

Provedores de internet no Brasil

Análise dos termos de uso para provimento de banda larga fixa em relação a padrões internacionais de direitos humanos

EQUIPE ARTIGO 19 BRASIL

Diretora-executiva

Paula Martins

Acesso à Informação

Joara Marchezini Bárbara Paes Henrique Goes Paulina Bustos Arellano

Proteção e Segurança

Júlia Lima Thiago Firbida Gabriella Beira

Direitos Digitais

Laura Tresca Marcelo Blanco dos Anjos

Centro de Referência Legal

Camila Marques Raissa Maia Carolina Martins Mariana Rielli

Comunicação

João Ricardo Penteado Rodrigo Emannuel Laura Viana

Administrativo e Financeiro

Regina Marques Rosimeyri Carminati Yumna Ghani Sofia Riccardi

Conselho Administrativo e Fiscal

Eduardo Panuzzio Luiz Eduardo Patrone Regules Malak El Chichini Poppovic Luciana Cesar Guimarães Belisário dos Santos Júnior Marcos Roberto Fuchs Thiago Lopes Ferraz Donnini Heber Augusto Ivanoski de Araujo Licença da obra: CC 3.0 BY-SA Ícones disponíveis em: http://bit.ly/2pP08Xw Link da licença: https://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/-







FICHA TÉCNICA

Título

Provedores de internet no Brasil - Análise dos termos de uso para provimento de banda larga fixa em relação a padrões internacionais de direitos humanos

Realização

ARTIGO 19

Supervisão

Paula Martins

Coordenação executiva e editorial

Laura Tresca

Revisão

Marcelo Blanco e Paula Martins

Redação e análise

Kimberly Anastácio

Coordenação de pesquisa

Fernanda Rosa

Pesquisa

Fernanda Rosa, Kimberly Anastácio e Marcelo Blanco

ÍNDICE

INTRODUÇÃO	05
PADRÕES INTERNACIONAIS	07
METODOLOGIA	10
ANÁLISE DO CENÁRIO BRASILEIRO - RECOMENDAÇÕES DA ARTIGO 19 INTELIGIBILIDADE E ASPECTOS LEGAIS EMPODERAMENTO DOS USUÁRIOS E SEGURANÇA NÃO-DISCRIMINAÇÃO E CENSURA PROTEÇÃO DOS DADOS PESSOAIS SHUTDOWN E DESCONEXÃO VIGILÂNCIA PADRÕES DE QUALIDADE	12 14 19 25 31 36 39
CONSIDERAÇÕES FINAIS	42
REFERÊNCIAS	44
SOBRE A ARTIGO 19	47
CONSIDERAÇÕES METODOLÓGICAS	48

INTRODUÇÃO

O acesso à internet é uma necessidade que atinge a todos independentemente do status econômico, educacional ou social. As tecnologias digitais já fazem parte do cotidiano de cidadãos em todo o mundo, e a possibilidade de todos acessarem a rede é indispensável, sobretudo porque através da internet as pessoas podem usufruir da sua liberdade de expressão e do acesso à informação.

É também através da internet que muitos serviços públicos são oferecidos, e não é estranho afirmar que os governos cada vez mais se valem das tecnologias para se comunicar com os cidadãos. Ela se apresenta, então, como um bem público: um direito que, longe de ser privilégio ou mera mercadoria paga, precisa ser garantido com qualidade e transparência.

Grande parte da infraestrutura da rede responsável por permitir o acesso à internet é mediada por atores privados. Empresas de telecomunicações (telcos) e provedores de acesso (ISPs) conectam os indivíduos através de estruturas de satélites, cabos, antenas e fios. Esses atores desempenham o papel crítico de intermediário entre os indivíduos e a expressão de seus direitos na internet por mediarem o acesso aos serviços, a conexão com o mundo e a expressão dos usuários na rede.

Os provedores de acesso, em específico, são os responsáveis por fornecer a chamada "conectividade de última milha": ligando os usuários individuais em suas casas à infraestrutura de telecomunicações existente. Em muitos países, ISPs operam como monopólios ou oligopólios devido à falta de concorrência, o que muitas vezes faz com que comunidades rurais ou pobres não acessem a internet. Dessa forma, o exercício da liberdade de opinião e expressão das pessoas acaba atrelado a empresas privadas, que funcionam não apenas como provedoras de acesso, mas também como potenciais portais de informação e intermediários da livre expressão dos indivíduos.

Nesse cenário, há um desequilíbrio de poder que desfavorece os indivíduos: provedores e telcos geralmente são capazes de determinar unilateralmente os termos segundo os quais os usuários acessarão os seus serviços. Esse desequilíbrio é ainda mais evidente em países como o Brasil, em que o mercado é dominado por algumas grandes empresas¹, em que a cobertura de internet ainda não é universal e em que barreiras financeiras limitam o acesso a apenas uma parcela da população. Fica evidente, então, o poder de barganha desigual entre consumidores e empresas. Se, por um lado, as tecnologias digitais são indispensáveis para o acesso à internet e aos serviços online, por outro, empresas mediam o acesso através de contratos que os usuários são levados a aceitar para usufruir da rede. Sem o conhecimento necessário e a capacidade real de alterar os termos ou negociar quaisquer alterações, os consumidores têm pouco incentivo para efetivamente ler e entender os termos de uso impostos. Entre rejeitar por completo o serviço e aceitar termos dúbios, não é difícil assumir que não há real liberdade de escolha para os indivíduos que desejam e precisam acessar a internet.

A ARTIGO 19 reconhece os perigos do poder de barganha desigual entre empresas e clientes que, muitas vezes, acabam sem opções frente a contratos difíceis de entender e que podem cercear os direitos dos usuários. Por isso, selecionamos os termos de serviços das sete maiores empresas de provimento de internet por número de clientes no Brasil, conforme dados da Anatel². Para analisar e classificar normativamente o estado da arte dos contratos de acesso à internet no país, enfocamos a

¹ As sete empresas analisadas no presente relatório, juntas, somam 87,6% do mercado de banda larga fixa no país, 82,5% concentrados apenas nas três principais empresas, o grupo NET/Claro , a Oi e a Vivo (dados de abril de 2017). Para mais informações sobre o market share do provimento de internet, acesse: http://www.teleco.com.br/blarga.asp

² Mais informações podem ser encontradas em: http://dados.gov.br/dataset/acessos-prestadoras-scm/resouce/c16b91eb-4910-4ec1-af49-a7eb1891362c

garantia de direitos humanos considerados fundamentais, como o acesso à informação e à liberdade de expressão. A partir da análise em profundidade do que está sendo proposto pelas empresas aos seus clientes, e da identificação de contratos que colocam os usuários em situação de pouca escolha frente aos termos de uso disponíveis, espera-se que as empresas de telecomunicações abram seus contratos a um processo de discussão, e que os usuários tenham mais subsídios para defender seus direitos.

Neste relatório, nos concentramos em telcos e ISPs privadas que fornecem e mantêm parte da camada técnica da internet, oferecendo aos indivíduos acesso à internet por meio de banda larga fixa. As diretrizes e sugestões levantadas, no entanto, se aplicam a provedores comerciais, estatais ou comunitários e devem ser adotadas tanto na provisão de internet fixa quanto móvel, independentemente do tamanho da operadora.

PADRÕES INTERNACIONAIS

A ARTIGO 19 lançou, em junho de 2017, o relatório "Getting connected: Freedom of expression, telcos and ISPs" (Conectando-se: liberdade de expressão, empresas de telecomunicações e provedo-res de internet). O documento foi criado com o intuito de analisar as responsabilidades das empresas de telecomunicações (telcos) e provedores de serviços de internet (ISPs) em proteger e respeitar os direitos humanos, em particular o direito à liberdade de expressão e à privacidade, além de reparar possíveis violações desses direitos.

No relatório, a ARTIGO 19 identificou práticas indevidas das empresas, como a venda e manutenção inadequada dos dados pessoais dos usuários, a priorização de certos tipos de conteúdo com base em sua origem, destino ou prestador de serviços e a desconexão punitiva da internet por infrações de direitos autorais. Além disso, o relatório também destacou a possibilidade de governos demandarem aos provedores e empresas de telecomunicações medidas que ameaçam os direitos humanos dos indivíduos, como o desligamento (shutdown) da internet, a restrição de certos serviços, conteúdos e aplicações, o uso de ferramentas de vigilância e a proibição da criptografia e do anonimato on-line.

Segundo o relatório, a chave para reduzir a assimetria de poder entre provedores e indivíduos é o uso de transparência e a responsabilidade das empresas em relação à forma como os termos de serviço são interpretados e aplicados. Se as empresas empregam termos com linguagem complexa e legalista, a intenção dos termos de serviço é obscurecida e a natureza unidirecional da relação entre provedores e usuários aumenta, inibindo o exame e a negociação dos termos entre as partes. Na maioria dos termos de serviço, fica evidente que os indivíduos raramente têm o direito de contestar, ou mesmo de ser informados, sobretudo em relação a decisões sensíveis tomadas pelas empresas, como por exemplo, a facilitação da vigilância governamental, divulgação de dados pessoais a terceiros, não respeito à neutralidade da rede ou desconexão de acesso.

Os termos de serviço, muitas vezes, são uma caixa preta que atua para ofuscar, ao invés de iluminar, o papel dos provedores. A ARTIGO 19 acredita que as obrigações dos provedores de telecomunicações e de acesso à internet devem ser proporcionais com suas responsabilidades como prestadores de um bem público. Para explorar os contornos dessas obrigações, usamos os Princípios Orientadores sobre Empresas e Direitos Humanos aprovados pelo Conselho de Direitos Humanos da Organização das Nações Unidas (ONU), que exigem das empresas, incluindo telcos e ISPs, que integrem salvaguardas e mitiguem impactos sobre os direitos humanos.

Assim, para a ARTIGO 19, todos os provedores - estatais, privados ou comunitários - têm a responsabilidade de respeitar e proteger os direitos humanos dos usuários da internet, em particular os direitos à liberdade de expressão e informação e à privacidade. Essas responsabilidades, abarcadas nos Princípios Orientadores, incluem deveres positivos, a publicação de relatórios de transparência e empoderamento o usuário. Sintetizamos as recomendações da ARTIGO 19 em cinco grandes temáticas:

• respeito pelos direitos humanos: os termos de serviço devem estar disponíveis e acessíveis ao público, formulados com precisão suficiente para permitir que os usuários compreendam suas implicações e possam regular sua conduta em conformidade. Restrições aos

³ A tradução do relatório para o Português pode ser encontrada no link: http://www.conectas.org/arquivos/editor/files/Conectas_Princ%C3%ADpiosOrientadoresRuggie_mar2012(1)(2).pdf

direitos dos usuários apenas podem ocorrer quando necessárias para atingir um objetivo legítimo e proporcional;

- participação: os usuários devem ter o direito de participar nas decisões que implicam seus direitos humanos. Os termos de serviço devem ser baseados na obtenção de consentimento expresso, livre e esclarecido dos usuários e devem garantir que eles serão notificados de medidas que potencialmente violem seus direitos;
- **empoderamento:** os usuários devem estar suficientemente informados e capacitados para se envolver com os termos de serviço e contestá-los sob certas circunstâncias. Os usuários devem ter o controle sobre suas informações pessoais de uma forma que seja consistente com o direito à liberdade de expressão;
- não-discriminação e igualdade: os usuários devem ter acesso não-discriminatório à internet e ao conteúdo on-line e todos os pacotes de dados devem ser tratados igualmente e sem discriminação;
- responsabilidade ética: os termos de serviço devem ser transparentes e claros sobre as condições em que os direitos dos usuários serão restritos. Em particular, os termos de serviço devem divulgar como e em que condições telcos e ISPs irão responder a requisições do governo e pedidos de divulgação de dados pessoais e de instalação de ferramentas de vigilância. Os termos de serviço devem fornecer uma solução eficaz para indivíduos contestarem tais decisões.

Esses cinco eixos principais, que sintetizam os critérios que a ARTIGO 19 considera indispensáveis em um bom contrato de prestação de serviços de internet, nortearam a presente análise dos contratos, termos e políticas das telcos no Brasil.

RELATOR ESPECIAL DAS NAÇÕES UNIDAS SOBRE A PROMOÇÃO E PROTEÇÃO DO DIREITO À LIBERDADE DE OPINIÃO E EXPRESSÃO

O presente relatório também foi impulsionado por um documento produzido por David Kaye, Relator Especial sobre a Promoção e Proteção do Direito à Liberdade de Opinião e de Expressão da Comissão de Direitos Humanos das Nações Unidas⁴. Em 2016, Kaye submeteu ao Conselho de Direitos Humanos das Nações Unidas relato de uma série de estudos sobre a interseção da regulamentação governamental, do setor privado e da liberdade de expressão na era digital. Nele, o Relator Especial examinou o quadro jurídico referente à liberdade de expressão e aos princípios aplicáveis ao setor privado, identificando os principais temas e atores no setor de tecnologia da informação que afetam a liberdade de expressão e que devem levantar questões legais e políticas a serem exploradas no decorrer do seu mandato.

http://www.ohchr.org/EN/Issues/FreedomOpinion/Pages/Privatesectorinthedigitalage.aspx

https://global freedom of expression. columbia. edu/wp-content/uploads/2017/06/Kaye-Report-March-2017-AHRC3522. pdf freedom of expression. columbia. edu/wp-content/uploads/2017/06/Kaye-Report-March-2017-AHRC3522. pdf freedom of expression. edu/wp-content/uploads/2017-AHRC3522. pdf freedom of expression. edu/wp-content/uploads/2017-AHRC3522

⁴ O relatório completo está disponível em inglês no link:

⁵ O relatório completo está disponível em inglês no link:

Em março de 2017, o Relator submeteu novo documento⁵ para a Assembleia Geral das Nações Unidas, focando sua análise nos papéis desempenhados por atores privados envolvidos no provimento de acesso à internet e nas obrigações do Estado em proteger e promover a liberdade de expressão online. A insistência de Kaye em debruçar-se sobre o assunto demonstra como é fundamental entendermos e analisarmos a relação entre as empresas, os usuários e os Estados no acesso à rede.

Ao longo de ambos os documentos, Kaye afirma que o papel do setor privado na era digital é enraizado e crescente, destacando o poder das empresas privadas nos fóruns de mídia social para expressão pública, nas plataformas que agregam e indexam o conhecimento global e na projeção dos algoritmos que influenciam qual informação é vista on-line. O Relator destaca que mesmo a infraestrutura para tecnologia móvel, através da qual bilhões se comunicam e acessam a internet, depende do investimento, manutenção e propriedade privadas.

Assim, Kaye destaca que o exercício contemporâneo da liberdade de opinião e de expressão está bastante atrelado à indústria privada, que exerce enorme poder sobre o espaço digital. Seus relatórios demandam uma maior responsabilização das empresas, que precisam evitar causar ou contribuir para impactos adversos aos direitos humanos por meio de suas próprias atividades, produtos e serviços. Por exemplo, no ambiente digital, decisões internas às empresas sobre como responder os pedidos do governo para restringir o conteúdo ou acessar dados do cliente impactam diretamente os direitos humanos dos usuários. O mesmo ocorre quando há uma adoção de termos de serviço negativos para a segurança e a privacidade, e adoção de termos que não são transparentes e que não promovem medidas compensatórias para quando a empresa efetivamente causa adversidades ao cliente.

Com isso, Kaye reconhece que as políticas, normas e regras das empresas podem ter efeitos significativos sobre a liberdade de expressão. Em seus relatórios, ele destaca como termos de serviço, muitas vezes, são formulados com linguagem ampla que pode ser de difícil compreensão, faltando clareza nas obrigações e deveres das empresas para com os direitos dos usuários. Para ele, tal disposição é negativa sobretudo por não esclarecer em quais momentos medidas que ferem a liberdade de expressão, como a desconexão à internet, a restrição e remoção de conteúdo online e a proibição do anonimato, são permitidas pelas empresas.

O Relator também apresenta uma preocupação em relação ao estreitamento da relação entre telcos e ISPs e Estados sem uma preocupação com os direitos humanos, exemplificado pelo crescente número de shutdowns, desligamentos completos do acesso à internet em virtude de demandas autoritárias estatais. Igualmente perigosas são as potenciais demandas de autoridades e governos aosdados dos usuários armazenados e tratados pelas telcos, e as ameaças ao uso da criptografia como ferramenta de proteção dos indivíduos. Por fim, Kaye ainda destaca que a neutralidade da rede, princípio segundo o qual os pacotes de dados da internet devem ser tratados de forma igual sem interferência indevida, promove o maior acesso possível à informação, devendo ser respeitada pelos provedores de acesso.

