

EXMO(A). SR(A). DR(A). JUIZ(A) DE DIREITO DA 41ª VARA CÍVEL DA COMARCA DE SÃO PAULO – SP

Chegamos na sala 09:57 horas  
Início da parte formal:

REQUERIDA: Eng de telecom Jefferson e Dra. Marina Adv terceira;  
REQUERENTE: Sra Marcia secretária e Sidnei Assistente conhecedor de telecom;

Autos n: XXXXXXX-75.2019.8.26.0100.  
**REQUERENTE:** NOME .  
**REQUERIDA:** NOME.  
**Objetivo:** Aceitar e apresentar proposta de honorários.  
Refere-se: Em face da apresentação dos quesitos preliminares.

### 1. Do objeto da perícia - OP

O Perito, ao analisar os autos, identificou que os objetos da perícia seriam **1000 LINHAS CELULARES (CHIPS GSM, SIM CARDS, CARTÕES SIM)**, dispositivos microeletrônicos telemáticos portáteis e móveis que conectados a um hardware propicia funcionalidades tais como ligações celulares, envio de mensagens de textos e navegação à internet.

### 2. Problematização

Alega o **REQUERENTE** ser empresa do ramo de feiras, congressos, exposições e festas, que contratou os serviços de telefonia para otimizar seu mister, de maneira interpessoal, principalmente por oferecer mensagens SMSs ilimitados, tendo a **REQUERIDA** descumprido seu contrato desde o início.

Alega a **REQUERIDA** ter iniciado tratativa pretérita à contratação para análise de perfil e, somente após identificar enquadramento à finalidade do contrato, qual seja: comunicação pessoal e individual, autorizou liberação das ativações.

### 3. Objetivos

O **objetivo geral** é Identificar por métodos de coleta, exame e análise de dados, a serem determinados em momento oportuno, **se houve uso ou bloqueio indevido do serviço de telecomunicações SMP contratado**.

#### Objetivos específicos

Como os pedidos dos quesitos são genéricos, o Perito sentiu a necessidade de delimitar os pontos a serem analisados na perícia de campo, para estabelecer meta e garantir que as atividades sejam cumpridas objetivamente. Portanto os itens a serem inspecionados estão descritos abaixo. As **PARTES** estão convidadas a colaborar com adição de itens até 05 dia antecipado da data da perícia.

- 3.1. Criação de grupo Whatsapp entre Perito, Assistentes Técnicos e demais representantes para definir metodologia;
- 3.2. Identificar se as estações móveis, responsáveis pela produção e envio das mensagens, encontravam-se estacionadas ou em caráter de mobilidade;
  - 3.2.1. Da constatação da inércia das estações móveis, delimitar tais pontos para vistorias;
  - 3.2.2. Vistoriar a estrutura da REQUERENTE em busca de sistemas estacionários que possam caracterizar produção de mensagens em larga escala;
- 3.3. Realizar testes em estações móveis simulando e/ou reconstituindo o método utilizado pelos profissionais da REQUERENTE;
- 3.4. Determinação se o serviço foi ou não usufruído sem interação humana;
- 3.5. Ler e responder quesitos;
- 3.6. Para solução de determinados quesitos:
  - 3.6.1. Se possível relacionar os dispositivos nos quais os chips foram utilizados;
  - 3.6.2. Quantificar o impacto de disparos em massa no sistema da REQUERIDA, necessitando agendamento de diligência para simulação;
  - 3.6.3. Analisar documentação como contratos, e-mails, faturas e legislação vigente à época;

