



O ACESSO À INTERNET – VELOCIDADE CONTRATADA – REGULAMENTAÇÃO ANATEL – FERRAMENTAS OFICIAIS DE CONTROLE E DIREITOS DO CONSUMIDOR

Resumo

Fabio Rodrigo Milani

A proposta do tema busca trazer informações sobre as novas regulamentações feitas pela ANATEL em relação aos deveres das Provedoras de entregarem as velocidades contratadas e os padrões mínimos exigíveis, bem como apresentar ferramenta oficial de verificação da velocidade entregue. Conforme se verifica, desde primeiro de novembro de 2014, os novos índices determinados pela ANATEL para a velocidade da transmissão Taxa de Transmissão Instantânea (download e upload) e Taxa de Transmissão Média (download e upload). De acordo com as metas estabelecidas pela Agência Nacional de Telecomunicações, na banda larga fixa e banda larga móvel, as prestadoras são obrigadas a garantir ao consumidor: Taxa de Transmissão Média (download e upload) - 80% da taxa de transmissão máxima contratada; e Taxa de Transmissão Instantânea (download e upload): 40% da taxa de transmissão máxima contratada. No caso da Taxa de Transmissão Média (download e upload), na contratação de um plano de 10MBps, por exemplo, a média mensal de velocidade deve ser de, pelo menos, 8MBps. Já a Taxa de Transmissão Instantânea (download e upload) é aquela aferida pontualmente em uma única medição, não pode ser menor que 40% do contratado, isto é, 4MBps. Lembrando que, ainda que a prestadora cumpra com a meta de entregar, por vários dias seguidos o mínimo da Taxa de Transmissão Instantânea (download e upload), ou seja, 40% do contratado, não estará desincumbida de, no final do mês, ter atingido, ao menos, 80% do valor contratado, em respeito à Taxa de Transmissão Média (download e upload). O rigor da ANATEL vem amparar milhares de brasileiros que, todos os dias, são lesados por suas operadoras. Em recente notícia publicada pelo MUNDOBIT da UOL, o Brasil aparece na longínqua 80ª posição mundial de velocidade de internet, registrando uma média de 2,4 Mbps. Falta de informação, práticas abusivas, propaganda enganosa e principalmente falha na prestação do serviço são alguns dos problemas que levam um número cada vez maior de usuários ao Judiciário para questionar as práticas abusivas destas operadoras. A má prestação destes serviços tem sido descrita por alguns Tribunais como "velocidade enganosa", a qual expressa bem o descumprimento na entrega da velocidade da banda larga anunciada pela operadora e contratada pelo consumidor final. Entretanto, na prática, o problema maior encontrado pelos consumidores é saber se (e como) a velocidade contratada está ou não sendo entregue como deveria. Neste contexto foi que a ANATEL lançou as Resoluções 574 e 575/2011[1] e com elas criou a Entidade Aferidora da Qualidade (EAQ) a qual desenvolveu um software oficialmente indicado pela Agência para aferição das velocidades de internet dos usuários. Haja vista o patente desconhecimento da comunidade em torno do tema, mostra-se relevante a apresentação da ferramenta disponível no site da EAQ:



<http://www.brasilbandalarga.com.br/> há medidores on line para a Comunicação Multimídia (banda larga fixa) e Móvel Pessoal (banda larga móvel), possibilitando que o usuário possa se valer de uma medida oficial caso queira contestar judicial ou extrajudicialmente seus direitos. A ANATEL ainda frisa que nos casos em que a internet tenha plano com franquia limitada de dados (redução da velocidade após atingir um limite de tráfego mensal) a operadora está obrigada a informar a velocidade de acesso que o cliente tem direito tanto até atingir a franquia contratada como depois. Ao final da medição o software da EAQ indicará qual a velocidade entregue pela operadora, como também realiza a média das velocidades feitas no decorrer do mês ou meses, eis que o consumidor necessitará medir ao menos durante um mês sua velocidade por tal programa para saber se a operadora está lhe entregando o mínimo determinado de 80% da velocidade contratada. Como em qualquer outra relação comercial, a prestação de serviços de internet deve respeitar os princípios básicos garantidos, por exemplo, no art. 6º do Código de Defesa do Consumidor, tais como tratamento isonômico, informação adequada e proteção contra a publicidade enganosa. Comprovando que o contrato não está sendo cumprido, através das medições feitas ao longo de um mês pelo menos, o consumidor insatisfeito poderá registrar suas reclamações junto à ANATEL e PROCON como uma solução extrajudicial, todavia não havendo êxito caberá buscar judicialmente a resolução do contrato ou, até mesmo, a obrigação para que o mesmo seja cumprido.

Palavras-chave: Internet; Velocidade Contratada, Regulamentação Anatel; Ferramentas de Aferição; Direitos do Consumidor