O presente relatório, ao analisar em profundidade os termos de serviço das sete empresas de telecomunicações com maior base de usuários no Brasil fomenta o debate iniciado por Kaye e provê fundamento empírico para as recomendações do relator, analisando como as empresas privadas têm assegurado (ou não) os direitos dos usuários, sobretudo no que tange à liberdade de expressão a partir do provimento de acesso à internet.

METODOLOGIA

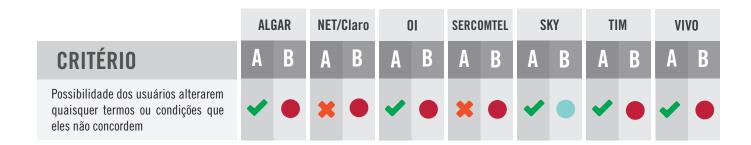
A ARTIGO 19 selecionou e classificou os termos de serviços e demais documentos contratuais das sete empresas de telecomunicação com maior base de clientes no Brasil. A seleção das empresas analisadas se deu a partir de informações da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) sobre as prestadoras de Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), os provedores de acesso, no país. Foram identificadas sete empresas principais:

- · Algar Telecom S.A
- · Claro S.A (sucessora por incorporação da NET Serviços de Comunicação S/A.)
- Oi (Telemar Norte Leste S.A)
- · Sercomtel S.A
- Sky Serviços de Banda Larga Ltda
- · Tim Celular S.A
- Vivo (Telefonica Brasil S.A)

Para fins de classificação, foram analisados três tipos de documentos: contratos e termos de serviço, regulamentos de ofertas específicas e promocionais e políticas de privacidade e segurança. Analisamos apenas disposições relativas à banda larga fixa, de uso domiciliar. Para a análise, consideramos apenas o escrito e determinado nos documentos contratuais dos provedores de internet. Características práticas e a qualidade real do serviço não foram aferidas.

Para minimizar os efeitos da má publicização dos documentos pelas empresas, já que encontrar os termos de serviço atualizados nas páginas das telcos se mostrou um desafio, e garantir uma seleção e análise mais acurada dos documentos, três pesquisadores independentes coletaram os dados e compararam os termos, contratos e políticas encontradas para a escolha dos documentos finais a serem analisados. Após esse processo, os documentos foram classificados pelos pesquisadores segundo critérios de avaliação úteis para identificar os compromissos das empresas com os direitos dos seus clientes.

No total, foram utilizados oitenta e cinco (85) critérios criados a partir das recomendações sugeridas pela ARTIGO 19 em seu relatório internacional "Conectando: liberdade de expressão, empresas de telecomunicações e provedores de internet" e das recomendações de David Kaye em seus relatórios submetidos às Nações Unidas. Também criamos critérios específicos a partir do contexto nacional de acesso à internet, como a aferição da adoção de franquia de dados na banda larga fixa pelas telcos no Brasil. Inicialmente, os pesquisadores analisaram individualmente os documentos escolhidos de cada empresa de acordo com os critérios. Na etapa seguinte, as análises individuais foram discutidas coletivamente a fim de gerar um documento consolidado para cada uma das sete empresas. Os eventuais conflitos de análise e classificação foram solucionados a partir da rediscussão do critério em foco até o estabelecimento de consenso entre os pesquisadores.



A primeira coluna da esquerda se refere ao critério utilizado para classificar o documento. Já as colunas A e B contêm as respostas consolidadas pelos pesquisadores a respeito de cada critério sobre a empresa em questão.

Analisamos na coluna "A" a presença ou ausência do critério avaliado, segundo dois tipos de resposta:

- **X** Ausente
- Presente

Analisamos na coluna "B" o quão satisfatória é a abordagem do critério pela empresa, segundo três outras possibilidades de resposta:

- Satisfatório
- Parcialmente satisfatório
- Insatisfatório

Por exemplo, na tabela acima, tomando o caso da NET/Claro , percebe-se que não houve nenhuma disposição nos documentos analisados desta empresa acerca da possibilidade dos usuários alterarem termos ou condições que eles não concordem (Coluna A, Resposta = ♥) e que essa ausência é insatisfatória do ponto de vista dos direitos dos clientes (Coluna B, Resposta = ●). Já a Oi dispõe em contrato que o usuário não pode alterar termos e condições com as quais não concorde (Coluna A, Resposta = ♥), uma medida também insatisfatória segundo os parâmetros da ARTIGO 19, (Coluna B, Resposta = ●). A Sky, por sua vez, apresenta alguma disposição que indica que sim, há a possibilidade de os usuários alterarem alguns pontos do contrato (Coluna A, Resposta = ♥). Ainda assim, a informação é insuficiente e vaga, o que faz com que essa disposição seja apenas parcialmente satisfatória segundos os parâmetros da ARTIGO 19 para os direitos dos usuários (Coluna B, Resposta = ●).

Calculamos o total de respostas possíveis em uma seção (multiplicando a quantidade de critérios analisados por 7, o número de colunas para A e para B) e identificamos quantas dessas respostas foram "sim", "não" ou "informação ausente" e quantas foram "satisfatório", "insatisfatório" ou "parcialmente satisfatório".

Os critérios completos e demais detalhes metodológicos podem ser encontrados nas considerações metodológicas ao final do relatório

ANÁLISE DO CENÁRIO BRASILEIRO RECOMENDAÇÕES DA ARTIGO 19

A partir dos aportes dos relatórios brevemente apresentados, classificamos os termos de serviço das empresas selecionadas segundo oitenta e cinco (85) critérios considerados indispensáveis para a ARTIGO 19. O resultado comparativo das empresas segue abaixo conforme sete temas principais:

- · Inteligibilidade e aspectos legais;
- · Empoderamento do usuário e segurança;
- · Não-discriminação e censura;
- · Proteção dos dados pessoais;
- · Shutdown e desconexão;
- · Vigilância;
- · Padrões de qualidade.

Detalhes empresa a empresa serão apresentados em um relatório futuro, com indicações de melhorias para os contratos, termos promocionais e políticas de privacidade analisadas.

I INTELIGIBILIDADE E ASPECTOS LEGAIS

Ainda na fase de pré-levantamento dos dados, nos defrontamos com uma dificuldade presente em todas as empresas. A ARTIGO 19 defende que os usuários devem poder acessar os termos de serviço de forma fácil e gratuita. A pesquisa, no entanto, demonstrou que encontrar contratos atualizados e de fácil acesso é um verdadeiro desafio. Nem sempre os termos de serviço e a política de privacidade das empresas são facilmente encontrados nos seus próprios sites, sendo somente possível encontrá-los em buscadores externos. Essa busca mais ampla pode gerar muitas dúvidas aos usuários, já que variadas versões dos documentos podem estar acessíveis em tais buscadores, inclusive em endereços de sites similares de terceiros, que atuam para a empresa principal. Ademais, percebemos nos contratos analisados menções genéricas aos sites das empresas ao longo dos documentos, redirecionando o usuário às homepages das empresas para se inteirar de assuntos não totalmente cobertos pelos documentos analisados, como se, com tal endereço, fosse fácil encontrar as informações anunciadas nos termos de serviço. Consideramos tais menções não apenas genéricas, mas inadequadas, já que as buscas sistemáticas realizadas nos websites para este estudo mostram dificuldade de encontrar arquivos básicos para prestação do serviço.

Além disso, é preciso simplificar e reduzir o número de documentos necessários para compreender os termos dos serviços a serem prestados. Percebemos que, além de numerosos, os vários documentos relacionados aos contratos das empresas são armazenados em locais diferentes nos sites, favorecendo a desinformação do consumidor. Ademais, a maior parte dos contratos disponíveis para consulta estão desatualizados ou não apresentam o seu período de vigência. Os documentos da NET/Claro e da Sercomtel sequer citam alguma data de referência para sua validade. Já os documentos da Sky

e da Vivo datam de 2015 e 2016. Sem uma afirmação clara da validade desses documentos, não é possível aferir em que medida os termos disponíveis no site estão vigentes. Oi e Tim apresentaram contratos mais recentes em seus sites. A Algar, por sua vez, datou apenas seu termo promocional, sendo impossível aferir a vigência do contrato principal. Também enfrentamos a falta de cuidado das empresas em manterem as informações organizadas e nos deparamos com alguns links quebrados. Por exemplo, no site da Sky, o link que indicava o local onde poderia ser encontrado o contrato de prestação de banda larga na verdade encaminhava o usuário à política de privacidade da empresa.

A ARTIGO 19 também acredita que os termos de serviço devem ser acessíveis ao público e formulados com precisão para permitir que os indivíduos compreendam completamente suas implicações e ajam em conformidade com o disposto. Os termos de serviço devem ser escritos em linguagem clara e não devem se esconder atrás de referências obscuras ao cumprimento das leis locais.

Ao analisarmos os contratos das sete empresas de telecomunicações, mapeamos a quantidade de termos confusos ou trechos de difícil compreensão. Todas as empresas apresentaram trechos ambíguos ou ininteligíveis, com uma média de dezoito (18) trechos ininteligíveis nos documentos de cada empresa. A Tim foi a telco com menor número de trechos de difícil compreensão, contabilizando doze (12) no total. Já a Sercomtel apresentou o maior número de trechos ininteligíveis, totalizando vinte e três (23). Também analisamos a presença de glossário ou de definição para termos técnicos por acreditarmos que as empresas precisam esclarecer aos seus clientes palavras que não fazem parte do vocabulário diário, mas que são vitais para o entendimento de um contrato de acesso à internet. Embora a maior parte das empresas explique alguns termos incomuns, como "endereço IP", vários outros termos não são definidos com clareza para o consumidor. Ademais, enquanto as demais empresas apresentam uma seção específica como glossário de termos básicos para o contratante, Sky e Algar não o fazem.

A ARTIGO 19 entende que os termos de serviço devem listar explicitamente a legislação relevante que a empresa deverá cumprir, de forma a assegurar ao usuário que está seguindo e se pautando pelas leis nacionais. No caso brasileiro, as empresas deveriam listar e utilizar em seus contratos o Código de Defesa do Consumidor (CDC), a Lei Geral de Telecomunicações (LGT) e o Marco Civil da internet (MCI), no mínimo, por serem todas legislações que afetam diretamente o provimento do serviço de internet e a relação entre as empresas e os consumidores. Na prática, no entanto, apenas quatro (4) empresas citam o CDC, também quatro (4) a LGT e apenas uma (1) o MCI, restando a resoluções diversas da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) o maior número de citações, afinal, a menções à ANATEL estão presentes em todas as empresas.

Infelizmente, apenas a Algar Telecom faz menção ao CGI.br - Comitê Gestor da internet no Brasil, entidade multissetorial que gere recursos e padrões para o funcionamento da rede no país. A empresa faz tal citação em sua Política de Uso Aceitável (PUA) indicando que:

"A Algar Telecom utiliza como referência o Comitê Gestor da internet no Brasil (CGI.br - http://www.cgi.br/) e o Centro de Estudos, Resposta e Tratamento de Incidentes de Segurança no Brasil (CERT.br - http://www.cert.br/) como órgãos regulamentadores."

O CGI.br é um ator vital para o funcionamento da internet no país e, como tal, deveria estar mais presente nos contratos analisados.

Por fim, destaca-se que analisamos em média 3,4 documentos por empresa, com um número de páginas analisadas variando entre 10 e 38 no total, com média de 24 páginas por telco.

I EMPODERAMENTO DOS USUÁRIOS E SEGURANÇA

Os termos de serviço devem dar aos indivíduos o direito de participar das decisões que envolvam seus direitos. Os usuários devem sempre ser notificados e consultados face a uma possível alteração contratual. Três empresas (Sky, Tim e Vivo) se comprometeram a notificar o usuário caso haja alguma alteração nos termos do serviço. Por exemplo, o contrato da Tim estabelece como direito do usuário (citando diretriz da ANATEL):

"O conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do serviço que lhe atinja direta ou indiretamente." (Contrato de Prestação de Serviços, cláusula 4.2, letra "f")

As demais empresas (Oi, NET/Claro e Sercomtel) não se comprometem em avisar o usuário caso haja mudanças nos termos de serviço. A Algar apenas menciona divulgação prévia no caso de alteração do regulamento promocional, e não do contrato principal. Já a OI, por exemplo, estabelece que:

"O presente Contrato poderá ser alterado, a qualquer tempo, unilateralmente pela Oi, mediante registro em Cartório e publicação no site www.oi.com.br." (Contrato de Adesão à banda larga da Oi - Categoria Residencial, cláusula 13.6)

Ademais, apenas três empresas abrem a possibilidade, ainda que em níveis extremamente insatisfatórios e dúbios, que o usuário altere condições com as quais não concorde. Tim, Sky e Vivo apresentam o mesmo dispositivo, citando diretriz da ANATEL, assegurando como direito do cliente:

"Não ser obrigado ou induzido a adquirir bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como a não ser compelido a se submeter a qualquer condição, salvo diante de questão de ordem técnica, para recebimento do serviço, nos termos da regulamentação". (Condições Gerais da Prestação do Serviço de Comunicação Multimídia - Banda Larga da Sky, cláusula 7.2, inciso XV)

Já a Algar, por exemplo, apresenta uma cláusula em seu regulamento promocional que dita que a alteração no contrato pode ser feita unilateralmente pela empresa:

"VIGÊNCIA DA PROMOÇÃO: essa promoção será válida para adesões que ocorrerem no período de: 21/02/2017 a 31/08/2017. Ficando a exclusivo critério da Algar Telecom sua prorrogação ou alteração." (Regulamento Ofertas "Ligado 8" exclusivo para cidades de baixa competição)

Defendemos que os usuários precisam estar suficientemente informados e capacitados a se envolver com os termos de serviço e contestá-los em determinadas circunstâncias. A ARTIGO 19 entende que as telcos devem fornecer aos clientes informações sobre prestação de queixa e remediação disponíveis para reclamações e pedidos de mudanças nas condições do serviço. Oi, Sky, Tim e Vivo apresentam disposições nesse sentido. A Oi, por exemplo, dispõe que é direito do cliente (conforme diretriz da ANATEL):

"Encaminhar reclamações ou representações contra a Oi, junto à ANATEL ou aos órgãos de defesa do consumidor, bem como a resposta eficaz e tempestiva à estas reclamações." (Contrato de Adesão à banda larga da Oi - Categoria Residencial, cláusula 8.8)

Ademais, o empoderamento do usuário passa pelo estabelecimento da segurança de seus dados pessoais e da autonomia para lidar com essas informações junto à operadora. As empresas devem adotar medidas técnicas ou organizacionais adequadas para garantir que os dados armazenados estejam seguros. Todas as telcos analisadas afirmam adotar algum grau proteção técnica aos seus clientes, ainda que a maioria tenha apresentado esse compromisso apenas em suas políticas de privacidade.

A Algar, por exemplo, estabelece em sua Política de Uso Aceitável (PUA) que:

"A Algar Telecom respeita a privacidade de seus clientes e usuários, mantendo as informações coletadas sob rígidos padrões de segurança e confidencialidade. Quaisquer informações que forem passadas à Algar Telecom pelos usuários serão coletadas por meios éticos e legais."

Esse tipo de compromisso, no entanto, deveria estar firmado também em contrato. Por sua vez, as empresas que efetivamente dispõem sobre segurança de dados em contrato, fazem-no de forma muito limitada. Por exemplo, a Tim coloca como dever da empresa (seguindo recomendação direta da ANATEL):

"Observar o dever de zelar estritamente pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados e informações do assinante, empregando todos os meios e tecnologia necessárias para assegurar este direito dos usuários." (Contrato de Prestação de Servicos, cláusula 3.1, letra "r")

Ademais, nos documentos analisados, não há informações suficientes sobre mecanismos de contestação e remediação em caso de violação no uso dos dados pessoais fornecidos. Apenas a Sky apresenta cláusula que poderia ser utilizada para a proteção do usuário, mas com linguagem rasa, pouco específica:

"Além de outros direitos previstos no presente Contrato e na legislação e regulamentação aplicável, o CLIENTE tem direito: à reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos." (Condições Gerais da Prestação do Serviço de Comunicação Multimídia - Banda Larga, cláusula 7.2, inciso XII)

Defendemos que as empresas devem notificar os usuários caso demandas por retenção de dados pessoais ou acesso aos dados sejam recebidas, contestando as ordens em nome do usuário até o esgotamento das vias institucionais existentes. Com exceção da Sky, nenhuma empresa se compromete a desafiar demandas de autoridades. Tim, Vivo e Oi inclusive apresentam em contrato disposição de que vão colaborar com as autoridades em detrimento do usuário caso demandadas por quebra de sigilo. A Vivo, por exemplo, estabelece que:

"Os dados cadastrais que informem a qualificação pessoal, filiação e endereço do CLIENTE podem ser enviados às autoridades administrativas que detenham competência legal para a sua requisição." (Contrato de Adesão de Prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), cláusula 13.5)

Na Política de Privacidade da Vivo, a empresa deixa claro que também não notificará o usuário caso receba demandas por retenção/acesso aos dados que sejam oriundas de solicitações judiciais:

"Exceções de compartilhamento das suas informações são aplicáveis em casos de solicitações judiciais feita pelos órgãos competentes, que serão disponibilizadas sem conhecimento do cliente."