## PETIÇÃO INICIAL

1. **Fl. 2:** Conforme se verifica do anexo contrato pelo qual a Requerente adquiriu 1.000 (mil) linhas celulares para seus colaboradores poderem otimizar seu ofício, tendo igualmente sido contratado **O SERVIÇO DE ENVIO DE MENSAGENS POR SMS (TORPEDOS) ILIMITADO**, igualmente constando do mencionado contrato que juntamos, e do **BOOK DE NEGÓCIOS**, que faz parte do contrato, e que **DEMONSTRA A OFERTA DOS SERVIÇOS, ESPECIFICAMENTE DO SMS ILIMITADO!!**
  1. Pedir para REQUERENTE provar no contrato e/ou faturas.S
  2. Jefferson alega que o sms ilimitado para o uso pessoal com cláusula de impedimento. Sidnei alega que não tem chipeira e solicita a REQUERIDA que prove. Sidnei solicita documento que prova que o IMEI é de chipeira. Dra Marina confirma contrato empresarial. Pode usar para assuntos comerciais. Jefferson afirma que sms meio marketing. Jefferson afirma que poderia humanamente mandar vários sms através
  3. Solicitar Dra Marina conceituar sms marketing.
  4. Conceituar comunicação pessoal.
  5. REQUERIDA não pode usar o IMEI diz Jefferson. Não podem a REQUERIDA analisar conteúdo. A REQUERIDA não pode identificar quais linhas enviou pra quais cleintes.
  6. Onde encontra-se este conceito no contrato.
2. **Fl. 2:** A Requerida, por outro lado, **DESDE A CONCEPÇÃO DO CONTRATO JAMAIS CUMPRIU COM SUA RESPONSABILIDADE, PRINCIPALMENTE NO QUE TANGE À DITA ILIMITAÇÃO NO ENVIO DOS SMS AOS CLIENTES DA REQUERENTE**, o que fica evidente com os anexos prints que demonstram diversas tentativas de envio de SMS pela Requerente, sem êxito.
  1. Pedir para REQUERENTE provar;
  2. Sidnei solicitar comprovação desta afirmativa no contrato.
3. **Fl. 2:** Foram várias as tentativas de envio de SMS pelos prepostos da Requerente nos

últimos meses, Excelência, todavia, sem sucesso. A título de exemplo do que ocorre, podemos verificar, por amostragem, o que ocorre com algumas linhas do plano contratado.

1. Confirmar se os problemas de envio de SMS ocorriam em todas as linhas ou somente em algumas;
2. Sidnei ocorreu em todas as linhas, de um única vez.
3. Confirmar se a limitação ocorria pela quantidade, conteúdo, tempo entre mensagens, por fim qual o comportamento do algoritmo. Estabelecer a quantidade.
4. Jefferson somente o volume mesmo, pois não é autorizado pela REQUERIDA identificar outras formas. Solicitar Jefferson responder se o bloqueio foi por algoritmo ou análise humana. Se não houve uma evolução no anti fraude sobre o motivo do bloqueio ou se o bloqueio se manteve única e exclusivamente pela análise de quantidade.
5. Solicitar parecer da REQUERIDA sobre tal comportamento.
  1. Existia um limitador comportamental? Por conteúdo, tempo entre mensagens, palavras-chaves, etc?
  2. Jefferson vai verificar o limitador comportamental.
4. **Fl. 2:** O que se percebe, de fato, é a limitação do número de torpedos pela Requerida, ao arpejo da lei, de sua **campanha publicitária** e do **próprio contrato**.
  1. Pedir a REQUERENTE provar a alegação da campanha e do contrato. Onde consta e/ou constava?
  2. Sidnei solicitar para comprovar onde consta o próprio contrato a ilimitação.
5. **Fl. 3:** Ante a situação acima evidenciada, que se iniciou no momento do recebimento e ativação dos chips pela Requerente, perdurando até os dias atuais, não restou outra alternativa para a Requerente além da realização de **inúmeras reclamações e contestações de fatura** perante a própria operadora Requerida bem como **reclamação formal para esta e para a ANATEL**.
  1. Solicitar a REQUERENTE apontamento destas alegações.
  2. Sidnei solicitar onde encontra-se nos autos estas reclamações.
  3. Confirmar se a REQUERENTE também utilizava ligações.
  4. Sidnei confirmou que sim, ligações e internet também. Provar.
6. **Fl. 3:** Não obstante todo o esforço empregado pela Requerente, a Requerida ficou-se inerte quanto a adoção de qualquer atitude eficiente para adequar os serviços prestados à primeira, no sentido de adequá-lo a expectativa do consumidor.
  1. Questionar REQUERIDA se estava ciente dos problemas relatados;
  2. Jefferson e Dra Marina confirma que sim.
  3. Solicitar a REQUERENTE comprovação de que abriu reclamações;
  4. Sidnei vai apresentar.
  5. Questionar REQUERIDA se alguma atitude foi tomada para resolver o problema ou explicar por que o problema não foi sanado conforme alegação?
  6. Jefferson informa as várias reuniões. .
7. **Fl. 5:** Quanto a isso, a publicidade da Requerida e o contrato de prestação de serviços são REQUERIDAS ao disporem sobre a possibilidade de envio de SMS ilimitado.
  1. Solicitar REQUERENTE apontamento, comprovação.
  2. Jefferson repetido.
8. **Fl. 5:** O bloqueio do envio de SMS pela Requerida nesses termos só pode ser encarado como restrição não prevista em lei e no contrato, sendo uma prática abusiva.
  1. Como a REQUERIDA encara esta alegação?
  2. Jefferson o contrato veda o volume. Complementar se tinha um segundo nível de

análise.

