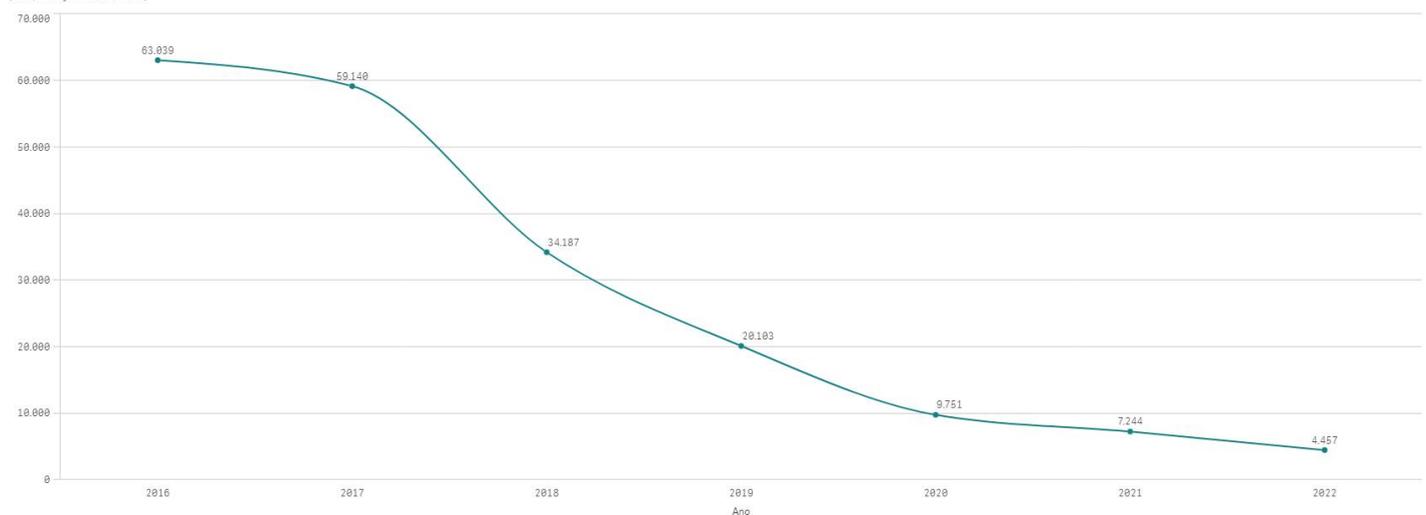
**1. Sistema fim-a-fim do controle do SVA** (oferta, contratação, fruição e cancelamento). Tal sistema é baseado no SDP (Service Delivery Platform). Referido Sistema permite que serviços e conteúdos criados e desenvolvidos por terceiros possam ser ofertados aos clientes de uma operadora de forma padronizada e organizada sem que significativos esforços de adequação à específica rede da operadora sejam necessários por parte dos desenvolvedores, e sem que a operadora precise entrar a fundo nos processos de autorização e provisionamento ligados a cada serviço. O SDP é a plataforma que padroniza a “conexão” de serviços de terceiros de forma transparente aos sistemas e redes de uma operadora, permitindo a orquestração de serviços e o uso de diferentes conteúdos para a oferta de serviços complexos e personalizados.

**2. Gestão de débitos futuros** (promove a clareza e transparência para o consumidor, uma vez que ele, de antemão, saberá o que será cobrado ou lançado em sua cobrança, podendo inibir cobranças ou descontos não reconhecidos);

**3. Revalidação da base de assinantes** (implica na verificação direta pela prestadora junto a todos os seus clientes dos quais é cobrada utilização de algum serviço de valor adicionado se a contratação fora efetivamente realizada e na consequente imediatas exclusão da base e cessação de cobrança para os clientes que não asseverarem tal vínculo contratual).

3.8. Ao final da implementação dos planos de ação pelas respectivas prestadoras, considerou-se que as premissas dos Procedimentos de Fiscalização Regulatória mencionados foram integralmente atendidas, com amplos benefícios aos consumidores, evidenciados pela queda vertiginosa do quantitativo de reclamações registradas por consumidores de todo o país em face da Claro, Oi, Tim e Vivo, referentes à cobrança indevida de serviços adicionais no Serviço Móvel Pessoal (SMP) prestado nas modalidades pré-paga e pós-paga, no decurso e em decorrência dos procedimentos em questão, conforme demonstrado no gráfico abaixo, referente às reclamações registradas por consumidores na Agência desde o ano de 2016 até o final do mês de setembro de 2022, conforme dados atualmente disponíveis.

Solicitações por Ano  
(Ref.: Extração: 12/10/2022)



3.9. Por fim, prestadas as informações solicitadas acerca da atuação da Anatel referente ao tema objeto da demanda do órgão ministerial, e a título de informação adicional, vale informar que, a fim de promover a disseminação de dados setoriais, a Anatel lançou em seu portal os "Painéis de Dados da Anatel". A ferramenta disponibiliza uma variedade de gráficos, mapas, dados segmentados e planilhas. Ao reunir em um único espaço diversos dados com funcionalidades modernas e intuitivas, permite-se a análise das informações a partir de diferentes perspectivas e amplie-se a transparência das informações sobre o setor. Tais Painéis podem ser acessados por meio do link <https://informacoes.anatel.gov.br/paineis/> e informações especificamente acerca das reclamações dos consumidores encontram-se no link <https://informacoes.anatel.gov.br/paineis/consumidor/reclamacoes>.

**4. CONCLUSÃO**

4.1. Tendo em vista todo o exposto, em atendimento ao Memorando-Circular nº 145/2022/ARI (SEI nº [9357468](#)), encaminha-se o presente Informe à ARI, com o fim de subsidiá-la na elaboração de resposta ao demandante.



Documento assinado eletronicamente por **Augusto Sussumu Katagiri, Gerente de Tratamento de Solicitações de Consumidores**, em 08/11/2022, às 19:54, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 23, inciso II, da [Portaria nº 912/2017](#) da Anatel.



Documento assinado eletronicamente por **Alexandre de Barros Freitas, Especialista em Regulação**, em 08/11/2022, às 19:56, 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 **9400960** e o código CRC **6478084F**.

Referência: Processo nº 53500.322354/2022-51

SEI nº 9400960

Criado por [abarrosof](#), versão 61 por [augustok](#) em 08/11/2022 19:53:59.