Ademais, a ARTIGO 19 considera importante que as empresas adotem padrões de segurança ao longo da prestação do serviço de acesso à banda larga, inclusive criptografando informações sempre que possível. Como demonstrado, todas as empresas apresentam alguma disposição sobre seguranca, ainda que tangencialmente. A NET/Claro, por exemplo, coloca em sua política de privacidade que:

"Qualquer informação que nossos clientes nos passem serão coletadas e guardadas de acordo com padrões rígidos de segurança e confidencialidade." (Política de Privacidade, ponto 1)

No entanto, apenas duas telcos apresentam informações sobre criptografia (NET/Claro e Sercomtel). Segundo a NET/Claro , novamente em sua política de privacidade:

"Todas as informações coletadas dos usuários trafegam de forma segura, utilizando processo de criptografia padrão da internet." (Política de Privacidade, ponto 2)

Já a Sercomtel limita o uso da criptografia para as senhas de seus usuários em sua Política de Privacidade:

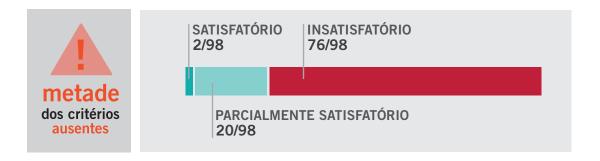
"A Sercomtel zela pela segurança no acesso aos seus sistemas, portanto, todas as senhas são armazenadas de forma criptografada, razão pela qual não fornece, não solicita e não altera as senhas de acesso cadastradas pelos usuários."

Por fim, destaca-se que nenhuma empresa analisada afirmou em contrato seguir ou não o seu Conselho de Usuários. Esses Conselhos são espaços de participação social formados por cidadãos brasileiros e representantes de órgãos e entidades de defesa do consumidor que têm caráter consultivo, com função de avaliar os serviços e a qualidade de atendimento das prestadoras, apresentar sugestões para a melhoria dos serviços e disseminar ações orientativas sobre direitos e deveres dos usuários. Eles são obrigatórios para as empresas de banda larga fixa que possuam mais de 1 milhão de usuários em território nacional. Acreditamos que os usuários precisam ter conhecimento em contrato da possibilidade de se engajarem nesses Conselhos e de terem conhecimentos de suas atividades.



	AL	GAR	NET/	Claro	()I	SERCI	OMTEL	SI	(Y	TI	M	VI	/ 0
	A	В	A	В	A	В	A	В	A	В	A	В	A	В
Compromisso com a notificação de alterações nos termos de uso	~		~	•	~	•	~	•	~		~	•	~	
Possibilidade dos usuários alterarem quaisquer termos ou condições que eles não concordem	•	•	×	•	•		×		✓		~	•	~	•
Informações sobre mecanismos de queixa e remediação disponíveis para permitir reclamações e pedidos de mudanças nas condições do serviço	×	•	*	•	✓		×		~	•	~	•	~	

	ALC	GAR	NET/	Claro	(II	SERC	OMTEL	SKY		TI	M	VIV	V 0
	A	В	A	В	A	В	A	В	A	В	A	В	A	В
Compromisso em garantir que os dados pessoais são protegidos por medidas técnicas e organizacionais de segurança	✓		~		✓		~		~		~		~	
Compromisso em notificar os usuá- rios caso demandas por retenção de dados pessoais sejam recebidas	×		×		×		×		~		✓		✓	
Compromisso em notificar imediata- mente os usuários caso os demandas por acesso a dados pessoais, de comunicações ou de conteúdos sejam recebidos	×		×	•	✓		×		✓		~		~	
Compromisso em contestar ordens de retenção de dados em nome do usuário até o esgotamento das vias institucionais possíveis	×	•	×		✓	•	×	•	~		✓		✓	
Informações sobre mecanismos de queixa ou correção para os usuários contestarem a divulgação de dados pessoais e a violação dos termos de serviço	×		×	•	×	•	×	•	×	•	×	•	×	•
Compromisso em fornecer aos usuá- rios afetados informações completas e abrangentes sobre os dados pesso- ais gerados retidos e divulgados sobre eles	×		×		×	•	×	•	×	•	×		~	•
Compromisso em compensar os usuários que sofreram perda financeira ou danos como resultado substancial da geração, retenção e divulgação de dados pessoais	*		×		~		*	•	✓		~		*	•
Compromisso em não guardar regis- tro de aplicações	×		×		×		×		×	•	×		×	
Compromisso em aplicar padrões de segurança	~		•		✓		•		•		•		✓	
Compromisso em aplicar padrões de criptografia	×		✓		×	•	✓		×		×		×	
Informações se a empresa segue ou não o Conselho de Usuários	×		×		✓		×		*		×		×	



Cada uma das sete empresas foi avaliada segundo 14 critérios, somando um total de 98 respostas. Notou-se que mais da metade dos critérios estavam ausentes, não permitindo aos usuários contestarem decisões unilaterais da prestadora. Da mesma forma, constata-se a falta de compromisso das empresas em promover medidas de proteção aos/às usuários/as. Mesmo nos casos em que as empresas abordaram os assuntos analisados, somente em 2 das 98 respostas tal abordagem foi considerada plenamente satisfatória. Por essas razões a avaliação geral das sete empresas foi insatisfatória no que tange a empoderamento dos usuários e segurança.

I NÃO-DISCRIMINAÇÃO E CENSURA

Para a ARTIGO 19, os termos de serviço devem garantir que os usuários tenham acesso a conteúdos, aplicações e serviços sem discriminação. A neutralidade da rede, princípio segundo o qual todas as informações devem trafegar na internet de maneira isonômica, independentemente de seu conteúdo, origem e destino, serviço, terminal ou aplicação, deve ser garantida. Para tanto, as operadoras devem assegurar a não discriminação de conteúdo com base na origem, destino ou provedor, sem restringir qualquer forma de conteúdo ou serviços que um indivíduo possa acessar. A Algar, a Sercomtel, a Sky e a Tim apresentam cláusulas com linguagem que permite um entendimento pró-neutralidade de rede. Por exemplo, a Algar estabelece em sua Política de Uso Aceitável (PUA) que:

"A Algar Telecom não exerce inspeção e controle sobre o conteúdo das informações originadas, armazenadas, ou mesmo transmitidas através de sua infraestrutura de rede. Seus clientes são responsáveis por certificar-se que suas informações estejam de acordo com as leis, normas e regulamentações aplicáveis, e com esta PUA."

NET/Claro e Oi não apresentam cláusulas sobre o assunto e a Vivo não se compromete claramente com a neutralidade, ao colocar como direito e obrigação da empresa:

"Configurar, supervisionar, manter e controlar o VIVO internet, de modo a garantir seu funcionamento, até a porta de saída do modem, no endereço do CLIENTE." (Contrato de Adesão de Prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), cláusula 29.1.2, ênfase da análise em "supervisionar")

Ademais, as telcos não devem restringir os conteúdos, aplicativos ou serviços que um usuário pode acessar. As telcos somente podem restringir o acesso a conteúdos, aplicativos ou serviços caso uma ordem judicial seja emitida por autoridade judicial independente, conforme estabelecido pelo Marco Civil da internet. No entanto, apenas a NET/Claro apresentou linguagem positiva contra a restrição ao afirmar que:

"O ASSINANTE poderá utilizar o serviço NET VÍRTUA para quaisquer fins lícitos, tais como, mas não limitado a: (i) meio de conexão de um computador ou rede de computadores a pontos remotos dentro da área de prestação de serviços, ou (ii) meio de conexão de um computador ou rede de computadores a EMPRESAS provedoras de conteúdo, serviços e aplicações disponibilizados na rede mundial de computadores – internet" (Contrato de Prestação de Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) Net Vírtua, cláusula 5.1)

A Algar não apresentou nenhum dispositivo sobre o tema, enquanto todas as demais (Oi, Tim, Sercomtel, Sky e Vivo) não se comprometeram em contrato a garantir a não discriminação de conteúdo, aplicativos ou serviços, ora citando infrações aos direitos de autor, ora citando práticas ilícitas e/ou que afrontem "a moral e os bons costumes". A Vivo, por exemplo, coloca que:

"Não poderá o CLIENTE utilizar práticas que desrespeitem a lei, a moral, os bons costumes, comprometam a imagem pública da VIVO ou, ainda, contrárias aos usos e costumes considerados razoáveis e normalmente aceitos no ambiente da internet [...]." (Contrato de Adesão de Prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), cláusula 30.3)

Já a Tim coloca como dever do cliente:

"Não armazenar e/ou transmitir pela rede, interna e/ ou externa, qualquer programa ou aplicação que viole o disposto na legislação aplicável e/ou o disposto no presente Contrato ou qualquer outro que a TIM, a seu exclusivo critério, identifique e julgue como estando em desacordo com sua política interna, bem como não interceptar ou monitorar qualquer material a partir de qualquer ponto da rede da TIM que não seja expressamente endereçado ao CLIENTE." (Contrato de Prestação de Serviços da Tim, cláusula 4.1, letra "b")

Com isso, a empresa implicitamente coloca uma cláusula que pode vedar a disseminação e o acesso à aplicação que "a TIM, a seu exclusivo critério, identifique e julgue como estando em desacordo com sua política interna". Essa cláusula é abusiva na medida em que permite à telco negar ou discriminar o acesso com base em parâmetros unilaterais sobre o que é aceitável ou não e, ainda mais preocupante, permite que a Tim saiba o que cada um de seus usuários está acessando na internet, atividade de vigilância que nenhum provedor de acesso deveria exercer.

Já a Sky apresenta contradições claras em seu contrato. Por um lado, a empresa se propõe a rescindir o contrato caso, por exemplo, o usuário infrinja algum direito autoral:

"Constitui situação de rescisão, imediata, por justa causa a utilização de práticas que afrontem a lei, os usos e costumes considerados razoáveis e normalmente aceitos no ambiente da internet, a Propriedade Intelectual ou o Direito Autoral, a invasão de privacidade ou ofensa à honra ou qualquer outro direito de terceiros, a tentativa ou acesso de banco de dados ou sistema informatizado das partes ou de terceiros, a tentativa ou efetiva violação de senhas de terceiros, o envio de mensagens coletivas de e-mail (spam) a grupos de usuários ofertando produtos ou serviços de qualquer natureza que não sejam de interesse dos destinatários ou que não tenham consentimento expresso destes, bem como a disseminação de vírus, cavalos de tróia, spywares ou similares de qualquer natureza." (Condições Gerais da Prestação do Serviço de Comunicação Multimídia - Banda Larga, cláusula 9.6)

Por outro, a telco apresenta uma linguagem mais favorável à liberdade do usuário contra censuras por parte do governo ou de terceiros. Segundo a empresa:

"A OPERADORA defende a liberdade de escolha e expressão e repudia qualquer restrição à manifestação do pensamento, criação, expressão e informação, sob qualquer forma, processo ou veículo, e envidará seus esforços para evitar que eventual legislação superveniente estabeleça censura ou discriminação, direta ou indireta, de natureza política, ideológica ou artística, seja por meio de quotas ou por qualquer outro meio, de modo a prejudicar os direitos de seus CLIENTES." (Condições Gerais da Prestação do Serviço de Comunicação Multimídia - Banda Larga, cláusula 3.11)

A presença de uma cláusula em defesa da liberdade de expressão do usuário, inclusive estabelecendo que a telco poderá desobedecer uma ordem estatal até que a constitucionalidade da demanda seja analisada em última instância, é louvável e deveria ser adotada por outras empresas. No entanto, os contratos não podem ser dúbios, como no caso acima.

Ademais, as telcos precisam deixar claro em quais situações estão sujeitas a ordens judiciais para restringir conteúdo, aplicativos ou serviços e os usuários devem ser notificados imediatamente caso pedidos de restrição sejam recebidos. A ARTIGO 19 acredita que os termos de serviço devem divulgar como e em que condições os provedores responderão a demandas do Estado, sobretudo demandas para restringir ou censurar o acesso. Apenas Oi, Sky e Tim apresentam disposições nesse sentido,

mas todas muito amplas. Por exemplo, a Tim (seguindo diretiva da ANATEL), coloca como direito do usuário:

"O conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do serviço que lhe atinja direta ou indiretamente."

[..] O prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço."(Contrato de Prestação de Serviços da Tim, cláusula 4.2, letra "f")

Os termos de serviço ainda devem fornecer um caminho para os usuários contestarem decisões que levam à censura e demandarem medidas remediadoras casos sofram perda de direitos. Com exceção da Sky, nenhuma empresa apresentou cláusula minimamente satisfatória nesse sentido. Tampouco foram encontradas disposições sobre o compromisso de publicar, de forma regular, detalhes e informações aos usuários sobre quaisquer pedidos recebidos para restringir o acesso a determinados conteúdos, aplicações ou serviços. As empresas também não se comprometem em pedir desculpas aos usuários e fornecer informações abrangentes sobre as medidas tomadas pela telco para priorizar, discriminar ou restringir conteúdo, todas medidas consideradas importantes para a autonomia e direitos dos usuários pela ARTIGO 19.

Além disso, os contratos devem assegurar aos usuários que os provedores contestarão as possíveis demandas do Estado por restrição de serviços e aplicativos. A Sky prevê essa possibilidade em:

"O CLIENTE concorda que, em caso de alteração legislativa superveniente potencialmente violadora de tais garantias constitucionais, a OPERADORA poderá manter o conteúdo e a característica dos Serviços oferecidos no momento imediatamente anterior à publicação de tais normas até que se decida em última instância sobre sua constitucionalidade." (Condições Gerais da Prestação do Serviço de Comunicação Multimídia - Banda Larga, cláusula 3.11)

Nenhuma outra empresa analisada apresentou parâmetros satisfatórios nesse sentido. Ao contrário, algumas empresas dão espaço à interpretação de que vão cumprir demandas que visem interferir na infraestrutura de telecomunicações sem contestação. A Tim, por exemplo, estipula que:

"A TIM não será responsabilizada por atos de terceiros, ou de órgãos governamentais ou regulatórios que impeçam o cumprimento das obrigações deste Contrato, ou ainda por qualquer dos eventos listados no item 10.2. deste instrumento." (Contrato de Prestação de Serviços da Tim, cláusula 12.2)

Provedores restringem, interferem e discriminam o tráfego de rede que eles manejam de maneiras diferentes. Para a ARTIGO 19, a única situação em que restrições são justificáveis é no caso de gerenciamento da rede, que exige priorizar algum tráfego para a governança eficaz dos fluxos de dados. Contudo, uma série de ações que ferem a neutralidade têm se tornado prática comum em vários países, como por exemplo:

- priorização paga, uma medida de angariação de receitas em que provedores aceitam pagamentos de plataformas e provedores de serviços para priorizar o conteúdo com base na origem, destino ou fornecedor de serviços, entregando algumas categorias de conteúdo da internet em velocidades mais altas, enquanto deliberadamente retardando ou estrangulando outras categorias.
- arranjos de taxa zero (zero rating), no qual provedores oferecem acesso a determinados conteúdos ou serviços gratuitamente e restringem o acesso a outros conteúdos ou serviços.

Embora tais arranjos sejam vendidos como formas de acesso a comunidades carentes que não poderiam ser capazes de custear o acesso à internet, eles têm o efeito perverso de reduzir os conteúdos que os usuários são capazes de acessar, travando o livre fluxo de informações e fechando os usuários em "jardins murados". Assim, a ARTIGO 19 considera que proporcionar acesso irrestrito à internet completa é uma solução melhor e mais justa do que a taxa zero aplicada a determinados conteúdos.

• proibição de aplicações e serviços: em muitos países, aplicações tais como voz sobre IP ou aplicativos de mensagens instantâneas e serviços como redes privadas virtuais são indisponibilizadas por provedores voluntariamente ou a pedido dos governos.