3. REQUERIDA> Por que não retornavam erro no protocolo de retorno das mensagens para informar ao REQUERENTE do seu problema?
  4. Jefferson verifica se tinha CDR ack reject ou block nas ERBs ou NGN flag de retorno.
9. **Fl. 7:** Ademais, o simples descumprimento da obrigação imposta causou prejuízos para a Requerente, que pagou algumas das faturas enviadas pela Requerida, sendo, portanto, indenizável, nos termos do Art. 247 do Código Civil.
1. Da identificação da alegada falha na prestação do serviço, por que a REQUERENTE efetuou pagamento das faturas assim mesmo?
  2. Sidnei para evitar negatização da empresa.
10. **Fl. 22: CONTRATO: 3.1.1.** O Assinante desde já se compromete a observar as disposições do(s) Termo(s) de Adesão, do(s) Plano(s) de Serviço e demais normas e instrumentos aplicáveis à presente contratação, incluindo, mas não se limitando, preços, forma de bilhetagem das chamadas e utilizações de dados, condições de reajuste e, se estipulado, prazo de permanência mínima no(s) Plano(s) de Serviço contratado(s).
1. A REQUERENTE tinha conhecimento do TERMO DE ADESÃO e as condições do PLANO DE SERVIÇOS?
  2. Sidnei afirma que só recebeu o contrato. Não recebeu o termo de adesão. Sidnei pedir para conceituar o termo de adesão e o plano de serviços.
  3. A REQUERIDA encaminhou ou apontou os TERMO DE ADESÃO e o PLANO DE SERVIÇOS o contrato e o regulamento SMP? No contrato assinado detinha tal apontamento? Pode comprovar?
  4. Jefferson pedir comprovar.
  5. A REQUERIDA pode apontar onde encontram estes dois documentos nos autos?
  6. Jefferson ficou de verificar.
  7. A REQUERIDA/REQUERENTE podem apontar onde encontram estes dois documentos em seu site?
  8. Sidnei afirma que não encaminhou nenhum outro documento a posterior a não ser o contrato. Sidnei tinha conhecimento do SMP.
11. **Fl. 22: CONTRATO: 3.1.2.** O Assinante declara e reconhece que a celebração do presente Contrato implica na adesão e aceitação aos termos e condições do(s) Plano(s) de Serviço(s) escolhido(s).
1. Estava a REQUERENTE ciente desta cláusula? Sim/Não. Do contrário por que assinou sem contestar?
  2. Sidnei não tinha conhecimento, mas existe. Solicitar Sidnei para confirmar com o ADV.
  - 3.
12. **Fl. 22: CONTRATO: 3.4.** A REQUERIDA poderá extinguir ou alterar, total ou parcialmente, a qualquer momento, qualquer Plano de Serviço, devendo, para tanto, comunicar os Assinantes afetados com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, preferencialmente por meio de mensagem de texto (SMS) ou mensagem eletrônica (e-mail).
1. Entende as PARTES que houve alteração total ou parcial do plano?
  2. Jefferson não houve alteração. Ativação do mecanismo do próprio plano.
  3. Sidnei entende que sim, houve alteração do plano não cumprindo o contrato.
  4. Houve prévia comunicação conforme prevê a cláusula? Comprovação?
  5. Sidnei entendo que não, houve simplesmente o bloqueio, deveria ter encaminhado algo informando o bloqueio.
  6. Solciitar Jefferson conceituar alteração de plano. Está cadastrado na anatel a palavra ilimitado:

13. **Fl. 23: CONTRATO: 4.5.1.** O Assinante poderá apresentar Estação Móvel própria para habilitação dos Serviços, desde que referida Estação Móvel esteja devidamente certificada e homologada pela ANATEL e que seja compatível com a tecnologia adotada pela REQUERIDA.
1. Pode a REQUERENTE apresentar seus modelos e comprovar que todos são homologados ANATEL?
  2. Sidnei não consegue comprovar.
  3. Pode a REQUERIDA afirmar/comprovar que alguma das estações da REQUERENTE encontravam-se irregular quanto à homologação?
  4. Jefferson pedir para verificar..
    1. A REQUERIDA manter logs de conexão de estações contendo a marca e modelo das estações?
  5. Jefferson ficou de verificar.
14. **Fl. 23: CONTRATO: 4.5.2.** Na hipótese da Estação Móvel a ser habilitada não ter sido fornecida pela REQUERIDA, será de inteira e exclusiva responsabilidade do Assinante a origem, a forma de aquisição e manutenção da mesma no intuito de garantir a sua funcionalidade conforme homologação pela ANATEL. Neste caso, a REQUERIDA poderá se recusar a habilitar Estação Móvel incompatível com a tecnologia utilizada por esta, não homologada e/ou certificada ou cuja procedência seja duvidosa e/ou fraudulenta.
1. A REQUERIDA possuía, à época, cadastro de marca e modelos de estações autorizadas para impedimento de registro de estações não homologadas automaticamente?
  2. Jefferson não porque a neutralidade impedia analisar o IMEI. Antes bloqueava pelo nuemro e não por imei. Bloqueava também o CNPJ. Verificar.
  3. No caso de resposta positiva, significa que a REQUERIDA atestou a procedência das estações registradas ou, por qual motivo não bloqueou?
  - 4.
  5. Se bloqueou por este motivo, a REQUERENTE foi informada?
  6. Jefferson Não.
  7. Existe alguma forma de atestar que as estações utilizadas pela REQUERENTE não encontravam-se dentro das especificações técnicas da ANATEL?  
Jefferson ficou de verificar.
15. **Fl. 29: CONTRATO: d.1.** A REQUERIDA deverá responder aos questionamentos no prazo de até 30 (trinta) dias contados do recebimento da contestação. Havendo a necessidade de reembolso ao Assinante, será realizado em créditos na próxima fatura nos casos de Assinante de Plano(s) de Serviço Pós Pago(s) e em créditos para o Assinante de Plano(s) de Serviço Pré Pago(s), salvo solicitação em contrário.
1. Pode a REQUERIDA comprovar que cumpriu esta cláusula dos questionamentos da REQUERENTE?
  2. Dra. Marina ficou de confirmar.
16. **Fl. 29: CONTRATO: a.** Cumprir com as obrigações fixadas neste Contrato e na legislação pertinente, utilizando adequadamente o SMP por meio de Estação Móvel que possua certificação e homologação expedida ou aceita pela ANATEL, em padrão compatível com a tecnologia disponibilizada pela REQUERIDA, de acordo com a opção efetuada pelo Assinante.
1. Podem as PARTES precisar qual foi a opção pactuada pelo Assinante neste contrato? SMS ilimitado ou não?
  2. Dra. Mariana ficou de verificar se consta no contrato e se não, onde constaria.
  3. Pode a REQUERIDA precisar quais são as legislações pertinentes, citadas na cláusula

anterior, apontando onde se encontravam no site da REQUERIDA?

4. Dra. Marina ficou de verificar.
  5. Toda e qualquer legislação foi apresentada à REQUERENTE? Foi entregue em mãos? Tem comprovação?
  6. Dra Marina ficou de confirmar.
  7. Pode a REQUERIDA comprovar?
  8. Pode a REQUERENTE conceituar SMP? Estacao móvel?
  9. Jefferson pedir conceituar sms ilimitado e uso pessoal.
  10. Pro Sidnei o Termo SMP é o contrato de adesão.
17. **Fl. 30: CONTRATO:** e. A adequada utilização da Estação Móvel e/ou do(s) Serviço(s), responsabilizando-se o Assinante por todos os atos que violem a normatização, incluindo, mas não limitando a: (i) aquisição e/ou visualização de conteúdos impróprios por menores de idade que utilizarem a Estação Móvel e/ou Serviço(s); (ii) qualquer forma de utilização ilícita; (iii) a pratica de qualquer ato contrário a lei, moral ou bons costumes; (iv) a cópia não autorizada de dados, senhas ou informações; (v) o envio de mensagens coletivas a grupo de Assinantes sem permissão dos mesmos.
1. Qual a conceituação de “**adequada utilização da ESTAÇÃO MÓVEL e/ou dos SERVIÇOS**”?
  2. Jefferson ficou de verificar.
18. **Fl. 30: CONTRATO:** f. Não instalar e/ou utilizar o CHIP da REQUERIDA em qualquer outra Estação Móvel irregular ou estrutura diferente de Estação Móvel certificada e homologada pela ANATEL ou cadastrada no Cadastro Nacional de Estações Móveis Impedidas (CEMI), sendo que, em caso de não observância do ora disposto, a REQUERIDA poderá realizar o bloqueio total do respectivo acesso móvel, conforme a legislação e regulamentação de regência.
1. Houve alguma comprovação de infração desta cláusula?
  2. Jefferson questionar.
19. **Quais são as normatizações de regências à época dos fatos?**
20. D
21. **Fl. 31: CONTRATO:** 10.1.3. A REQUERIDA pode, unilateralmente, rescindir o contrato nos casos de descumprimento comprovado pelo Assinante de obrigações contratuais ou regulamentares.
1. Entende a REQUERIDA ter a REQUERENTE infringido esta cláusula?
  2. Jefferson e Dra sim.
  3. Qual seria a infração?
  4. Dra afirma uso indevido. Solicitar Dra apontar o conceito.
  5. Qual seria a regulamentação infringida?
  6. Dra Marina houve somente rompimento contratual.
  7. Onde encontrava-se tal regulamentação? Foi entregue à REQUERENTE? Possui assinatura? Teve a REQUERENTE conhecimento?
22. **Fl. 32: CONTRATO:** 10.2.1. Entende-se por **uso indevido ou inadequado do serviço**, dentre outras práticas, mas não se limitando a utilização que não seja para comunicação pessoal e individual, comercialização de minutos/serviços, bem como o uso estático (sem mobilidade do aparelho celular em cerca de 60% do tráfego originado pelo Cliente ou recebimento de ligações em proporção inferior a 33% do volume originado, por mês), e ainda, toda utilização do serviço que, devido ao volume originado, evidencie que o serviço foi usufruído sem intermédio da interação humana. Desta forma, é vedada a utilização de equipamentos como Gateway GSM, bem como GSM Box, Black Box e equipamentos similares que promovam o disparo massivo de uso de voz ou dados. Caso constatada

