

**São Paulo, 19 de março de 2020.**

**Ao Sr. Marcos Adolfo Ribeiro Ferrari**, Presidente-Executivo do  
Sinditelebrasil  
[marcos.ferrari@sinditelebrasil.org.br](mailto:marcos.ferrari@sinditelebrasil.org.br)

**À Sra. Daphne Nunes**, Diretora do Sinditelebrasil  
[daphne@sinditelebrasil.org.br](mailto:daphne@sinditelebrasil.org.br)

**Ref.: Medidas urgentes para garantia do bem-estar e dignidade do consumidor durante a crise do Covid-19**

Prezados senhor, prezada senhora,

Frente à grave crise que o Brasil enfrenta em função da disseminação do Covid-19, o Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec) solicita às autoridades reguladoras e às empresas do setor a adoção de medidas emergenciais para garantir o acesso da população aos serviços de telecomunicações.

As telecomunicações atestam, nesta conjuntura, seu caráter indispensável para a comunicação humana, de forma muito mais aguda do que em momentos históricos anteriores, tanto sob a perspectiva individual quanto para a comunicação coletiva, incluído o exercício de inúmeros direitos fundamentais, como o direito à informação. Nesse contexto de crise extrema, está claro hoje que as possibilidades de efetivo trabalho à distância dependem de conexões à telefonia e à internet continuadas, o que também é necessário para que a economia do país não seja, nesse período, totalmente paralisada.

Além disso, o cenário atual no Brasil e em outros países mostra que o agravamento da crise terá impactos profundos na economia. É de se esperar, assim, um **cenário de enormes dificuldades econômicas, já que muitos consumidores não terão condições de arcar com contas de consumo continuado**, como é o caso dos serviços públicos essenciais. Assim sendo, e considerando a gravidade do momento, o Estado brasileiro deve tomar medidas para garantir que **estes serviços não sejam, em qualquer hipótese, suspensos, inclusive por eventual inadimplência ou atraso no pagamento de contas até o final efetivo da crise.**

Dessa forma, o Idec solicita às empresas do setor e às autoridades reguladoras a adoção urgente das seguintes medidas:

1. Não suspensão dos serviços por inadimplência ou eventual falta de pagamento nos serviços de acesso à internet, telefonia fixa e móvel, e televisão por assinatura; após a crise, flexibilização dos prazos de cobrança e penalidades em todos os casos de inadimplência;
2. Ampliação gratuita de velocidade de conexão nos acessos fixos à banda larga;
3. Ampliação das franquias de dados na telefonia móvel, sem custos adicionais para o consumidor;
4. Manutenção de velocidades mínimas de conexão mesmo após o consumo da franquia de dados na telefonia móvel, de forma a permitir o uso mínimo da internet, não somente dos aplicativos abrangidos pelo *zero-rating*, a fim de permitir o amplo acesso à informação;
5. Não contabilização de consumo de dados (*zero-rating*) para o aplicativo do Coronavírus-SUS (do Ministério da Saúde);
6. Instituição de medidas urgentes e extraordinárias para garantia da estabilidade técnica do sistema para evitar a degradação de qualidade decorrente de eventual aumento da demanda;
7. Instituição de medidas para garantir atendimento às solicitações de reparos;
8. Aprimoramento na gestão interna de prestadoras em relação ao ambiente de *call centers* e atendimento ao público;
9. Aplicação de medidas técnicas para a garantia da estabilidade da rede neste período de aumento da demanda;

O momento exige respostas objetivas para garantir o bem-estar e a dignidade da população neste grave momento. É isso que os consumidores e consumidoras esperam das empresas e do governo federal.

**Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor**

São Paulo, 19 de março 2020.