No Brasil, o Marco Civil da internet (Lei 12.965 de 2014) define essas práticas como ilegais nos termos da sua definicão de neutralidade de rede, segundo a qual:

"Art. 9o O responsável pela transmissão, comutação ou roteamento tem o dever de tratar de forma isonômica quaisquer pacotes de dados, sem distinção por conteúdo, origem e destino, serviço, terminal ou aplicação."

Dadas as determinações legais, é esperado que as empresas não adotem essas práticas, comprometendo-se em apenas priorizar conteúdo e serviços face a um gerenciamento de rede indispensável. A maior parte das empresas não apresenta nenhuma disposição sobre esse compromisso. A Sercomtel chega a ir contra uma priorização momentânea e com fins técnicos, e estabelece em contrato que poderá priorizar tráfego por tempo integral a critério da empresa:

"A Sercomtel reserva-se o direito de preservar a performance da rede de banda larga, priorizando o tráfego de determinados protocolos, em tempo integral ou por período determinado." (Contrato de Adesão ao Serviço Banda Larga de Acesso à internet, cláusula 2, parágrafo 28)

Já a Sky, de maneira positiva e como legalmente esperado, afirma que a empresa adotará apenas medidas de bloqueio indispensáveis e divulgará os critérios de gerenciamento:

"A OPERADORA poderá adotar medidas de bloqueio ou gerenciamento de tráfego que se mostrarem indispensáveis à garantia de segurança e da estabilidade do serviço e das redes que lhe dão suporte. Nesta hipótese, a OPERADORA divulgará os critérios no website www.sky.com.br." (Condições Gerais da Prestação do Serviço de Comunicação Multimídia - Banda Larga, cláusula 3.8)

Por fim, a ARTIGO 19 entende que é importante que as empresas não condicionem o provimento de serviços gratuitos ao acesso restrito a conteúdos, aplicações ou serviços. Nenhuma das empresas analisadas, no entanto, apresenta disposições sobre o tema em contrato.





	ALGAR	NET/Claro	01	SERCOMTEL	SKY	TIM	VIVO
	A B	A B	A B	A B	A B	A B	A B
Considerações sobre a proteção da neutralidade da rede	✓ •	× •	× •	✓ •	✓ •	✓ •	✓ •
Compromisso com a não discriminação ou priorização de conteúdo com base na origem, destino ou provedor de serviços	× •	×	•	•	✓ •	•	•
Compromisso com a não restrição de conteúdo, aplicativos ou serviços que um usuário pode acessar	× •	✓ •					
Compromisso em priorizar ou des-priorizar conteúdo apenas para fins de gerenciamento de rede, quando necessário	*	x •	* •	✓ •	✓ •	×	×
Compromisso em restringir o acesso a conteúdos, aplicativos ou serviços apenas caso uma ordem judicial seja emitida por autoridade judicial independente	* •	* •	ו	× •	✓ •	✓ •	×
Compromisso em notificar os usuários imediatamente caso uma ordem de restrição de serviços for recebida	* •	* •	✓	* •	✓	✓	×
Compromisso em contestar ordens e demandas de restrição de serviços através das vias domésticas existentes	* •	x •	✓ •	✓ •	✓ •	✓	× •
Compromisso em publicar, de forma regular, detalhes sobre quaisquer pedidos recebidos para restringir o acesso a determinados conteúdos, aplicações ou serviços	×	×	* •	×	*	* •	×
Compromisso em pedir desculpas aos usuários / fornecer informações abran- gentes sobre as medidas tomadas pela telco para priorizar, discriminar ou restringir conteúdo particular	×	×	×	×	×	×	× •
Compromisso em apoiar os indivíduos para buscarem ações legais de remedia- ção ou compensação junto ao Estado	× •	x •	×	* •	*	× •	× •
Compromisso em não condicionar o provi- mento de serviços gratuitos ao acesso restrito a conteúdos, aplicações ou serviços	×	×	×	×	×	× •	×
Compromisso em examinar qualquer pedido ou demanda do Estado para modi- ficar a infraestrutura de telecomunica- ções existente	×	×	×	×	✓ •	•	× •



Na seção "Não-discriminação e censura," cada uma das sete empresas foi avaliada segundo 12 pontos, em um total de 84 respostas. Infelizmente, 52 dos 84 dos critérios analisados estão ausentes nos contratos e documentos que regulam a prestação do serviço das empresas, ou seja há um déficit sobre o tema em geral. Além disso, em 78 das 84 avaliações, a abordagem das empresas foi considerada insatisfatória e somente em duas ocasiões foi considerada plenamente satisfatória. Por essas razões a avaliação geral das sete empresas foi insatisfatória em relação à não discriminação e censura.

I PROTEÇÃO DOS DADOS PESSOAIS

A ARTIGO 19 defende que é dever das empresas de telecomunicações zelar pelos dados pessoais de seus clientes. No Brasil, o Marco Civil da Internet (Lei N° 12.965/2014) estabelece as bases para muitos dos direitos dos usuários de Internet no país. Ainda não há, no entanto, uma lei específica destinada à proteção dos dados pessoais⁶. Mesmo que o Marco Civil da Internet tenha trazido uma maior regulamentação sobre o assunto, a proteção jurídica dos dados pessoais ainda é setorial e regulamentada em leis esparsas, sem um arcabouço próprio consolidado. Atualmente, existem três projetos de lei principais sendo discutidos no Congresso Nacional, dois deles em análise em Comissão Especial criada na Câmara dos Deputados. Nessa Comissão, discute-se o Anteprojeto de Lei de Proteção de Dados Pessoais, projeto elaborado pelo Ministério da Justiça a partir de consulta pública junto às partes interessadas da sociedade⁷. Até a aprovação e sanção da lei geral de proteção de dados pessoais, no entanto, resta ao cidadão - e usuário da Internet - incerteza e instabilidade legal acerca dos direitos sobre seus dados.

Mediante a leitura dos contratos analisados, percebeu-se que as empresas de telecomunicações no país ainda não apresentam disposições sólidas assegurando o direitos dos usuários em seus termos de serviço. Tais termos não têm funcionado como meios efetivos de informar os titulares dos dados a respeito do fluxo das suas informações e tampouco têm empoderado o usuário a ter autonomia e controle sobre elas. Nenhuma das sete empresas de telecomunicações analisadas obteve uma nota satisfatória no que tange à coleta e tratamento dos dados pessoais de seus clientes.

A maior parte dos contratos não faz menção à coleta de dados pessoais no acesso à Internet, restando ao usuário buscar por significados implícitos nesses documentos. Menções ao uso de dados aparecem com mais força apenas nas políticas de privacidade das empresas que, por sua vez, geralmente referem-se somente aos dados coletados durante a navegação nos sites e plataformas online das telcos e não aos dados dos usuários ao longo da prestação do serviço de banda larga fixa. Ademais, as poucas informações sobre a coleta de dados em contrato geralmente estão associadas ao recebimento de propaganda publicitária e não propriamente ao provimento de internet. Por exemplo, a Claro dispõe em seu termo de serviço que:

"Ao aderir ao presente Contrato, o ASSINANTE passa a integrar o banco de dados da PRESTADO-RA e poderá ser informado sobre lançamentos, ofertas especiais, promoções e parceiras da PRESTADORA, ressalvando seu direito de não ter interesse no recebimento de tais informações, mediante contato com a Central de Relacionamento da PRESTADORA." (Contrato de Prestação de Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) Net Vírtua, cláusula 17.02)

E, em sua Política de Privacidade, a empresa já parte do princípio de que os dados dos usuários serão coletados, afirmando que:

"As informações pessoais que nos forem passadas pelos usuários serão coletadas por meios éticos e legais, podendo ter um ou mais propósitos, sobre os quais nossos usuários serão informados." (Política de Privacidade, ponto 3)

Para mais informações sobre o debate de proteção de dados pessoais, acesse o estudo da ARTIGO 19:
 http://artigo19.org/wp-content/blogs.dir/24/files/2017/01/Prote%C3%A7%C3%A3o-de-Dados-Pessoais-no-Brasil-ARTIGO-19.pdf
 Mais informações em: http://www2.camara.leg.br/atividade-legislativa/comissoes/comissoes-temporarias/especiais/55a-legislatura/pl-4060-12-tratamento-e-protecao-de-dados-pessoais

Ademais, no contexto das atividades que envolvem a geração, coleta, retenção e uso de dados pessoais online, leis de proteção de dados visam garantir que o processamento de dados não infrinja o direito dos usuários à privacidade. Esse direito inclui a obrigação de obter o consentimento informado de um indivíduo antes de processar seus dados pessoais. No entanto, na maioria dos contratos analisados, não há exigência de consentimento informado para coleta dos dados pessoais.

Essa ausência de informação é grave, dado que, os contratos precisam se basear em um consentimento livre, informado e inequívoco acerca do uso, geração, coleta e retenção dos dados pessoais. Para isso, é preciso uma indicação explícita e não ambígua do consentimento dos indivíduos em relação a quais dados serão coletados e para quais finalidades relacionadas com a prestação do serviço.

A ausência do consentimento no provimento de acesso inverte a lógica do consentimento que as leis de proteção de dados visam estabelecer. O indivíduo deixa de ser tratado como titular dos seus dados, possuindo autodeterminação informativa e controle sobre a sua privacidade, para ser tratado como mero objeto do contrato.

A única empresa que apresentou algum nível de consentimento foi a Vivo, ao dispor em sua política de privacidade que:

"Salvo com autorização do cliente (OPT-IN), utilizamos suas informações para enviar nossas ofertas de serviços a fim de oferecer uma melhor experiência e atender às necessidades dos nossos clientes."

Novamente, no entanto, o consentimento e a menção ao uso dos dados está restrita à publicidade e propaganda. O mesmo ocorre no contrato de prestação de serviço da Vivo. Porém, nesse caso, além de a empresa assegurar novamente a autorização para o envio de publicidade, ela ainda trata da divulgação ampla do nome do cliente, dispondo que:

"O CLIENTE tem a opção de autorizar ou não a VIVO a enviar-lhe, e-mails, malas diretas, encartes ou qualquer outro instrumento de comunicação ofertando serviços e/ou produtos da VIVO ou empresas a esta relacionada ou parceiras, bem como fornecer a estas os dados cadastrais/pessoais fornecidos para a presente contratação, para a oferta de seus produtos e/ou serviços. Tais permissões podem ser revogadas pelo CLIENTE, a qualquer momento, por meio de solicitação feita à Central de Relacionamento com o CLIENTE.

O CLIENTE desde já autoriza a VIVO a divulgar o seu nome como parte da relação de Clientes no Brasil. O CLIENTE poderá cancelar a autorização prevista neste item, a qualquer tempo, sem justificativa, mediante prévio aviso por escrito à VIVO." Contrato de Adesão de Prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), cláusulas 5.3 e 3.16)

Ademais, no geral, disposições sobre o uso de dados para fins publicitários seguiram um padrão opt-out, em que usuário tem automaticamente seus dados coletados e utilizados e, caso deseje, deve manifestar interesse em não autorizar mais tal atividade. Um modelo opt-in, em que a coleta e o tratamento dos dados depende da autorização expressa do usuário seria mais interessante do ponto de vista da autonomia dos indivíduos. Em todo caso, no entanto, as disposições da empresa são insuficientes para garantir a proteção e autonomia dos usuários na medida em que o contrato não se refere ao uso e tratamento de dados da atividade fim, o provimento de banda larga fixa.

Ademais, a ARTIGO 19 defende que o consentimento deve aplicar-se apenas aos fins que a empresa de telecomunicações tenha divulgado diretamente ao indivíduo. Quando o provedor desejar coletar mais dados ou usar os dados existentes de forma diferente e inconsistente com o acordado, é preciso obter um novo consentimento informado. O mesmo deve ocorrer caso a empresa compartilhe os dados de seus usuários com terceiros. É preciso informar com precisão para quais parceiros o dado do usuário pode ser encaminhado e com qual objetivo, de forma a garantir que a coleta não seja excessiva e que os dados não sejam comercializados ou compartilhados indevidamente.

Três empresas (Claro, Sky e Vivo) apresentam alguma disposição em relação ao uso dos dados por terceiros. A Sky, por exemplo, dispõe que:

"O CLIENTE cede gratuitamente seus dados cadastrais à OPERADORA e empresas pertencentes a seu grupo econômico, para utilização em material destinado à publicidade e formação de seu cadastro de CLIENTES, respeitado o sigilo garantido pela legislação." (Condições Gerais da Prestação do Serviço de Comunicação Multimídia - Banda Larga, cláusula 15.5)

Já a Vivo, em sua Política de Privacidade, afirma que:

"A informação é preferencialmente tratada internamente na Vivo, ou em empresas do Grupo Telefônica, respeitando sempre a legislação vigente no Brasil. Em alguns casos, a informação pode ser compartilhada com empresas parceiras, das quais são exigidos controles de segurança para proteção das informações."

Em ambos os casos, há um compromisso positivo com a transparência em informar que os dados poderão ser compartilhados com empresas parceiras. Ainda assim, essa informação é insuficiente por não explicitar quais são as empresas parceiras, e por não garantir que novo consentimento deverá ser requerido quando do compartilhamento com nova empresa não acordada previamente.

Ademais, defendemos que as empresas devem ter um compromisso em publicar regularmente informações sobre o tratamento feito com dados pessoais de seus cliente e conteúdos que são divulgados para essas empresas parceiras. Nenhuma telco menciona essa possibilidade.

A ARTIGO 19 acredita que os dados pessoais devem ser recolhidos para finalidades determinadas, explícitas e legítimas e não utilizados para outros fins incompatíveis. Os dados coletados devem ser mínimos, limitados ao estritamente necessário, precisos e atualizados. Ademais, os dados pessoais identificáveis não devem ser mantidos por mais tempo do que o necessário - e, sempre que possível, não devem ser armazenados. Nos documentos analisados, informações acerca do tempo de armazenamento estão ausentes ou incompletas. Das sete empresas, apenas três estipulam em contrato prazos de armazenamento. A ARTIGO 19 defende que, a partir do momento em que o armazenamento dos dados é estabelecido, é essencial a delimitação temporal e garantia da exclusão após a vigência do prazo. A Sky cumpre com parte do demandado ao definir como obrigação da operadora:

"Manter os dados cadastrais e os registros de conexão de seus CLIENTES pelo prazo mínimo de três anos." (Condições Gerais da Prestação do Serviço de Comunicação Multimídia - Banda Larga, cláusula 8.1, inciso XV)

No entanto, a empresa não se compromete com a exclusão dos dados ao término do prazo "mínimo" e nem esclarece qual é o máximo de tempo de armazenamento. Por outro lado, como ponto positivo, a Vivo estabelece, de forma excepcional em relação às demais empresas, que cancelará os dados dos usuários após certo período de tempo. Mesmo que a empresa siga previsão estabelecida pelo Marco

Civil da Internet em relação à guarda de registros de conexão, a ARTIGO 19 considera os demais prazos estipulados pela empresa bastante excessivos, como observado nos trechos abaixo:

"Por estipulação legal, a VIVO irá armazenar os registros da sua conexão à Internet pelo prazo de 1 (um) ano, garantindo para este efeito a adoção de medidas de segurança física e lógica e que permitem salvaguardar a proteção e segurança, sigilo e confidencialidade dos registros de conexão, pelo que após o decurso do prazo de 1 (um) ano, a VIVO eliminará todos os registros de conexão dos seus registros.

Os dados pessoais do CLIENTE recolhidos pela VIVO no âmbito deste Contrato serão armazenados pela VIVO ou por um terceiro subcontratado pela VIVO pelo prazo de 5 (cinco) anos, sendo os Contratos armazenados pelo prazo de 10 (dez) anos, por forma a garantir o cumprimento das correspondentes obrigações legais aplicáveis, sendo garantido aos CLIENTES que o armazenamento dos seus dados pessoais pela VIVO ou por terceiros subcontratados será efetuada mediante a adoção de medidas de segurança e proteção física e lógica das informações." (Contrato de Adesão de Prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), cláusulas 13.3 e 13.2, ênfase da análise)

Com essas disposições, a VIVO estipula prazo de armazenamento dos dados pessoais e dos contratos firmados. No entanto, a empresa deveria garantir também a exclusão dos dados após o período estipulado, da mesma forma que o faz em relação aos registros de conexão.