qualquer violação às regras dispostas neste Regulamento a REQUERIDA se reserva no direito de cancelar o plano e/ou suspender o serviço.

1. Entende as PARTES que houve ou não a infração desta cláusula? Como, quando e onde? Com qual comprovação?
  2. Dra Marina e Jefferson: questionar e ainda, toda utilização do serviço que, devido ao volume originado, evidencie que o serviço foi usufruído sem intermédio da interação humana. Pediu confirmar por e-mail.
  3. A REQUERIDA apresentou as condições limitadoras específicas que ensejaram na suspensão dos serviços?
  4. RREQUERIDA vai confirmar.
  5. A REQUERIDA apresentou a metodologia utilizada para identificar as violações dispostas nos regulamentos?
  6. Jefferson ficou de verificar.
23. **Fl. 32: CONTRATO: 10.2.2.** Quando da suspensão mencionada no item 10.2 acima, o Assinante poderá apresentar à REQUERIDA no prazo de 5 (cinco) dias, esclarecimentos sobre a utilização do(s) Serviço(s) suspensos, no período objeto da apuração.
1. Da alegada violação, houve cumprimento deste?
  2. Sdinei houve com os protocolos de reclamação anatel e direto operadora.
  - 3.
  4. A REQUERIDA recebeu os esclarecimentos? Respondeu em tempo hábil? Dra Marina confirmar.
24. **Fl. 32: CONTRATO: 10.2.3.** Caso o Assinante não envie esclarecimentos à REQUERIDA na forma do item 10.2.2 acima, a REQUERIDA procederá com a apuração final e informará ao Assinante o resultado.
1. Houver o cumprimento desta cláusula, informando ao assinante o resultado? Comprovação?
  2. Ficaram de confirmar a notificação específica do bloqueio.
25. **Fl. 33: CONTRATO: 12.5.** O ASSINANTE DECLARA TER RECEBIDO INFORMAÇÕES DO(S) PLANO(S) DE SERVIÇO CONTRATADO(S) E DE LHE TER SIDO OFERECIDO ACESSO A TODAS AS INFORMAÇÕES DO(S) SERVIÇO(S) PRESTADO(S), INCLUSIVE QUANTO AO MAPA DE COBERTURA DO SERVIÇO REQUERIDA. O ASSINANTE TAMBÉM DECLARA TER PLENO CONHECIMENTO DO REGULAMENTO DO SMP, DAS INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS AO BOM USO DO SERVIÇO E PLANO(S) DE SERVIÇO OFERTADO(S), INCLUSIVE O PLANO BÁSICO DE SERVIÇO E DAS OUTRAS FORMAS DE FATURAMENTO E COBRANÇA, CONSTANTES DA FOLHETERIA DA REQUERIDA E DO SEU SITE ([www.REQUERIDA.com.br](http://www.REQUERIDA.com.br)).
1. Podem as PARTES conceituar e explicar os PLANO(S) DE SERVIÇO CONTRATADO?
  2. Podem as PARTES listar e explicar todos os serviços prestados no contrato?
  3. Podem as PARTES conceituarem MAPA DE COBERTURA DO SERVIÇO REQUERIDA?
  4. Podem as PARTES explicarem SMP e onde encontrava-se disponível o regulamento?
  5. Podem as PARTES conceituarem e demonstrarem o que são informação necessária ao bom uso do serviço e planos de serviço ofertados?
  6. Podem as PARTES apontarem onde encontravam-se a folheteria da REQUERIDA em seu site?
  7. Questionar pós perícia

