



**ANATEL** Agência Nacional  
de Telecomunicações



**TERMO DE COMPROMISSO**  
**DE**  
**AJUSTAMENTO DE CONDUTA**

Pelo presente instrumento, a Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, situada no Setor de Autarquias Sul, Quadra 6, Bloco H, representada neste ato pelo Presidente do Conselho Diretor, Pedro Jaime Ziller de Araújo, e a **TELEMAR NORTE LESTE S.A. - Telemar**, pessoa jurídica de direito privado, Concessionária do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, disponível ao público em geral, na Região I do Plano Geral de Outorgas, aprovado pelo Decreto n.º 2.534, de 2 de abril de 1998, inscrita no CNPJ sob o n.º 33.000.118/0001-79, neste ato pelo Presidente da Telemar, Ronaldo Iabrudi dos Santos Pereira na qualidade de COMPROMISSÁRIA, têm entre si justo e acertado o seguinte:

CONSIDERANDO que a possibilidade de celebração de Termo de Compromisso de Ajustamento de Conduta - TCAC encontra respaldo regulamentar conforme previsão legal disposta no art. 113, § 6.º, da Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990, combinado com o art. 6.º, do Decreto n.º 2.181, de 20 de março de 1997, que regulamentou o Código de Defesa do Consumidor, e art. 5º, da Lei nº 7.347/85;

CONSIDERANDO que é facultado à Anatel, na qualidade de Órgão do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – SNDC, conforme o art. 5.º, do Decreto n.º 2.181/97, destinado à defesa dos interesses e direitos dos consumidores protegidos pelo Código de Defesa do Consumidor, figurar como parte de tal instrumento, estando legitimada a ajustar compromisso de ajustamento de conduta junto às entidades por ela administradas;

CONSIDERANDO que o fim precípua dos TCAC é propiciar solução mais eficiente de controvérsias materiais, proporcionando economia processual que geraria a redução do grande volume de ações judiciais de cunho regulatório, em tramitação nos Juizados Especiais Cíveis do Estado do Rio de Janeiro;

CONSIDERANDO que o instituto da conexão e o foro privilegiado estão previstos no Código de Processo Civil Brasileiro, e permitem ao julgador manter uma mesma linha de raciocínio quando do julgamento de ações cujo objeto e causa de pedir são idênticos, afastando, por conseguinte, o risco de proferir decisões conflitantes ou díspares em demandas similares, bem como privilegiar o foro de decisão quando órgão da Administração Pública Federal é parte da ação;

CONSIDERANDO que é de interesse da Administração Pública a resolução dos conflitos existentes que colocam em risco o modelo regulatório vigente, bem como a possibilidade de ingresso da Anatel nas lides de cunho regulatório em tramitação nos Juizados Especiais Cíveis do Estado do Rio de Janeiro, com o intuito de esclarecer e colaborar com o deslinde dessas ações, bem como dirimir eventuais dúvidas regulatórias, operacionais, e técnicas, quanto à interpretação regulamentar específica no setor de telecomunicações;

CONSIDERANDO a necessidade de aperfeiçoamento para resolução dos processos de cunho operacional, e em atendimento a convocação da Anatel, a Telemar envia todos os esforços



necessários para cumprir os ajustes ora pactuados, inclusive com investimentos operacionais nos projetos de melhoria de qualidade e manutenção preventiva e ampliação de oferta, em consonância com os compromissos abaixo descritos;

CONSIDERANDO que a Telemar é prejudicada por ações judiciais infundadas, e que os processos de cunho regulatório demandam uma ação conjunta da Concessionária e do órgão regulador, em face da impossibilidade material e técnica de viabilidade de cumprimento de decisões contrárias à regulamentação do setor de telecomunicações vigente;

CONSIDERANDO, por fim, que as vantagens a serem auferidas pela Administração Pública são inúmeras, visto a ocorrência de economia processual, imagem positiva na demonstração de redução do grande volume de Ações Judiciais em tramitação nos Juizados Especiais Cíveis do Estado do Rio de Janeiro, bem como cumprimento do compromisso firmado pela Anatel e o Supremo Tribunal Federal - STF:

**RESOLVEM:**

- 1) A Telemar assume o compromisso de estabelecer, até o final de 2005, Postos de Atendimento em parceria com os Correios, sendo atendidos 92 municípios, o que representa a totalidade do Estado do Rio de Janeiro. Este objetivo será atingido em etapas: até o final de 2004 serão 34 municípios; até o primeiro semestre de 2005, 61 municípios, salientando-se que atualmente existem 24 pontos próprios/parceiros, com previsão de mais 16 até o final de agosto de 2004;
- 2) A Telemar assume o compromisso de implementar a abertura de um Conselho de Clientes até novembro de 2004, com a 1ª reunião a ser realizada em dezembro de 2004;
- 3) A Telemar assume o compromisso de buscar iniciativas para incentivar as "ilhas de negociação"<sup>1</sup>, com a ampliação imediata de 10 para 15 pontos de atendimento;
- 4) A Telemar assume o compromisso de ampliar os "Expressinhos"<sup>2</sup>, de 7 para 14, imediatamente, dependendo da deliberação dos Juízes.
- 5) A Telemar assume o compromisso de ampliar o "Alô Telemar"<sup>3</sup> de 4 para no mínimo 8 mensais;
- 6) A Telemar assume o compromisso de buscar a solução para as ações em tramitação nos Juizados Especiais Cíveis de cunho operacional.

<sup>1</sup> A Telemar efetua uma chamada para o reclamante buscando negociação, quando do ingresso de novo processo

<sup>2</sup> O objetivo do Expressinho é solucionar previamente problemas e evitar conflitos. Ao chegar ao juizado, o cliente da operadora pode consultar a situação de sua linha telefônica com um preposto da empresa, que tem acesso a consultas on line, através de um sistema próprio da operadora instalado no Juizado, e autonomia para resolver o problema e fechar acordos. O Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro inaugurou em novembro/2001 o primeiro "Expressinho Telemar" dentro de um Juizado Especial Cível.


<sup>3</sup> O "Alô Telemar" consiste em orientar os usuários da operadora sobre como utilizar os serviços da empresa sem onerar o orçamento doméstico. Uma equipe especializada da empresa vai até as comunidades das periferias para prestar esclarecimentos sobre a conta de telefone, as formas de atendimento, ligações de longa distância e todos os serviços prestados pela Telemar. Além disto, mostra os melhores horários para efetuar ligações e gastar menos, dando dicas de como economizar.




O não cumprimento dos compromissos aqui assumidos implicará na adoção de medidas de natureza sancionatória, previstas na legislação vigente.

E por assim estarem de pleno acordo com as disposições, considerações e condições do presente Termo, firmam os compromissos ora assumidos, para que se produzam seus legais e jurídicos efeitos.

Brasília, 13 de setembro de 2004.

  
Pedro Jaime Ziller de Araújo  
Presidente da Anatel

  
Ronaldo Iabrudi dos Santos Pereira  
Presidente do Grupo Telemar