Em maior ou menor grau, a depender da empresa, além da incerteza em relação a quais dados pessoais são coletados, não há disposições sólidas em relação às informações dos clientes que são vitais para a prestação do serviço de acesso à Internet. A ARTIGO 19 defende que o usuário precisa ser informado sobre quais dados necessariamente precisam ser coletados e tratados para o provimento do acesso. A Oi, a Sky, a Tim e a Vivo informaram em contrato ou em regulamento promocional a necessidade de coleta de dados como o número do Registro Geral (RG), do Cadastro de Pessoa Física (CPF), o endereço residencial, entre outros. Não fica claro, no entanto, se esses são os únicos dados indispensáveis para a provisão da banda larga. Já a Sercomtel é ampla em demasia na exposição dos dados necessários para o serviço, afirmando que:

"[...] O CLIENTE deverá fornecer todos os seus dados pessoais para o cadastro na SERCOMTEL, inclusive indicação do endereço para instalação." (Contrato de Adesão ao Serviço Banda Larga de Acesso à Internet, cláusula 3, parágrafo 1)

Ademais, a ARTIGO 19 defende que os termos de serviço devem informar ao usuário o direito, a qualquer momento, de acessar todos os dados pessoais que as telcos possuem sobre si e solicitar a alteração/exclusão desses dados ou até mesmo a revogação de qualquer consentimento. Nenhuma empresa é satisfatória nesses quesitos. A possibilidade de acesso aos dados pessoais apareceu apenas em duas empresas (Oi e Sky), porém, tal acesso é restrito ao conteúdo das chamadas telefônicas efetuadas para as Centrais de Atendimento ao Cliente. A Oi, por exemplo, garante como direito o usuário:

"Acesso, seja por meio eletrônico, correspondência ou pessoalmente, e sem qualquer ônus, ao conteúdo das gravações das chamadas efetuadas pelo ASSINANTE à Central de Atendimento da Oi, observado o prazo determinado no item 10.8 do presente Contrato." (Contrato de Adesão à banda larga - Categoria Residencial, cláusula 8.18)

As telcos deveriam ser transparentes sobre como estão processando dados de seus usuários, demonstrando responsabilidade e compromisso em cumprir os princípios de proteção de dados. O estado da arte das contratos de provimento de banda larga fixa no Brasil demonstra, no entanto, que as empresas não estão assegurando satisfatoriamente os direitos dos usuários.

SATISFATÓRIO

PRESENTE

A: ** AUSENTE

PARCIALMENTE SATISFATÓRIO

B: • INSATISFATÓRIO

	AL	GAR	NET/Claro		01		SERCOMTEL		SKY		TIM		VI	VO
	A	В	A	В	A	В	A	В	A	В	A	В	A	В
Informações se os dados pessoais dos usuários serão ou não coletados	×		•		•		×		•		•		•	
Informações sobre quais dados do usuário serão coletados	×		•		×		×		•		•	•	•	
Informações sobre com quem a empresa compartilha os dados do usuário	×		✓		×		×		•		×		•	
Informações sobre quanto tempo a empresa mantém os dados pessoais do usuário	×		×		•		*		✓		×		•	
Exigência de consentimento para a coleta e uso de dados de pessoais	×		•		×		×		•		×		•	
Tipo de consentimento (apenas se P5 = 1)														
Exigência de aceitação do contrato/- termo	•		•		•		•		✓		•		•	
Compromisso na obtenção de consentimento informado dos usuários ao usar os dados pessoais para um novo ou incompatível propósito	×		×		×	•	×	•	×	•	×	•	•	
Informações sobre os dados pesso- ais necessários para o fornecimento do acesso à internet	×		×		•		×		✓		~		✓	
Compromisso em deletar os dados de identificação pessoal assim que não forem mais necessários para o provimento do serviço	×	•	×		✓	•	×	•	×	•	×	•	~	
Compromisso em publicar regular- mente informações sobre dados pessoais e conteúdos que são divul- gados para o governo, para autorida- des ou para terceiros	*		×		×		×		×		×		×	

	AL	GAR	NET/	Claro	C)I	SERC	OMTEL	S	KY	TI	M	VI	VO
	A	В	A	В	A	В	A	В	A	В	A	В	A	В
Compromisso em fornecer garantias de que os dados pessoais foram deletados e de que quaisquer tercei- ros com quem os dados pessoais foram compartilhados foram requisi- tados a apagar os dados	×		×		×	•	×		×	•	×	•	✓	
Possibilidade dos usuários acessa- rem os dados pessoais que os prove- dores detém sobre eles	*		×		•		×		•		×		×	
Possibilidade dos usuários solicita- rem alteração de seus dados pesso- ais	×		×	•	×		×		×		×		×	•
Possibilidade dos usuários excluírem dados pessoais já armazenados	×		×		×		×		×		×		×	
Possibilidade dos usuários retirarem seu consentimento a qualquer momento para o processamento de seus dados pessoais	×	•	×		×	•	×		*		×		✓	



Na categoria "Proteção dos dados pessoais", cada uma das sete empresas foi avaliada segundo 15 critérios, em um total de 105 respostas. O cenário não é melhor do que o apresentado nos eixos temáticos analisados até aqui. Novamente, a ausência de respostas para os critérios de análise é a característica mais marcante, chegando a 69 respostas, o que contribuiu para o total de 93 avaliações insatisfatórias. A partir desses resultados a avaliação geral das sete empresas foi insatisfatória no que tange à proteção de dados pessoais.

I SHUTDOWN E DESCONEXÃO

Provedores frequentemente tomam medidas, a pedido dos governos ou unilateralmente, que ameaçam os direitos humanos dos indivíduos. Isso inclui desligar as redes completamente (shutdown), restringir o uso de determinados serviços e aplicações, e facilitar a desconexão punitiva do acesso em casos, por exemplo, de violação de direitos autorais. Por isso, acreditamos que os termos de serviços dos provedores devem indicar claramente aos usuários em quais circunstâncias lhes será negado o acesso.

Os casos de degradação da rede ou suspensão do acesso devido à manutenção da infraestrutura devem ser informados previamente ao usuário de forma clara. Além disso, os provedores também devem publicar regularmente informações sobre práticas de gerenciamento de rede que potencialmente possam afetar a estabilidade da conexão à internet ou desconectar momentaneamente o usuário. Das empresas analisadas, apenas a Sky se compromete a divulgar informações sobre bloqueios devido ao gerenciamento de tráfego. Ainda assim, nenhuma empresa lista em quais circunstâncias de gerenciamento o bloqueio à Internet pode ocorrer.

Um ponto positivo é que ao menos cinco empresas afirmam que notificarão previamente os usuários sobre uma desconexão futura, ainda que algumas apenas notifiquem em caso de inadimplência ou devido à manutenção da rede. Por exemplo, a Vivo estipula que:

"Em caso de inadimplemento das condições do acordo, ainda que parcial, a VIVO poderá suspender totalmente a prestação dos serviços, após transcorridos 15 (quinze) dias da notificação sobre a existência do débito." (Contrato de Adesão de Prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), cláusula 7.4.4)

Por sua vez, a Tim coloca como obrigação da empresa:

"Informar ao CLIENTE sobre quaisquer interrupções ou interferências programadas que possam causar alguma alteração no desempenho do(s) SERVIÇO(S), com 7 (sete) dias de antecedência". (Contrato de Prestação de Serviços da Tim, cláusula 3.1, letra "a")

A empresa que apresentou melhor linguagem no que tange ao aviso prévio em um caso de desconexão ou shutdown foi a SERCOMTEL, que dispôs em seu contrato ser sua obrigação:

"Comunicar o CLIENTE qualquer interrupção prevista na prestação dos serviços, objeto deste contrato." (Contrato de Adesão ao Serviço Banda Larga de Acesso à Internet, cláusula 5, letra "d")

Com essa disposição, a empresa vai além do aviso prévio frente a interrupções programadas ou atreladas ao gerenciamento de rede, apresentando linguagem mais ampla que assegura a comunicação de qualquer interrupção.

Além disso, a ARTIGO 19 acredita que as telcos devem realizar medidas para compensar indivíduos que sofreram perdas financeiras demonstráveis ou danos substanciais como resultado de uma desconexão ou de um shutdown. No entanto, apenas quatro empresas apresentam alguma medida de compensação por eventuais danos causados, ainda que todas façam menção, às vezes indireta, ao abatimento proporcional na mensalidade imposto pela ANATEL, que visa assegurar que o usuário não pague pelo acesso quando o serviço não estiver sendo prestado.

Há ainda outras cláusulas compensatórias, como a presente no contrato da Sky que dispõe que:

"Além de outros direitos previstos no presente Contrato e na legislação e regulamentação aplicável, o CLIENTE tem direito: à reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos." (Condições Gerais da Prestação do Serviço de Comunicação Multimídia - Banda Larga, cláusula 7.2, inciso VIII)

Essa cláusula é bastante favorável ao usuário na medida em que abre espaço para que o cliente demande junto à telco a reparação e/ou compensação em casos de desconexão ou violação de direitos como a privacidade, por exemplo. Ainda assim, o texto carece de uma delimitação que empodere o usuário a saber exatamente como se dá essa compensação e quais são os processos para se reparar o dano. Ainda assim, com exceção da Sky, nenhuma outra empresa apresenta informações sobre mecanismos de reclamação e remediação que visem reparar quaisquer impactos negativos de uma desconexão ou shutdown.

A ARTIGO 19 ainda defende que os contratos devem assegurar que o provedor nunca desconecte o acesso do usuário como medida voluntária ou punitiva, salvo mediante pendências no pagamento do serviço. Nenhuma empresa foi plenamente satisfatória nesse quesito. Embora todos os contratos façam alguma menção a possíveis razões para a desconexão, nenhum deles lista exaustivamente as circunstâncias que podem gerar a interrupção do acesso. Além disso, alguns dos motivos efetivamente listados não são razoáveis. Por exemplo, a Algar Telecom estabelece que:

"O presente Contrato poderá ser extinto (encerrado): Imediatamente, caso o CONTRATANTE utilize práticas que desrespeitem qualquer lei, moral, os bons costumes, comprometam a imagem da ALGAR TELECOM ou ainda, contrárias aos usos e costumes considerados razoáveis e normalmente aceitos no ambiente da Internet, tal como, sem exclusão das demais, colocar à disposição ou possibilitar o acesso de imagens ou mensagens que incitem e/ou estimulem a pedofilia." (Contrato de Prestação de Serviço Banda Larga, cláusula 6.4, letra "c")

Embora a divulgação de imagens que incitem e/ou estimulem a pedofilia possa ser motivo suficiente para encerramento do contrato, a Algar extrapola seu poder enquanto prestadora de conexão à Internet ao definir que poderá encerrar o serviço se o usuário desrespeitar algum parâmetro moral qualquer definido unilateralmente pela empresa.

A ARTIGO 19 defende que as empresas devem restaurar a conectividade dos usuários afetados por uma desconexão na primeira oportunidade possível. Três empresas (Oi, Tim e Vivo) se comprometeram com esse critério. No entanto, o escopo da reconexão, nesses casos, está limitado ao caso da desconexão devido à inadimplência, uma disposição muito limitada. A Tim, por exemplo, estabelece em contrato como direito do cliente:

"Ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da quitação do débito ou de acordo celebrado com a prestadora, ressalvados os casos de rescisão pela não quitação dos débitos". (Contrato de Prestação de Serviços, cláusula 4.2, letra "r")

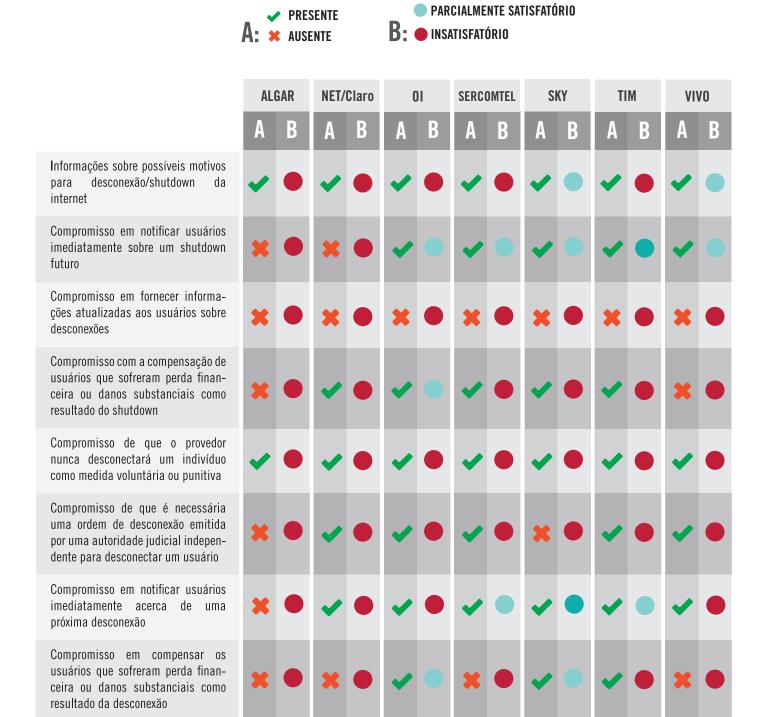
Por fim, defendemos que é papel das telcos contestar ordens de desconexão ou shutdown da Internet até que todas as vias domésticas sejam esgotadas. Mesmo demandas governamentais para um shutdown ou desconexão não devem ser adotadas sem uma análise ou tentativa de contraposição. Apenas duas empresas (Sky e Tim) apresentam disposições nesse sentido. Nesses casos, enquanto a Sky se

compromete a contestar as ordens que firam o direito à liberdade de seus usuários em sua cláusula anti-discriminatória, a Tim dá a entender que não contestará tais demandas, dispondo que:

"A TIM não será responsabilizada por atos de terceiros, ou de órgãos governamentais ou regulatórios que impeçam o cumprimento das obrigações deste Contrato, ou ainda por qualquer dos eventos listados no item 10.2. deste instrumento." (Contrato de Prestação de Serviços, cláusula 12.2)

Em todo caso, os contratos analisados ainda carecem de um compromisso maior em assegurar a continuidade da prestação do serviço e a plena conexão dos usuários ao bem público que é a Internet.

SATISFATÓRIO



	ALGAR	NET/Claro	01	SERCOMTEL	SKY	TIM	VIVO
	A B	A B	A B	A B	A B	A B	A B
Detalhamento sobre em quais circunstâncias relacionadas ao gerenciamento de rede a empresa pode restringir serviços aos usuários	✓ •						
Compromisso com a publicação periódica de informações sobre práticas de gerenciamento de rede	×	×	×	×	✓ •	×	×
Compromisso com a extensão de créditos/promoções ou alteração dos prazos para o pagamento das contas como uma forma de compensação universal pelo shutdown	×	×	✓ •	✓ •	✓ •	*	✓ •
Compromisso em restaurar a conectividade dos usuários afetados após uma desconexão na primeira oportunidade possível	*	×	✓ •	✓ •	✓ •	✓ •	✓
Compromisso em restaurar a conexão da rede após um shutdown na primeira oportunidade possível	×	×	×	×	✓ •	* •	×
Informações sobre mecanismos de reclamação e remediação para reparar quaisquer impactos negativos do shutdown	* •	×	×	*	✓ •	*	* •
Compromisso em registrar os teste- munhos dos usuários, permitindo que aqueles que sofreram com o shutdown documentem as suas experiências	×	×	×	×	×	×	×
Compromisso em contestar ordens de shutdown da internet através de todas as vias domésticas existentes	×	×	×	×	✓ •	•	•
Compromisso em contestar as ordens de desconexão através das vias domésticas existentes	×	×	× •	×	✓ •	* •	× •





Na categoria "Shutdown e desconexão," cada uma das sete empresas foi avaliada segundo 17 critérios, somando um total de 119 respostas. No que se refere ao shutdown e à desconexão, apesar de quase metade dos critérios avaliados estarem ausentes (56/119), há uma pequena melhora nos indicadores em vista dos eixos temáticos analisados até aqui. Dentre as 25 avaliações positivas, 20 foram parciais e 5 plenamente satisfatórias. Cabe dizer que as empresas já têm certa preocupação em relação ao desligamento ou queda da rede e, por isso, obtivemos resultados ligeiramente melhores neste critério em comparação aos demais, que em grande medida são ignorados pelas prestadoras. Ao fim, a avaliação geral das sete empresas foi insatisfatória conforme indicado

I VIGILÂNCIA

A ARTIGO 19 acredita que as empresas e provedores não devem agir contra direitos humanos, mesmo sob quaisquer ordens do Estado. Por exemplo, provedores devem resistir ativamente a quaisquer pedidos ou ordens que gerem um controle ou vigilância excessivo do governo sobre a infraestrutura de telecomunicações, ameaçando a privacidade e liberdade de expressão dos usuários. Trabalhar em colaboração com empresas parceiras para contestar tais demandas e se envolver com a sociedade civil pode aumentar a força das telcos contra medidas autoritárias anti-direitos são alternativas disponíveis. Uma das recomendações da ARTIGO 19 é que, sempre que possível, as empresas publiquem informações sobre pedidos ou ordens emitidas pelo governo que afetem os direitos de seus clientes, como o direito à privacidade.

