

## COMPROMISSO PÚBLICO

**Algar Celular S.A.**, inscrita no CNPJ sob o nº 05.835.916/0001-85, com sede na Rua José Alves Garcia, 415 – Parte, Uberlândia-MG (**Algar**), **Claro S.A.**, inscrita no CNPJ sob o nº 40.432.544/0001-47, com sede na Rua Florida, 1.970, cidade Monções, São Paulo-SP (**Claro**), **Oi Móvel S.A.**, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 05.423.963/0001-11, com sede no Setor Comercial Norte, Quadra 03, Bloco A, Edifício Estação Telefônica, Térreo, Parte 02, Brasília-DF, (**Oi**), **Sercomtel S.A.** - Telecomunicações, inscrita no CNPJ/MF sob nº 01.371.416/0001-89, com sede na Rua Professor João Candido, nº 555, Londrina-PR, (**Sercomtel**), **Telefônica Brasil S/A**, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 02.558.157/0001-62, com sede na Av. Engenheiro Luiz Carlos Berrini, 1.376, cidade Monções, São Paulo-SP, (**Vivo**) e **TIM Celular S.A.**, inscrita no CNPJ sob nº 04.206.050/0001-80, com sede na Avenida Giovanni Gronchi, nº 7.143, São Paulo-SP (**TIM**), doravante denominadas simplesmente **EMPRESAS DE TELECOMUNICAÇÕES**, por meio deste Compromisso, que, para todos os efeitos, inclusive publicitários, denominar-se-á **COMPROMISSO PÚBLICO**.

CONSIDERANDO a legislação aplicável à defesa do Consumidor, em especial o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8078/90), a Lei Geral de Telecomunicações (Lei nº 9472/97) e nos termos do Regulamento Geral do Consumidor – RGC da Anatel (Resolução nº 632/2014);

CONSIDERANDO o diálogo realizado pelas EMPRESAS DE TELECOMUNICAÇÕES com a Secretaria de Telecomunicações do Ministério das Comunicações, a Superintendência de Relações com os Consumidores da Agência Nacional de Telecomunicações e a Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça;

CONSIDERANDO as questões discutidas, em amplo debate, na Audiência Pública da Comissão de Defesa do Consumidor da Câmara dos Deputados, do dia 8 de abril de 2015;

CONSIDERANDO o intuito das EMPRESAS DE TELECOMUNICAÇÕES em contribuir para o desenvolvimento sustentável do Brasil, com a inclusão social de milhões de brasileiros através de contínuos investimentos em redes, serviços e inovações.

Pelo presente COMPROMISSO PÚBLICO, as EMPRESAS DE TELECOMUNICAÇÕES reafirmam o seu respeito ao consumidor, adotando as premissas de atuar no mercado de internet móvel, visando a permanente busca pela qualidade dos serviços, a transparência de ofertas, o direito à informação e o estabelecimento de prazos adequados de comunicação de alterações em ofertas e promoções. Para tanto, as EMPRESAS DE TELECOMUNICAÇÕES vêm publicamente assumir o compromisso de:



1 - Incrementar imediatamente o nível e ostensividade das informações a respeito das características essenciais do serviço de internet móvel, sobre as condições integrais dos planos e promoções ofertados para esse serviço, sobre a forma de cobrança e sobre os limites de uso da franquia do serviço de internet móvel prestado.

2 - Elaborar um **PLANO DE AÇÃO SETORIAL**, que contemplará as seguintes ações:

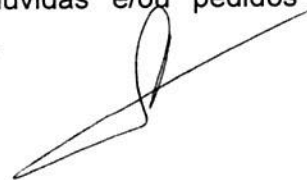
a) Elaborar, levando em consideração o diálogo com o Ministério das Comunicações, ANATEL e Ministério da Justiça, no prazo de até 30 (trinta) dias, contados a partir da celebração do presente COMPROMISSO PÚBLICO, um CÓDIGO DE CONDUTA PARA A COMUNICAÇÃO DA OFERTA DE INTERNET MÓVEL, cujo objetivo será traçar diretrizes a serem observadas para a melhoria da comunicação com seus clientes. Será estabelecido mecanismo independente de controle de cumprimento do citado código (por exemplo, através de conselho privado independente).

b) No prazo de até 60 (sessenta) dias, contados a partir da celebração do presente COMPROMISSO PÚBLICO, promover uma CAMPANHA DE INFORMAÇÃO ao consumidor sobre os principais conceitos envolvidos no uso de internet móvel, levando em consideração o diálogo com o Ministério das Comunicações, ANATEL e Ministério da Justiça, apresentando características que permitirão ao consumidor de internet móvel maximizar a fruição do seu serviço. A divulgação da CAMPANHA DE INFORMAÇÃO terá duração adequada à sua finalidade e deverá incluir mídias de massa (incluindo, rádio e TV), mídias próprias e web.