26. **Fl. 57: CONTRATO:** Podem as PARTES explicarem o print de tela de fl. 57, mais especificamente sobre o item circulado e intitulado SMS Ilimitado;
1. Os SMSs eram realmente ilimitados ou existiam limitações a este serviço?
  2. Tais limitações estavam REQUERIDA no contrato? Apontar.
  3. Dra e Jefferson ficaram de responder.
27. **Fl. 74: CONTRATO:** Por qual motivo o serviço de SMS encontravam-se bloqueados:
28. **Fl. 75: CONTRATO:** O que seria o motivo do “uso indevido”?

## MINUTA AGRAVO PELA REQUERIDA

29. **Fl. 179: CONTRATO:** 21. Consigna-se que as visitas e reuniões a AGRAVANTE esclareceu, inclusive, ao Sócio Administrador da AGRAVADA (Sr. Vladimir Antunes) que a utilização das linhas contratadas deveria se limitar a finalidade do contrato, qual seja: comunicação pessoal e individual.
1. Onde ficou estabelecido esta premissa? Apontar.  
Dra apresentar a finalidade do contrato.
  2. Cumpriu a REQUERIDA o exigido no art. 22 da SMP?
  3. Jeferson lembrou que existe um contrato master que remete ao cartório questionar
  4. Art. 22. Antes do início da prestação do serviço, a prestadora deve fornecer ao Usuário todas as informações necessárias ao correto uso do serviço, incluindo:  
  
I - cópia do Contrato de Prestação do SMP;  
  
II - cópia do Plano de Serviço de opção do Usuário;  
  
III - o Código de Acesso do Usuário;  
  
IV - explicações sobre a forma de pagamento pela utilização do serviço;  
  
V - Área de Registro à qual está associada a Estação Móvel do Usuário;  
  
VI - explicações para o bom entendimento da conta de serviços.
30. **Fl. 179: CONTRATO:** 22. Desta forma, restou inequivocamente elucidado à AGRAVANTE a vedação do uso do Serviço Móvel Pessoal para outras finalidades, ou em equipamentos denominados de (chipeiras/torpedeiras), que fazem o envio de mensagens de forma automatizada.
1. Onde ficou evidenciado tal constatação? Apontar.
  2. Dra Marina confirmar.
31. **Fl. 180: CONTRATO:** 23. Em resposta, o sócio administrador da AGRAVADA, Sr. Vladimir Antunes, confirmou que as linhas seriam utilizadas por promotores em pontos de vendas, e que a AGRAVANTE poderia dar sequência na contratação do Serviço Móvel Pessoal.
1. Onde ficou evidenciado tal alegação?
  2. Sidnei solicitar por eamil.