A maior parte das telcos analisadas não se compromete fortemente a contestar e analisar demandas estatais por vigilância ou quebra de direitos. A ausência de posicionamento das empresas em relação ao assunto é preocupante, sobretudo porque também vem acompanhada de uma ausência de liberdade para os usuários se protegerem. Apenas Tim, Vivo e Sercomtel se comprometeram em examinar qualquer pedido ou demanda do Estado para instalar ferramentas de vigilância de alguma forma, ainda que o texto seja insatisfatório e indireto, ou seja, demandando algum esforço interpretativo para que se chegue a tal conclusão. A Tim, por exemplo, coloca como sua obrigação:

"Observar o dever de zelar estritamente pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados e informações do assinante, empregando todos os meios e tecnologia necessárias para assegurar este direito dos usuários." (Contrato de Prestação de Serviços da Tim, cláusula 3.1, letra "r")

Nenhuma empresa se comprometeu em publicar informações sobre quaisquer medidas tomadas para modificar sua infraestrutura e instalar ferramentas de vigilância, o que indicaria potencial colaboração com ações de vigilância de outros agentes, como atores estatais. Também não há disposições das telcos em esgotar os mecanismos disponíveis para contestar qualquer pedido ou demanda de modificação.

Ademais, defendemos que as empresas devem compensar usuários que sofreram perda financeira ou danos substanciais como resultado de qualquer vigilância. Apenas a Tim e a Sky apresentam linguagem nesse sentido, novamente usando um texto não específico. A Sky estabelece que o cliente tem direito:

"À reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos." (Condições Gerais da Prestação do Serviço de Comunicação Multimídia - Banda Larga, cláusula 7.2, inciso VIII)

Para a ARTIGO 19, as prestadoras devem fomentar medidas inovadoras para aumentar a liberdade de expressão e os direitos de privacidade dos indivíduos, inclusive incentivando a criptografia, mesmo que tais medidas frustrem ou evitem pedidos e demandas do Estado. Ao analisar os contratos das empresas, no entanto, percebe-se que não há um cuidado em garantir que o usuário tenha direito à anonimização e uso de criptografia como forma de proteção pessoal.

A Sercomtel chega a impor penas graves para quem tentar ocultar identidade para qualquer fim:

"O CLIENTE não poderá alterar as configurações do computador / CPE que for utilizado para acessar os serviços, objeto deste contrato, com o intuito de responsabilizar terceiros ou ocultar a identidade ou autoria. A não observação do disposto nesta cláusula autoriza a SERCOMTEL a disponibilizar a qualquer tempo às autoridades competentes, toda e qualquer informação sobre o CLIENTE, bem como cancelar a conta, sem aviso prévio, respondendo, ainda, o CLIENTE, civil e penalmente pelos atos praticados." (Contrato de Adesão ao Serviço Banda Larga de Acesso à Internet, cláusula 2, parágrafo 25)

Dessa forma, percebe-se que há uma clara ausência nos contratos analisados de disposições sólidas e posicionamentos firmes das telcos contra mecanismos de potencial vigilância aos usuários.



	AL	GAR	NET/	Claro	C)I	SERCO	DMTEL	SI	KY	TI	M	VI	/0
	A	В	A	В	A	В	A	В	A	В	A	В	A	В
Compromisso em permitir que os usuários criptografem seu conteúdo	×		×		×		×		×		×		×	
Informações sobre o direito ao anoni- mato	×		•		×		•		×		×		~	
Compromisso em examinar qualquer pedido ou demanda do Estado para instalar ferramentas de vigilância	×		×		×		✓		×		✓		•	
Compromisso em esgotar todos os mecanismos disponíveis para contestar qualquer pedido ou demanda de modificação da infraes- trutura	×		×		×		×		~		×	•	×	
Compromisso em esgotar todos os mecanismos disponíveis para contestar qualquer pedido ou demanda de instalação de ferramen- tas de vigilância	×	•	×	•	×	•	×	•	✓		×		×	•
Compromisso com a publicação de informações, na medida do possível, sobre quaisquer medidas tomadas para modificar a infraestrutura	×	•	×		×	•	×	•	×	•	×	•	×	
Compromisso com a publicação de informações, na medida do possível, sobre quaisquer medidas tomadas para instalar ferramentas de vigilância ou fornecer acesso direto a terceiros	×	•	×		×	•	×	•	×	•	×	•	×	

	ALI	GAR	NET/	Claro	()I	SERCO	OMTEL	SI	(Y	TI	M	VI	VO
	A	В	A	В	A	В	A	В	A	В	A	В	A	В
Compromisso em notificar os usuá- rios, sempre que possível, sobre medidas de vigilância específicas as quais foram sujeitos	×	•	×	•	×	•	×	•	×		~		×	
Compromisso em fornecer um meca- nismo de reclamação ou remediação para permitir que os usuários contestem a decisão da telco de cumprir pedidos ou demandas	×	•	×	•	×	•	×	•	×		×	•	×	•
Compromisso em pedir desculpas e notificar os usuários afetados, forne- cendo informações completas e abrangentes sobre o tipo e alcance da vigilância a que foram submeti- dos	×	•	×	•	×	•	×	•	×		×	•	×	•
Compromisso em registrar os teste- munhos dos usuários afetados, permitindo que eles expliquem e documentem suas experiências de vigilância	×		×	•	×	•	×		×		×		×	•
Compromisso em compensar usuá- rios que sofreram perda financeira ou danos substanciais como resultado da vigilância	×	•	×	•	~		×	•	~		✓	•	×	
Compromisso em apoiar que as pessoas busquem ações judiciais como medidas de recuperação ou compensação junto ao Estado responsável pela vigilância	×	•	*		×	•	×		*		*		×	



Nesta categoria, cada uma das sete empresas foi avaliada segundo 12 critérios, somando um total de 84 respostas. A vigilância provou-se um tema raro em relação ao provimento do serviço de banda larga no Brasil. Prova disto é que 74 das respostas indicam a ausência dos critérios analisados nos termos de serviço das empresas. Ainda mais grave é que 80 das avaliações foram insatisfatórias (a maioria devido a tais ausências), somente 4 parcialmente satisfatórias e nenhuma plenamente satisfatória. Por essas razões a avaliação geral das sete empresas foi insatisfatória em relação a medidas de proteção contra a vigilância.

I PADRÕES DE QUALIDADE

As operadoras devem assegurar o acesso de qualidade à Internet. Todos os termos de serviço analisados apresentam alguma disposição sobre a velocidade garantida da conexão. Nenhum, no entanto, se compromete a assegurar mais do que o mínimo (40% da velocidade contratada) estabelecido pela Agência Nacional de Telecomunicações, o que nivela a qualidade da Internet no Brasil em padrões muito baixos. Ademais, apenas Vivo e Sercomtel apresentam em seus contratos cláusulas indicativas de ferramentas de aferição da velocidade real e atual da conexão, uma informação que deveria ser amplamente divulgada por todas as empresas.

As telcos não devem impor limitações de dados ao acesso à Internet. Ponto de grande confusão nos contratos analisados é o uso de franquia de dados na Internet fixa. Apenas Algar e Tim não dispõem em contrato que limitarão o acesso à Internet conforme volume de dados trafegados. No entanto, a Tim afirma poder reduzir a velocidade da Internet e suspender o acesso propositalmente em caso de não pagamento da mensalidade, conforme cláusula abaixo:

"A não redução de velocidade e a suspensão do Serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de deveres constantes do artigo 4° da Lei n.º 9.472, de 1997,e da Cláusula 4.1 (a), (b), (c), (d) acima, sempre após notificação prévia pela prestadora." (Contrato de Prestação de Serviços da Tim, cláusula 4.2, letra "h")

As demais empresas (Sky, Claro, Sercomtel, Vivo e Oi) adotam a franquia, o que contraria medida cautelar publicada pela Anatel em 2016 que conclama as prestadoras de banda larga fixa que abstenham de adotar práticas de redução de velocidade, suspensão de serviço ou de cobrança de tráfego excedente após o esgotamento da franquia⁸. A adoção abusiva da franquia por parte das empresas também contraria posicionamento do Comitê Gestor da Internet no Brasil⁹. Excepcionalmente, Oi e Sercomtel e dispõem em regulamentos promocionais que não degradarão ou suspenderão o acesso após alcançado o limite de dados. A Vivo também não degrada ou suspende a conexão, porém, apenas a título promocional estabelecido em anexo ao contrato. Pelo contrário, em seu contrato principal, a empresa dispõe que:

"Cada Plano de Serviço disponibiliza uma quantidade mensal de Megabytes (MB) para transferência de dados. Após atingir o limite mensal de transferência de dados contratados, ou seja, após o consumo total da franquia de dados, o acesso à internet será bloqueado." (Contrato de Adesão de Prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), cláusula 27.13)

Com essa disposição, a Vivo dá a entender que, uma vez adotada a franquia, a empresa poderá suspender completamente o acesso à Internet caso o volume de dados seja alcançado - uma medida desproporcional e abusiva.

A Claro, por sua vez, dispõe em contrato sobre a possibilidade de degradação da conexão em função da adoção da franquia:

⁸ Mais detalhes estão disponíveis em: http://www.anatel.gov.br/institucional/ultimas-noticiass/1089-decisao-cautelar-suspende-reducao-da-velocidade-da-banda-larga-fixa-apos-termino-da-franquia

⁹ O CGI.br lançou posicionamento contrário à adtoção das franquias em junho de 2016: http://www.cgi.br/noticia/releases/cgi-br-recomenda-que-sociedade-seja-ouvida-sobre-franquia-de-dados-na-banda-larga-fixa/

"O ASSINANTE se obriga a utilizar adequadamente a modalidade e o plano escolhido, limitando sua utilização ao volume de tráfego de dados mensal contratado, estando ciente, desde já, que a utilização além do contratado implicará em automática alteração para a menor velocidade disponível pela PRESTADORA para comercialização, permanecendo neste estado até o final do respectivo mês, quando a velocidade originalmente contratada será restaurada." (Contrato de Prestação de Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) Net Vírtua, cláusula 6.5)

Já em relação ao compartilhamento do acesso à Internet, seis empresas se mostraram explicitamente contrárias à distribuição da conexão. O contrato da Oi, por exemplo, estipula que:

"O SERVIÇO BANDA LARGA DA OI é prestado exclusivamente ao ASSINANTE, sendo vedado ao mesmo comercializar, ceder, alugar, sublocar, compartilhar, disponibilizar ou transferir a terceiros, seja a que título for, quaisquer serviços ou produtos relacionados ao SERVIÇO BANDA LARGA DA OI." (Contrato de Adesão à banda larga - Categoria Residencial, cláusula 2.14)

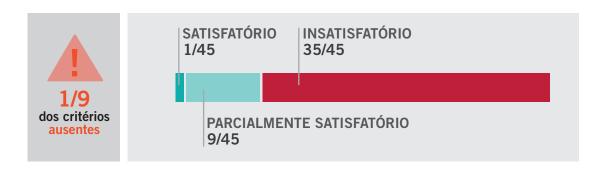
No entanto, a ARTIGO 19 defende que, a partir do momento em que a pessoa contrata o serviço de provimento de acesso à Internet, o uso que ela faz da sua conexão deveria ser de sua escolha. A Claro é a única empresa que permite em seu contrato alguma forma de compartilhamento mediante autorização da empresa. Diz o contrato que:

"O NET VÍRTUA destina-se ao uso do ASSINANTE em conformidade com a modalidade e plano por ele optado. É vedada e terminantemente proibida a comercialização, distribuição, cessão, locação, sublocação ou compartilhamento do sinal do NET VÍRTUA, exceto por expressa autorização por escrito, da PRESTADORA, responsabilizando-se o ASSINANTE penal e civilmente pelo eventual descumprimento desta cláusula." (Contrato de Prestação de Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) Net Vírtua, cláusula 8.3)

De forma geral, no entanto, percebe-se que os contratos analisados das sete maiores empresas de provimento de acesso à internet do país poderiam e deveriam avançar mais na garantia de uma Internet de qualidade e sem limites de tráfego de dados ou de compartilhamento de sinal. Por fim, destacamos um dado não abarcado pelos nossos critérios, mas ainda sim muito importante: chamou a atenção durante a análise dos documentos das operadoras os padrões de promoção bastante incompatíveis do ponto de vista da segurança econômica do consumidor. Algumas promoções definiam 75% de desconto ou mais nas mensalidades, com prazo de vigência promocional limitado a ser definido pela operadora. Descontos tão massivos e com prazos incertos geram uma situação indesejável de insegurança e de desinformação dos usuários, pondo em risco a continuidade da prestação de serviços findo o contrato de oferta e o risco de estabelecimento de mensalidades mais caras em seguida.



	ALC	GAR	NET/	Claro	0	I	SERCO	OMTEL	SI	(Y	TI	M	VI	/0
	A	В	A	В	A	В	A	В	A	В	A	В	A	В
Informações sobre porcentagem garantida da velocidade de conexão contratada	•		~		•		~		✓		✓		✓	
Possibilidade dos usuários verifica- rem a velocidade contratada versus a velocidade real	×		×		×		✓		×		×		✓	
Franquia de consumo de dados não é adotada como uma prática comercial	•		•		•		•	•	•		•		•	
Possibilidade de degradação da conexão após alcançar a franquia de dados	*	*	•		•		~		✓		*	*	•	
Possibilidade de suspensão da conexão após atingir o limite da franquia de dados	*	*	✓		•		✓		•		*	*	•	
Compromisso em permitir o compar- tilhamento de conexão para qualquer finalidade (comercial ou não)	•		✓		✓		•		✓		✓		✓	
Compromisso em permitir o compar- tilhamento de conexão sem fins lucrativos	~		✓		~		✓		~		~		~	



Nesta categoria sobre padrões de qualidade, cada uma das sete empresas foi avaliada segundo 7 critérios, somando um total de 45 respostas*. Todas empresas analisadas se preocupam em abordar padrões de qualidade em seus contratos, sendo que somente 5 critérios analisados estavam ausentes, o menor índice de todo o estudo . No entanto, as referências ao tema não satisfazem ou vão contra os critérios estabelecidos como satisfatórios pela ARTIGO 19 na maioria das vezes. Por 23 vezes a referência é negativa, ou seja, diz o contrário da nossa recomendação, e somente 10 avaliações referentes ao tema foram consideradas parcialmente (20%) ou plenamente (2%) satisfatórios. A avaliação geral das sete empresas foi insatisfatória na categoria padrões de qualidade.

[★] As células de cor cinza não foram submetidas a avaliação dos pesquisadores, pois como as empresas em questão não adotam franquia de dados em seus serviços, os critérios em questão não são aplicáveis.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise dos contratos, políticas de privacidade e regulamentos das principais empresas de telecomunicações no Brasil demonstrou que ainda há um caminho longo a ser trilhado no que tange ao direito dos usuários ao acesso à informação, liberdade de expressão e garantia da privacidade no provimento do serviço de banda larga. Reconhecemos, de antemão, que a análise da letra, nos contratos e documentos oficiais entre a prestadora e o usuário, não permite aferir como o serviço final está sendo de fato prestado. De todo modo, esses documentos constituem-se os parâmetros mais palatáveis à disposição do consumidor para aferir os serviços que irá receber. É preocupante, portanto, que nenhuma telco tenha alcançado níveis satisfatórios em vários dos eixos temáticos analisados. Se os contratos e demais documentos que tratam dos termos de serviço das maiores provedoras de internet do Brasil não estão minimamente de acordo com os critérios defendidos pela ARTIGO 19, pode-se supor que o serviço prestado também está longe de ser ideal.

A ARTIGO 19 visou analisar os termos de serviço do provimento de Internet no Brasil para combater medidas que enfraquecem os direitos dos usuários e que incluem:

- · ausência de transparência e clareza contratual;
- · insegurança na prestação do serviço;
- · censura e discriminação na rede;
- · geração, retenção e divulgação de dados pessoais;
- · cancelamento e restrições sobre o acesso;
- · facilitação da vigilância do Estado e de agentes terceiros;
- · padrões de qualidade no serviço.

Construímos nossos critérios de avaliação com base nas seguintes recomendações gerais demandando que as empresas:

- · estejam em conformidade com os princípios de direitos humanos internacionais;
- garantam clareza e acessibilidade dos termos de serviço e políticas da empresa;
- · promovam a participação e empoderamento dos usuários;
- · baseiem-se nos princípios da não-discriminação e igualdade;
- · tenham responsabilidade ética e preocupação com a segurança dos usuários.