c) No prazo de até 30 (trinta) dias após a elaboração do CÓDIGO DE CONDUTA PARA COMUNICAÇÃO DA OFERTA DE INTERNET MÓVEL, alinhar seus PLANOS DE COMUNICAÇÃO das ofertas de internet móvel ao referido CÓDIGO DE CONDUTA;

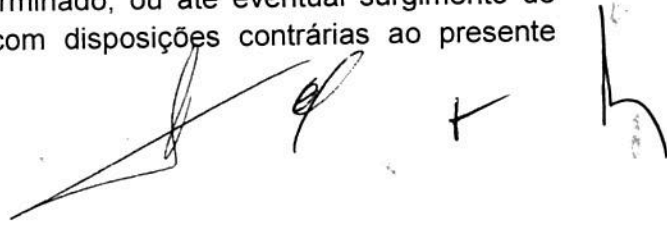
d) No prazo de até 30 (trinta) dias, contados a partir da celebração do presente COMPROMISSO PÚBLICO, promover o aprimoramento e a divulgação de meios e ferramentas que permitam o acompanhamento do consumo da franquia de internet móvel pelo consumidor.

3 - As EMPRESAS DE TELECOMUNICAÇÕES publicarão, em até 2 (dois) dias úteis, o texto integral do presente COMPROMISSO PÚBLICO e dos documentos correlatos, em suas páginas eletrônicas. A entidade de representação institucional das EMPRESAS DE TELECOMUNICAÇÕES dará publicidade do presente COMPROMISSO PÚBLICO às entidades voltadas à defesa do consumidor e às Comissões de Defesa do Consumidor do Congresso Nacional. As EMPRESAS DE TELECOMUNICAÇÕES se comprometem a atualizar, no menor prazo possível, as próprias Centrais de Atendimento com o andamento do cronograma das iniciativas atinentes ao presente COMPROMISSO PÚBLICO, de forma a receber e atender a quaisquer dúvidas e/ou pedidos de informações dos usuários.



4 - O presente COMPROMISSO PÚBLICO entra em vigor nesta data, sendo que os efeitos do CÓDIGO DE CONDUTA PARA A COMUNICAÇÃO DA OFERTA DE INTERNET MÓVEL vigorarão por prazo indeterminado, ou até eventual surgimento de legislação, regulamentação ou compromisso com disposições contrárias ao presente COMPROMISSO PÚBLICO.

Brasília, 23 de abril de 2015.

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke extending to the right.A handwritten signature in black ink, featuring a circular loop followed by a vertical stroke and a horizontal tail.A handwritten signature in black ink, showing a simple, elongated loop.

Página de assinatura do **COMPROMISSO PÚBLICO** das EMPRESAS DE TELECOMUNICAÇÕES, firmado em 23 de abril de 2015.



---

**Divino Sebastião de Souza**  
**Diretor Presidente**  
**Algar Celular S.A.**



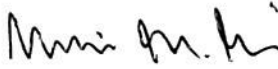
Página de assinatura do **COMPROMISSO PÚBLICO** das EMPRESAS DE TELECOMUNICAÇÕES firmado em 23 de abril de 2015.

A large, stylized handwritten signature in black ink, written over a horizontal line. The signature is cursive and appears to read 'Christian Perillier Schneider'.

**Christian Perillier Schneider**  
**Presidente**  
**Sercomtel S.A.**

A small, vertical handwritten mark or signature in black ink, consisting of a few loops and a tail.

Página de assinatura do **COMPROMISSO PÚBLICO** das EMPRESAS DE TELECOMUNICAÇÕES firmado em 23 de abril de 2015.



---

**Alberto Manuel Horcajo Aguirre**  
**Diretor Presidente**  
**Telefônica Brasil S/A**



Página de assinatura do **COMPROMISSO PÚBLICO** das EMPRESAS DE TELECOMUNICAÇÕES firmado em 23 de abril de 2015.



**Rodrigo Modesto de Abreu**  
**Presidente**  
**TIM Celular S.A.**



Página de assinatura do **COMPROMISSO PÚBLICO** das EMPRESAS DE TELECOMUNICAÇÕES, firmado em 23 de abril de 2015.



---

**Bayard De Paoli Gontijo**  
**Presidente**  
**Oi Móvel S.A.**

