

Fl. 002
15

AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES

DESPACHO DECISÓRIO CAUTELAR Nº 1053/2014-COQL/SCO

Em 23 de fevereiro de 2014.

Processo nº 53500.023749/2013

O SUPERINTENDENTE DE CONTROLE DE OBRIGAÇÕES DA ANATEL, no uso de suas atribuições legais e regimentais, examinando o Processo nº 53500.023749/2013, instaurado em face das empresas do Grupo NET, Claro e Embratel, Autorizadas do Serviço de Acesso Condicionado (SeAC) e do Serviço de Comunicação Multimídia – SCM, considerando a constatação de falhas no processo de concessão de crédito aos assinantes prejudicados por interrupções na prestação do serviço de TV por Assinatura e SCM, em desacordo das normas previstas no Regulamento de Proteção e Defesa dos Direitos dos Assinantes dos Serviços de TV por Assinatura, aprovado pela Resolução n.º 488, de 3/12/2007, alterada pela Resolução n.º 528, de 17/4/2009, no Plano Geral de Metas de Qualidade para os Serviços de TV por Assinatura (PGMQ-TV), aprovado pela Resolução n.º 411, de 14/7/2005 e no Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia – RSCM, aprovado pela Resolução n.º 614, de 28/5/2013, conforme exposto no Informe nº 33/2014-COQL, de 19/2/2014 e, de acordo com o disposto nos arts. 3º, incisos I, IV e X e 175, todos da Lei n.º 9.472/1997, e no artigo 52 e incisos do Regimento Interno da Agência, aprovado pela Resolução nº 612/2013, **RESOLVE**: i) **DETERMINAR** ao Grupo NET, Claro e Embratel que regularize em até 6 (seis) meses o processo ressarcimento para que os créditos sejam concedidos automaticamente para todas as interrupções, independentemente de solicitação do usuário e da quantidade de assinantes atingidos ou da causa da interrupção, com valor atualizado e vinculado ao evento, resultante de interrupção programada, não programada, parcial ou total, auto recuperada ou sob degradação de sinal, especificando as informações devidas na fatura, respeitando integralmente as normas acima citadas; ii) **DETERMINAR** ao Grupo NET, Claro e Embratel que regularize em até 6 (seis) meses o processo de comunicação à Anatel das interrupções dos serviços do SCM e TV por Assinatura; iii) **DETERMINAR** ao Grupo NET a publicação do conteúdo do presente Despacho em seu sítio internet, até o final do período abrangido pelo presente Despacho, em local de fácil visualização; iv) **DETERMINAR** ao Grupo NET que envie à Anatel, até cada dia 15 (quinze), relatório mensal contendo as ações realizadas no mês e resultados alcançados, incluindo comprovação da publicação; v) **DETERMINAR** ao Grupo NET que envie à Anatel nome dos diretores responsáveis pelo cumprimento de cada determinação exarada neste documento; vi) **FIXAR** multa de até R\$ 20.000.000,00 (vinte milhões de reais), pelo descumprimento das determinações contidas nos itens "i", "ii", "iii" ou "iv", vii) **NOTIFICAR** a prestadora para conhecimento e cumprimento deste Despacho.

ROBERTO PINTO MARTINS
Superintendente de Controle de Obrigações

000490000999