Identificamos alguns pontos positivos em relação à proteção dos usuários nos documentos analisados.

Por exemplo, a maior parte das empresas se compromete a notificar previamente os seus clientes sobre uma desconexão futura - mesmo que algumas o façam apenas em caso de inadimplência ou devido à manutenção da rede. Ademais, pelo menos três empresas apresentam alguma disposição em relação ao uso de dados pessoais por terceiros. A Sky chega a apresentar uma cláusula contratual com linguagem bastante favorável à liberdade de expressão (Condições Gerais da Prestação do Serviço de Comunicação Multimídia - Banda Larga, cláusula 3.11). Ainda assim, geralmente, as empresas não estão alinhadas aos critérios apresentados neste relatório.

Se os direitos dos usuários não são assegurados em contrato, se a sua autonomia para definir e controlar seus dados na prestação do serviço de banda larga é minada por um desequilíbrio de forças entre a telco e o contratante e se as empresas não se comprometem firmemente com o acesso à Internet de qualidade, livre de censura, vigilantismo e priorizações indevidas, resta um ambiente instável e inseguro para os usuários da Internet no país. É preciso que as telcos e provedores de acesso reúnam esforços para melhorar seus termos de serviço, apresentando cláusulas que assegurem os direitos dos usuários, disponibilizando amplamente esse material com transparência e tornando-os acessíveis em seus websites, para que os usuários da Internet no Brasil possam defender seus direitos com propriedade.

As recomendações completas sobre cada um dos temas abordados podem ser encontradas no documento "Getting connected: Freedom of expression, telcos and ISPs" (Conectando: liberdade de expressão, empresas de telecomunicações e provedores de Internet)". Detalhes metodológicos e os critérios de classificação completos estão disponíveis no anexo do presente relatório.

REFERÊNCIAS

ALGAR

Contrato de Prestação do Serviço – Banda Larga para velocidades igual ou inferior a 10MB. Disponível em: https://www.algartelecom.com.br/para-voce/atendimento/contratos Acesso em julho de 2017.

Regulamento Baixa Competição Ligado 8. Disponível em: https://algartelecom.com.br/para-voce/atendimento/regulamentos Acesso em julho de 2017.

Política de Privacidade. Disponível em: https://www.algartelecom.com.br/politicadePrivacidade.html Acesso em julho de 2017.

NET/CLARO

Contrato de Prestação de Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) Net Vírtua. Disponível em: http://www.netcombo.com.br/documentos/CONTRATO-NET-VIRTUA---Claro-S.A.---S%C3%830-PAULO-1374091908318.pdf Acesso em julho de 2017.

Plano de Serviço do Serviço de Comunicação Multimídia denominado Net Vírtua 2mbps internet Popular. Disponível em: http://www.netcombo.com.br/documentos/PLANO-DE-SERVI%C3%870-BL_2M-IP_Final-1374091844469.pdf Acesso em julho de 2017.

Plano de Serviço do Serviço de Comunicação Multimídia denominado Net Vírtua 10mbps. Disponível em: http://www.netcombo.com.br/documentos/PLANO-DE-SERVI%C3%870-BL_10M_Final-1374091844454.pdf Acesso em julho de 2017.

Política de Privacidade. Disponível em: http://www.netcombo.com.br/politica-de-privacidade Acesso em julho de 2017.

01

Contrato de Adesão à banda larga da Oi - Categoria Residencial. Disponível em: < http://www.oi.-c o m . b r / A r q u i v o s E s t a t i c o s / o i / d o c s / p d f / o i v e l o x _ r e - gs/contrato-de-adesao-banda-larga-da-oi-residencial-r1-b2c.pdf> Acesso em julho de 2017.

Sumário de contratação e regulamento da promoção Banda Larga da Oi. Disponível em: < h t t p : //www.oi.com.br/ArquivosEstaticos/oi/docs/pdf/oivelo-x_regs/Regulamento_Banda_Larga_R1.pdf> Acesso em julho de 2017.

Política de segurança da informação. Disponível em: http://www.oi.com.br/oi/sobre-a-oi/empre-sa/informacoes/politica-de-seguranca-informacao Acesso em julho de 2017.

Política de uso aceitável. Disponível em: http://www.oi.com.br/oi/sobre-a-oi/empresa/informaco-es/politica-de-uso-aceitavel Acesso em julho de 2017.

SERCOMTEL

Contrato de Adesão ao Serviço Banda Larga de Acesso à internet. Disponível em: http://prodweb.sercomtel.com.br/sistemas/portalBandaLarga/res/documentos/contrato_supervia.pdf ou http://www.sercomtel.com.br/portalSercomtel/bandalarga.planoldeal.do Acesso em julho de 2017.

Promoção Banda Larga Ideal – Regulamento. Disponível em: http://prodweb.sercomtel.com.br/sistemas/portalBandaLarga/res/documentos/regulamento_banda_larga_ideal_concessionaria.pdf Acesso em julho de 2017.

Anexo Contratual da Banda Larga Ideal. Disponível em: http://prodweb.sercomtel.com.br/sistemas/portalBandaLarga/res/documentos/anexo_ideal.pdf> Acesso em julho de 2017.

Política de Privacidade. Disponível em: < https://aplweb.sercomtel.com.br/areaCliente/politicaPrivacidade.do > Acesso em julho de 2017.

SKY

Condições Gerais da Prestação do Serviço de Comunicação Multimídia - Banda Larga. Disponível em: https://www.sky.com.br/contratos ou http://www.skybandalarga.com.br/Content/pdf/condicoes.pdf Acesso em 2017.

Termos e Condições - Política de Privacidade. Disponível em: https://www.sky.com.br/politica-de-privacidade> Acesso em 2017.

Sumário de Contratação dos Planos - Banda Larga. Disponível em: < https://digitalapi.sky.com.br/-media/site/SUM%C3%81RIO%20BL%2020092016.pdf> Acesso em 2017.

TIM

Contrato de Prestação de Serviços. Disponível em: http://www.tim.com.br/Portal_Conteudo/_staticfiles/dpmFiles/pdf/Contrato%20de%20Presta%C3%A7%C3%A3o%20de%20Servi%C3%A7os%20Live%20TIM.pdf Acesso em julho de 2017.

Regulamento TIM Live. Disponível em: http://www.tim.com.br/Portal_Conteudo/_staticfiles/dpmFiles/pdf/Regulamento%20Live%20TIM.pdf Acesso em julho de 2017.

VIVO

Informações Gerais de Preços Integrais e Valores Promocionais. Disponível em: https://www.vivo.-com.br/consumo/groups/public/documents/documentopw/contrib_102074.pdf Acesso em julho de 2017.

Termo Promocional Vivo internet 10 Mbps. Disponível em: https://www.vivo.com.br/consumo/groups/public/documents/documentopw/contrib_102095.pdf> Acesso em julho de 2017.

Privacidade. Disponível em: Acesso em julho de 2017.

Contrato de Adesão de Prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM). Disponível em < http://www.vivo.com.br/consumo/groups/public/documents/documentopw/contrib_102096.pdf?_ga=1.116517382.1401368986.1487004065> Acesso em julho de 2017.

Material complementar

ARTIGO 19. Conectando-se: liberdade de expressão, empresas de telecomunicações e provedores de internet. Disponível em < > Acesso em julho de 2017.

ARTIGO 19. Proteção de dados pessoais no Brasil: análise dos projetos de lei em tramitação no **Congresso Nacional**. Disponível em http://artigo19.org/wp-content/blogs.dir/24/files/2017/01/ Prote%C3%A7%C3%A3o-de-Dados-Pessoais-no-Brasil-ARTIGO-19.pdf> Acesso em julho de 2017.

Comitê Gestor da Internet no Brasil. Resolução CGI.br/RES/2016/015. Disponível em: http://www.cgi.br/noticia/releases/cgi-br-recomenda-que-sociedade-seja-ouvida-sobre-franquia-de-dados-na-banda-larga-fixa/ Acesso em julho de 2017.

Dados Abertos. Acessos SCM 2015-2017. Disponível em http://dados.gov.br/dataset/acessos-prestadoras-scm/resource/c16b91eb-4910-4ec1-af49-a7eb1891362c Acesso em julho de 2017.

Princípios Orientadores sobre Empresas e Direitos Humanos aprovado pelo Conselho de Direitos Humanos da Organização das Nações Unidas (ONU). Disponível em http://www.conectas.org/arquivos/editor/files/Conectas_Princ%C3%ADpiosOrientadoresRuggie_mar2012(1)(2).pdf Acesso em julho de 2017.

Report of the Special Rapporteur on the promotion and protection of the right to freedom of opinion and expression. 2017. Disponível em: https://globalfreedomofexpression.columbia.edu/wp-conten-t/uploads/2017/06/Kaye-Report-March-2017-AHRC3522.pdf Acesso em julho de 2017.

Report of the Special Rapporteur on the promotion and protection of the right to freedom of opinion and expression: freedom of expression and the private sector in the digital age. 2016. Disponível em: http://www.ohchr.org/EN/Issues/FreedomOpinion/Pages/Privatesectorinthedigitalage.aspx Acesso em 2017.

SOBRE A ARTIGO 19

A ARTIGO 19 é uma organização não-governamental de direitos humanos nascida em 1987, em Londres, com a missão de defender e promover o direito à liberdade de expressão e de acesso à informação em todo o mundo. Seu nome tem origem no 19º artigo da Declaração Universal dos Direitos Humanos da ONU.

Com escritórios em nove países, a ARTIGO 19 está no Brasil desde 2007 e tem se destacado por impulsionar diferentes pautas relacionadas à liberdade de expressão e informação. Entre as quais, estão o combate às violações ao direito de protesto, a descriminalização dos crimes contra a honra, a elaboração e a implementação da Lei de Acesso à Informação e a construção e defesa do Marco Civil da internet.

Contando com especialistas de diferentes campos, a organização atualmente se divide em quatro áreas: Acesso à Informação, Centro de Referência Legal, Direitos Digitais e Proteção e Segurança.

Se você quiser entrar em contato para discutir esta análise, por favor, envie um e-mail para **comunica-cao@artigo19.org.br**

CONSIDERAÇÕES METODOLÓGICAS

1. CONTEXTO

Em junho de 2017, a ARTIGO 19 lançou o documento Getting connected: Freedom of expression, telcos and ISPs. Neste relatório, com o objetivo de dar diretrizes para operadoras de telecomunicações e provedores de internet, a ARTIGO 19 sintetizou suas recomendações em cinco grandes temáticas: respeito aos direitos humanos, participação, empoderamento, não-discriminação e responsabilidade ética.

A ARTIGO 19 Brasil utilizou este relatório como referência para construir uma matriz de critérios de avaliação que permita analisar normativamente os termos de uso de operadoras de telecomunicações no país com base em princípios de direitos humanos, tendo como destaque o acesso à informação e a liberdade de expressão.

O presente documento registra as linhas metodológicas adotadas para a execução desse projeto, bem como aponta recomendações para uso dos resultados do estudo e sua análise.

DATA DO PROJETO

23 de maio a 14 de junho de 2017.

2. CONSIDERAÇÕES METODOLÓGICAS

Este é um estudo qualitativo desenvolvido a partir das seguintes etapas:

2.1. SELEÇÃO DA OPERADORAS DE TELECOMUNICAÇÕES

A ARTIGO 19 definiu as empresas a serem parte do estudo a partir de informações da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) sobre os provedores de acesso à internet fixa no Brasil com maior base de clientes, são eles:

- · Algar Telecom S.A
- Claro S.A (que incorpora NET Serviços S/A.)
- · Oi (Telemar Norte Leste S.A)
- Sercomtel S.A Telecomunicações
- Sky Serviços de Banda Larga Ltda
- · Tim Celular S.A
- Vivo (Telefonica Brasil S.A)

2.2. BUSCA E SELEÇÃO DE DOCUMENTOS

Enquanto é comum usar as expressões a "termos de uso" ou "termos de serviço" ao tratar das políticas das empresas de conteúdo na web, as operadoras de telecomunicações no Brasil, que prestam o serviço de banda larga, utilizam documentos com diferentes denominações para regular suas relações com os usuários. Esse foi um dos resultados de uma primeira busca exploratória nos sites das empresas. Com essa informação, fizemos uma busca sistemática nesses sites conforme descrito a seguir.

A) BUSCA NOS SITES DAS OPERADORAS

Por até 10 minutos, três pesquisadores, individualmente, fizeram buscas no site de cada empresa procurando por documentos que listassem regras de prestação de serviços de internet das operadoras. Após esse tempo, caso não tivessem obtido todos os documentos relativos ao provimento de internet de banda larga fixa, os pesquisadores dirigiram-se a um buscador externo ao site para complementar a busca. Para tal ação, foram usadas como palavras-chave os nomes das empresas acompanhados de termos como 'contrato de adesão', 'termo de adesão' 'banda larga', 'política de privacidade', incrementando as buscas conforme novos termos surgiam nos resultados das buscas, como 'política de segurança da informação' ou 'política de uso aceitável'.

Com esse procedimento, foram encontrados 48 (quarenta e oito) documentos das operadoras focados em internet fixa residencial:

EMPRESA	N° DOCS	ENCONTRADO POR 1 PESSOA	ENCONTRADO POR 2 PESSOAS	ENCONTRADO POR 3 PESSOAS
Algar	5	2	1	2
Claro	16	15	1	0
Oi	6	4	0	2
Sercomtel	6	3	2	1
Sky	5	3	1	1
Tim	4	2	2	0
Vivo	6	4	1	1
Total	48	33	8	7

Tabela 1 – Síntese dos documentos encontrados em busca sistemática

Tendo os três pesquisadores do projeto iniciado as buscas com os mesmos objetivos, era esperado que houvesse alta sobreposição de documentos encontrados. No entanto, de 48 documentos no total, 33 foram encontrados exclusivamente por um(a) pesquisador(a). Tal resultado, juntamente com a percepção de dificuldade sentida pelos pesquisadores, que encontraram muitos dos arquivos em buscadores externos aos sites das operadoras, aponta para a dificuldade de ter acesso às regras que

regem a prestação de serviços dessas empresas, mesmo quando se tem esta como meta primária da navegação. Os sites das operadoras possuem lógicas de organização não óbvias aos usuários, e há falta de padronização generalizada tanto dos sites quanto dos arquivos.

Ao fazer uma triagem dos documentos encontrados, foram identificados três principais tipos de documentos de interesse:

Contratos – documentos que formalizam a prestação de serviço entre operadoras e usuários. Utilizam nomes variados como: Contrato Banda Larga, Contrato de Adesão, Condições Gerais de Prestação de Serviço, Contrato de Prestação de Serviço, etc. Mostrou-se comum haver contratos adicionais denominados 'Contratos de Permanência', que regulam o tempo mínimo de contratação dos planos de internet. Isso é comum em casos de promoções de preço para certas velocidades oferecidas e também em caso de "venda casada", quando os planos de internet são vendidos como parte de promoções que incluem outros produtos como telefone e TV por assinatura.

Regulamentos de Ofertas – documentos que acompanham os contratos adicionando regras relativas às características dos planos adquiridos como preço, velocidade, etc. Podem receber a denominação de: Regulamento da Promoção, Termo Promocional, Sumário de Contratação dos Planos de Banda Larga, Anexo Contratual, Planos de Banda Larga, etc.

Documentos relacionados à privacidade e política de segurança – diferentemente das empresas de conteúdo da web que tendem a possuir "Políticas de Privacidade" de suas plataformas, as operadoras de telecomunicações não necessariamente possuem termos de privacidade focados nos serviços de banda larga. É comum encontrar links de "Políticas de Privacidade" que dizem respeito às regras dos sites das operadoras e que não são específicas às regras de privacidade de seus serviços (ex. Tim). Há também termos de privacidade ambíguos que focam no site e dizem respeito também a serviços (Vivo). Por fim, é possível se deparar com documentos com foco organizacional, como Políticas de Segurança da Informação (ex. Oi), ou, em minoria, aqueles com foco maior nos serviços como Termos e Condições - Política de privacidade (Sky) e Política de Uso Aceitável (ex. Algar e Oi).

B) SELEÇÃO DE DOCUMENTOS

Os documentos foram selecionados tendo em vista seu conteúdo, que deveria conter regras sobre a prestação de serviços de internet fixa; direitos e deveres da operadora e dos usuários; e características dos planos. Dada a variação da primeira busca acima relatada, fizemos novas buscas não sistemáticas a fim de confirmar atualidade e vigência dos documentos e a existência de outros documentos de interesse.