3. Pode a REQUERENTE informar se estes pontos de vendas poderiam ser fixos?
  4. Sidnei afirma pode ser fixo por determinado tempo da campanha.
  5. Pode a REQUERIDA confirmar esta alegação?
  6. Se sim, então a REQUERIDA estava ciente que o promotor poderia utilizar exclusivamente em pontos fixos, ferindo a cláusula de 60% de mobilidade e mesmo assim autorizou.
  - 7.
32. **Fl. 180: CONTRATO:** 25. Todavia, ao contrário do quanto assegurado pela AGRAVADA, um mês após a ativação das linhas contratadas a AGRAVANTE constatou, por meio de seu Departamento de Prevenção a Fraudes, o uso indevido de envio de mensagens por sms (torpedos) por algumas das linhas contratadas.
1. Como se deu tal constatação? Algum vestígio, evidência ou indício?
  2. Este setor de Prevenção de Fraudes existe?
  3. Sim.
  4. Este setor utiliza algum algoritmo?
  5. Verificar ficou
  6. Quais eram as premissas para identificar fraudes?
  7. Ficou de verificar
33. **Fl. 180: CONTRATO:** 26. Nesse ponto, cumpre fazer um parêntese para elucidar o termo “uso indevido”. Entende-se por uso indevido toda utilização do serviço que, devido ao volume originado, evidencie que o serviço foi utilizado sem intermédio da interação humana; cujo conceito encontra-se expresso no dispositivo contratual anuído pela AGRAVANTE.
1. Em qual documento se estabelece tal conceito? Apontar.
  2. Tal documento foi apresentado à REQUERENTE?
  3. Como o volume originado pode evidenciar utilização inumana?
  4. Jefferson vai confirmar.
  5. Não poderia o usuário, utilizando-se de uma estação móvel, selecionar vários destinos e mandar uma mensagem para várias pessoas?
  6. Jefferson ficou de confirmar se existe uma limitação de número de envios.
  7. Existe um relatório detalhado demonstrando que as mensagens foram enviadas no mesmo segundo?
  8. Jefferson confirmar.
34. **Fl. 180: CONTRATO:** 27. Assim, constatado o uso indevido do plano contratado, a AGRAVANTE contatou a AGRAVADA comunicando o bloqueio das linhas em decorrência do uso indevido.
1. Favor apontar documento comprobatório nos autos.
  2. Bloqueou a linha completa ou somente os serviços?
  3. Jefferson confirmar se houve bloqueio parcial ou total.
35. **Fl. 180: CONTRATO:** 28. No entanto, no mês seguinte foi constatado novamente o uso indevido das linhas do plano SMP contratadas pela AGRAVADA, motivando que a AGRAVANTE realizasse novos bloqueios. Tal fato que teria motivado a AGRAVADA a realizar uma reclamação junto à Anatel, conforme relatado na inicial.
1. Como se deu tal constatação? Algum vestígio, evidência ou indício juntado aos autos?
36. **Fl. 180: CONTRATO:** 29. A AGRAVANTE então respondeu a referida reclamação esclarecendo que o bloqueio decorreu do uso indevido das linhas – que já era de conhecimento da AGRAVADA. (doc.s 04, 05 e 06)

1. Por tratar-se de um conceito amplo, ficou evidenciado especificamente qual o uso indevido detectado?

1. Infração ao art 6 SMP?

Art. 6º São direitos do Usuário do SMP, além de outros previstos pela legislação e pela regulamentação: (Redação dada pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

III – informação adequada sobre condições de prestação do serviço, facilidades e comodidades adicionais e seus preços; (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

37. **Fl. 181: CONTRATO: 33.** Ainda na referida ocasião, a AGRAVANTE enfatizou novamente que a AGRAVADA estava utilizando os acessos para uma ação de cobrança via SMS, ou seja, de forma indevida; e que, em razão disso, precisaria de uma nova proposta para dar sequência a sua utilização nesse formato, visto que as linhas adquiridas não foram vendidas para esse fim.

1. A REQUERENTE estava utilizando os chips para ação de cobrança via SMS?

2. Sidnei afirma que não.

3. Como a REQUERIDA identifica que tal ação comercial seria uso indevido?

4. Um colaborador da REQUERENTE, no uso de um chip contratado por uma pessoa jurídica, não poderia utilizar-se deste chip para cobrar seus clientes e fornecedores? Pois a própria REQUERIDA declara em seu agravo: “47. *Veja-se que não estamos diante de uma relação jurídica entre uma operadora de telefonia e uma pessoa natural que não dispõe de conhecimento jurídico; mas sim diante de um negócio jurídico contratado por uma empresa cujo capital social é de R\$ 1.000.000,00...*”.

38. **Fl. 181: CONTRATO: 34.** Ato contínuo, em janeiro do ano corrente a AGRAVANTE enviou uma nova proposta, visando adequar a contratação dos serviços, de modo a atender aos serviços solicitados pela AGRAVADA (doc. 07). Todavia, a proposta não foi aceita.

1. Confirma a REQUERENTE tal alegação? Tem a REQUERENTE ciência de tal proposta?

2. Sidnei está ciente. Não aceitaram.

3. Queira a REQUERIDA apontar a nova proposta nos autos;

39. **Fl. 182: CONTRATO: 40.** Conforme explicitado, o contrato de serviço móvel especial veda a utilização de equipamentos que promovam o disparo massivo de uso de voz ou dados.