Arquivos com datas recentes e período de vigência válido durante o campo do estudo receberam prioridade na seleção. Somente em casos em que estes não foram encontrados, termos com datas anteriores foram utilizados (ex. regulamentos de promoção Vivo e Sky). Não é possível assegurar se documentos com datas anteriores continuavam válidos no período da pesquisa, mas porque eles encontram-se disponíveis nos sites das empresas, e seus conteúdos apontam para regras recentes – não anterior a 2016 –, julgamos serem materiais importantes para a análise.

Sempre que possível, cada empresa foi analisada considerando:

- Contrato
- Regulamento de Ofertas
- · Termos relativo a Privacidade e/ou Segurança de seus Serviços.

Para Tim e Sercomtel, não foram encontrados termos de privacidade de serviços (somente termos de privacidade de seus websites), enquanto pra a Oi foram considerados dois documentos complementares sobre o tema. No caso da Claro e da Vivo, incluímos dois regulamentos de ofertas na análise. No primeiro caso, por haver interesse da ARTIGO 19 em verificar diferenças nos serviços de Banda Larga Popular no Estado de São Paulo e outros planos encontrados no site da Claro. No segundo caso, por serem apresentados documentos diferentes mas complementares para entender as regras utilizadas.

Abaixo listamos os documentos selecionados para análise no projeto.

EMPRESA	DOCUMENTOS ANALISADOS	NÚMERO DE DOCUMENTOS	NÚMERO DE PÁGINAS
Algar Telecom S.A	Contrato de Prestação do Serviço - Banda Larga- 7 pp. Politica de Uso Aceitável (PUA) - 5 pp Regulamento Baixa Compe- tição - 10 pp	3	22
Claro S.A (que incorpora NET Serviços S/A.)	Contrato de Prestação de Serviço: 21 pp Política de privacidade NET: 2pp Plano de Serviço do Serviço de Comunicação Multimídia Denominado Net Vírtua 10Mbps: 6 pp Plano de Serviço do Serviço de Comunicação Multimídia denominado Net Vírtua	4	34
Oi (Telemar Norte Leste S.A)	Contrato de Adesão à Banda Larga da Oi Categoria Residencial - 15 pp Politica de Uso Aceitável - 2pp Sumário de Contratação e Regulamento da Promoção Banda Larga da Oi - 18 pp Política de segurança da informação - 3 pp 2Mbps Internet Popular: 5 pp	4	38

EMPRESA	DOCUMENTOS ANALISADOS	NÚMERO DE DOCUMENTOS	NÚMERO DE PÁGINAS
Sercomtel S.A - Telecomunicações	Contrato de Adesão ao Serviço Banda Larga de Acesso à Internet - 5 pp Anexo I Acesso Rápido a Provedores de Internet - Plano Banda Larga Ideal - 2 pp Política de Privacidade - 1pp Promoção Banda Larga Ideal Regulamento - 2 pp	4	10
Sky Serviços de Banda Larga Ltda	Condições Gerais da Presta- ção do Serviço de Comuni- cação Multimidia - Banda Larga – 13 pp Termos E Condições - Política De Privacidade - 3 pp Sumário De Contratação Dos Planos De Banda Larga Da Sky - 3 pp	3	19
Tim Celular S.A	Contrato De Prestação De Serviços - 7 pp Tim Live Regulamento Oferta TIM live – 17/06/2016 a 16/06/2017 - 7 pp	14	
Vivo (Telefonica Brasil S.A)	Contrato De Adesão De Prestação Do Serviço Telefônico Fixo Comutado (Stfc), Do Serviço De Comunicação Multimídia (Scm) E Do Serviço De Acesso Condicionado (Tv Por Assinatura - Seac). 33 pp (total) 23 (lidas - Cap I, II, IV) Informações Gerais De Preços Integrais E Valores Promocionais - 4 pp Privacidade - 2 pp Termo Promocional - 2 pp	4	31

Quadro 1 – Documentos selecionados para análise

2.3. ADAPTAÇÃO E APLICAÇÃO DE MATRIZ DE CRITÉRIOS PARA ANÁLI-SE DOS TERMOS DE SERVIÇOS

A ARTIGO 19 preparou uma lista de critérios baseada em seu relatório a fim de avaliar os termos de uso de prestação de serviços de internet por operadoras de telecomunicações brasileiras. Convertemos esses critérios em itens de um formulário adaptando linguagem e padronizando as informações a serem observadas nos documentos. Para cada critério, os pesquisadores deveriam preencher 4 (quatro) campos relativos a:

- Presença ou ausência do critério avaliado nos documentos
- · Cópia de excertos dos documentos em que o tema do critério é abordado
- · Quão satisfatória é a abordagem do tema
- · Indicação do documento utilizado como fonte da Informação

QUESTÃO 1	QUESTÃO 2	QUESTÃO 3	QUESTÃO 4
Versão Geral (1) Sim (2) Não (3) Informação ausente Versão para Q2 (1) Sim, com ferramenta proprietária (2) Sim, com ferramenta aberta (3) Não (4) Informação ausente Versão Q3 (1) Não adotado (2) Adotado	Trecho	(1) Satisfatório (2) Parcialmente satisfatório (3) Insatisfatório (4)Informação ausente	(1) Contrato (2) Política de privacidade (3) Regras promocionais (4) Contrato + Política de privacidade (5) Contrato + Regras promocionais(6) Política de privacidade + Regras promocionais (7) Contrato + Política de privacidade + Regras promocionais (8) Nenhum(a) (9) NA

Quadro 2 – Detalhamento das questões a serem respondidas em cada critério

Cada documento selecionado para análise foi lido por três pesquisadores e um formulário por empresa foi preenchido por cada um de maneira independente.

Os procedimentos para essa etapa previam:

- 1. Ler o formulário com critérios antes da leitura dos documentos de cada empresa
- 2. Ler um documento, grifando o que é importante para o formulário
- 3. Reler o documento preenchendo o formulário
- 4. Repetir as etapas acima para os outros documentos

Dúvidas ou sugestões foram compartilhadas pelos pesquisadores via uma lista de e-mails '[Dúvidas]'.

Ao final da análise individual de cada empresa, uma reunião era realizada para consolidar os resultados. Os critérios eram discutidos um a um e, em caso de respostas divergentes entre os pesquisadores, buscava-se chegar a um consenso via discussão. Caso o consenso não fosse alcançado ou dúvidas persistissem, as questões eram levadas à coordenação da ARTIGO 19 para alinhamento. Como resultado das discussões e das dúvidas levantadas, criamos novos critérios (ex. separação entre aceitação de contrato e consentimento de dados pessoais – P6 e P6A; inclusão de E11 "Information on right to anonymity") e conduzimos ajustes nos enunciados (ex. Q3. "Datacap is not adopted as a commercial practice" para expressar o normativo). As mudanças foram registradas na lista de e-mail.

Os pesquisadores despenderam de 4 (quatro) a 7 (sete) horas para exame de cada empresa, sendo aquelas com maior número de páginas de documentos as que exigiram mais tempo de análise.

As reuniões levavam de 3,5 (três horas e meia) a 6 (seis) horas, de acordo com a complexidade dos documentos, e serviam como treinamento e mecanismo de alinhamento constante da equipe na busca de criar padrões e parâmetros consistentes de respostas. Para isso, não apenas discutiu-se as empresas em foco, mas em face de divergências, consultou-se as empresas já analisadas, assim como o relatório da ARTIGO 19 para manter coerência nos resultados.

As principais razões de diferenças nas respostas individuais dos pesquisadores ocorreram, pois os argumentos dos mesmos baseavam-se em seleção de trechos variados dos documentos. Nesses casos, durante a discussão, ao reunir os trechos coletados individualmente, a conclusão dos pesquisadores tendia a se alterar frente a novas evidências. Um formulário por empresa era consolidado ao final de cada reunião. E até a análise da última empresa, ajustes poderiam ser feitos tendo em vista conteúdos de outras empresas, a fim de deixar clara qualquer diferenciação entre elas (ex. critérios poderiam passar de 'Parcialmente Satisfatórios' para 'Insatisfatórios' frente a novas evidências de empresas concorrentes).

Metodologicamente, consideramos que pela falta de parâmetros iniciais para avaliar o nível do que é satisfatório ou não nos termos de uso das empresas analisadas, a análise comparativa entre elas é um recurso importante para estabelecer parâmetros consistentes.

A dinâmica definida para o projeto – leituras e análises individuais seguidas de reuniões de consolidação – buscou amenizar a complexidade de se examinar documentos variados, de cunho legal, com formato, linguagem e conteúdo distintos, tendo por base diretrizes normativas de direitos humanos, as quais, por sua vez, contém nuances por natureza e conteúdos de perspectivas amplas. Durante o trabalho, vimos que alguns critérios despertaram interpretações individuais nem sempre óbvias ao restante da equipe. Nesses casos, buscamos acrescentar as razões da resposta consensuada na coluna 'Observations' do formulário para servir de guia aos próximos casos a serem analisados.

Assumimos os resultados obtidos por consenso nas reuniões como resultados do estudo. Sua priorização frente às análises individuais se justifica por terem sido gerados a partir da problematização informada de diferentes perspectivas frente aos documentos. Assim, os sete formulários consolidados obtidos após as reuniões sintetizam os resultados do estudo.

Abaixo, explicamos, de forma geral, as lógicas norteadoras utilizadas na análise e consolidação dos documentos.

a) Os documentos foram interpretados não a partir do que o seu autor gostaria de dizer – informação à qual não tivemos acesso –, mas a partir do que está escrito.

Por exemplo: A Oi define como direito de seus clientes "Receber tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do SERVIÇO BANDA LARGA DA OI;". Tal trecho não é específico, impedindo saber de que discriminação está se falando (se se trata de discriminação regional em área de outorga — quando fala de "acesso" - ou discriminação de pacotes de dados — quando fala em "fruição de serviços"). Buscando fazer a análise baseada no texto, que é dúbio, no critério "D2. Commitment to non discrimination against, or prioritization of content on the basis of origin, destination or service provider", respondemos 'sim', há comprometimento, e para indicar a falta de especificidade do texto em relação ao que estamos analisando, concluímos que o texto é 'insatisfatório'.

b) Os documentos foram entendidos como regras que serão consultadas em caso de situações não previstas ocorrerem.

Por exemplo: Nenhum dos documentos analisados tratou abertamente de vigilância ou censura. Sendo essas importantes preocupações do relatório da ARTIGO 19 e, consequentemente, dos critérios utilizados para análise dos documentos, adotamos a perspectiva de identificar se há nos documentos mecanismos que poderão ser usados nesses casos, ao invés de adotar a resposta "Informação Ausente" como padrão. Nessa linha, no contrato da Sky, o trecho abaixo é um ótimo exemplo:

"3.11. A OPERADORA defende a liberdade de escolha e expressão e repudia qualquer restrição à manifestação do pensamento, criação, expressão e informação, sob qualquer forma, processo ou veículo, e envidará seus esforços para evitar que eventual legislação superveniente estabeleça censura ou discriminação, direta ou indireta, de natureza política, ideológica ou artística, seja por meio de quotas ou por qualquer outro meio, de modo a prejudicar os direitos de seus CLIENTES. O CLIENTE concorda que, em caso de alteração legislativa superveniente potencialmente violadora de tais garantias constitucionais, a OPERADORA poderá manter o conteúdo e a característica dos Serviços oferecidos no momento imediatamente anterior à publicação de tais normas até que se decida em última instância sobre sua constitucionalidade."

Tal trecho foi usado para responder 'sim' ao critério "H15 Commitment to scrutinising any request or demand from States to retrofit or modify existing telecommunications infrastructure". Ainda que o texto não mencione essa situação especificamente, ele dá elementos para entender que haverá escrutínio da empresa em situações como a descrita.

Por outro lado, como o trecho do contrato da Oi não trata de privacidade diretamente, não o utilizamos no critério seguinte, concluindo que em "H17. Commitment to scrutinising any request or demand from States to install surveillance capabilities" temos 'Informação Ausente'.

c) Textos dúbios ou contraditórios em um mesmo documento ou entre documentos de uma mesma empresa geraram a classificação 'Insatisfatório' nos critérios correspondentes. O mesmo ocorreu com textos considerados vagos e pouco esclarecedores.

Por exemplo: a Oi informa em seu contrato de adesão que entre suas obrigações está "(...) tornar disponíveis todas as informações relativas a preços, condições de prestação do serviço e possíveis alterações com antecedência mínima de 30 (trinta) dias;" No entanto, em sua Política de Uso Aceitável (PUA), informa que "A Oi reserva-se ao direito de modificar esta PUA, a qualquer momento e sem aviso prévio, sendo que será válido o documento que estiver disponível no seguinte endereço eletrônico: http://www.oi.com.br/pua." Nesse caso, em P7 "Commitment to notifying changes in the terms of use", concluímos que 'sim', há comprometimento, mas a informação é insatisfatória.

d) Textos que parcialmente tratam do tema em análise foram classificados como "Parcialmente Satisfatórios"

Por exemplo, em H3 "Commitment to notifying users immediately of a forthcoming shutdown" existe a preocupação da ARTIGO 19 com todas as formas de desconexão do sinal da internet dos usuários, especialmente aquelas motivadas por censura. No entanto, enquanto as empresas apresentam comprometimento em avisar previamente sobre queda do sinal em razão de manutenção, não prevêem casos motivados por violação de direitos humanos, como mostra o trecho a seguir "A VIVO poderá realizar interrupções programadas no serviço para possibilitar a manutenção na sua rede e/ou similares, hipótese em que deverá avisar o CLIENTE sobre a referida manutenção com antecedência mínima de 1 (uma) semana." Em situações como essa, classificamos a informação neste critério como 'Parcialmente Satisfatório'.

e) Quando aspectos críticos são ignorados no trato de temas específicos sob análise, concluímos que há falta de comprometimento com o aspecto crítico, não se tratando de mera "Informação Ausente". Esta última ocorreria se o tema como um todo fosse ignorado, não apenas o aspecto crítico.

Por exemplo, em P5 "Consent requirement for personal data collection and use", a Claro foi classificada como uma empresa que não requer consentimento uma vez que seu contrato estabelece situações como esta a seguir: "Para fins de gerenciamento de riscos, nós poderemos trocar informações sobre nossos clientes com fontes respeitáveis de referência e serviços de compensação." A discussão sobre uso de dados pessoais (tema específico) está colocada enquanto a discussão sobre consentimento (aspecto crítico) foi ignorada.

Além disso, sobre os critérios de avaliação, buscamos interpretá-los, sempre que possível, de maneira mais restrita, mesmo quando seu enunciado permitiria outras explanações. Um exemplo é a D3 – "Commitment to non-restriction of content, applications or services a user can access". Concentramos nessa questão casos de bloqueio de conteúdo e normas de acesso que levam diretamente à restrição de acesso a **certos** conteúdos e não de maneira generalizada, como seria o caso de normas de franquias de dados, restritivas por natureza. Franquias, sempre que presentes, foram analisadas nas questões Q3, Q4 e Q5. Os exemplos abaixo, que descrevem obrigações dos clientes da Tim, mostram o que foi interpretado como 'não comprometimento a não restrição de conteúdo' em D3:

"Agir conforme as regras da moral e dos bons costumes, de modo a não enviar mensagens e/ou arquivos não solicitados, sem advertências ou filtros adequados ao conteúdo, que contenham materiais pornográficos, obscenos ou de cunho sexual, incluindo imagens, caricaturas e piadas:"

"Não armazenar e/ou transmitir pela rede, interna e/ ou externa, qualquer programa ou aplicação que viole o disposto na legislação aplicável e/ou o disposto no presente Contrato ou qualquer outro que a TIM, a seu exclusivo critério, identifique e julgue como estando em desacordo com sua política interna, bem como não interceptar ou monitorar qualquer material a partir de qualquer ponto da rede da TIM que não seja expressamente endereçado ao CLIENTE;"

"O CLIENTE reconhece e concorda que a prestação do serviço TIM LIVE poderá ser temporariamente afetado ou interrompido, total ou parcialmente, em razões técnicas como de outras circunstâncias, inclusive fenômenos atmosféricos/climáticos/ambientais, efetivação de reparos, manutenção e substituição de equipamentos relacionados a prestação do LIVE TIM ou, ainda, a critério da TIM, quando julgar necessário resguardar, preventivamente, a integridade de seu sistema e a segurança de seus CLIENTES"

Essas situações e exemplos, de maneira geral, visam esclarecer as lógicas utilizadas para chegar a consensos em relação aos critérios em discussão.