1. Fortalecendo o questionamento, foi identificado disparo massivo?

2. Jefferson afirmam que houve erro material no especial para pessoal.

3. Jefferson: Sim pelo volume que vai confirmar.

4. Qual o método utilizando para tal identificação?

5. A REQUERIDA consegue apresentar marca e modelo de tal equipamento?

40. **Fl. 182: CONTRATO: 42.** Nesse sentido, a fim de evidenciar o uso indevido dos serviços contratados pela AGRAVADA; a AGRAVANTE junta ao presente recurso, documento contendo relatório com amostras de tráfego de mensagens via sms de fevereiro do ano de 2019, e ainda o histórico de utilização em setembro, que corroboram que a AGRAVADA promoveu a utilização mecânica das linhas contratadas. (doc. 08)

1. A REQUERIDA considera esta evidência como uma prova cabal de mecanização de mensagens?

2. Repetida.

3. Poderia ser o caso do múltiplo disparo de sms através do smathphone ou rádio REQUERIDA?

4.

41. **Fl. 182: CONTRATO:** 43. Consigna-se, ademais, que a AGRAVANTE apurou uma média de 470 (quatrocentos e setenta) SMS enviados de cada terminal das linhas contratadas pela AGRAVADA em um único dia, configurando manifesto descumprimento do contrato SMP.
1. Onde estaria o manifesto descumprimento?
42. **Fl. 184: CONTRATO:** 50. Sérgio Cavalieri Filho explica que “exercício regular de um direito – o nome já diz – é o direito exercido regularmente, razoavelmente, de acordo com seu fim econômico, social, a boa-fé e os bons costumes.
1. Como as PARTES identificam o fim econômico e fim social da REQUERENTE Dra Marina conceituar fim econômico, social, boa fé e os bons costumes.
43. **Fl. 186: CONTRATO:** 62. Todavia, conforme verificado, os valores percebidos pela AGRAVANTE na forma contratada são insuficientes para pagar os custos da operação, haja vista que, conforme demonstrado, os serviços contratados tem como finalidade a prestação de Serviço Móvel Pessoal de telefonia e a AGRAVADA utiliza de forma massiva os serviços disponibilizados.
1. Em qual parte da regulação SMP existe a proibição da massividade?
  2. Dra. Marina afirmam que não existe.
44. **Fl. 186: CONTRATO:** 64. Tanto é assim que o contrato de prestação de serviços tem vedação expressa sobre esta atividade. E ainda que tal situação fez com que a AGRAVANTE elaborasse uma nova proposta de negócio para atender as necessidades da AGRAVADA, porém que foi rejeitada por ela.
1. Pode a REQUERIDA apontar?
45. **Fl. 214: CONTRATO:** As PARTES confirmam ciência deste e-mail?
1. A REQUERENTE utilizou o SMS em chipeiras?
  2. A REQUERIDA comprovou o uso dos chips em chipeiras?
46. **Fl. 216: CONTRATO:** Do documento de fl. 216, qual foi o real motivo do uso indevido alegado pela REQUERIDA?
47. **Fl. 218: CONTRATO:** Queira a REQUERIDA explicar o documento de fl. 218;
1. Apenas uma linha apresentou-se acima da dispersão?
  2. Descrição supoeior é referente ao mês 2019/03

Rótulos de Linha	201903	201904	201905	Total Geral
11940132940		1		1
11940306233			1	1
11940757983		2	1	3
11940794840			6	6
11940799062	2	1		3
11940818996	50	28	6	84
11940899518		1		1
11947069091			1	1
<b>11947273834</b>	<b>2.221</b>	<b>992</b>	<b>882</b>	<b>4.095</b>

## CONTESTAÇÃO

48. **Fl. 230: CONTRATO: 12.** O uso indevido praticado pela REQUERENTE consiste na utilização mecânica dos serviços de mensagens, que é vedada expressamente no contrato entabulado entre as partes.
1. A REQUERENTE utilizou uso mecânico de serviços de mensagens? Tem como provar?
  2. Sidnei afirma que não.
  3. Qual parte do contrato veda o uso mecânico de serviços de mensagens?
  4. Como a REQUERIDA identificou o uso mecânico?
49. **Fl. 230: CONTRATO: 13.** Consigna-se que o uso indevido foi apurado pelo Departamento de Prevenção à Fraudes da demanda. A título de exemplo, verificou-se que no mês de novembro do ano de 2018, 62 (sessenta e duas) linhas enviaram 550.556 (quinhentos e cinquenta mil, quintas e cinquenta e seis) mensagens, uma média de 8.000 (oito mil) mensagens por linha.
1. Confirma a REQUERENTE tal consumo?
  2. Sidnei não confia. Porque há erros absurdos nas faturas. Jefferson: Todos os sistemas são auditadas pela ANATEL.
  3. Como a REQUERENTE utilizou esta quantidade de mensagens?
  4. Sidnei não confia nos valores.
  5. O simples fato do uso majorado de mensagens é prova cabal de mecanização?
  6. Repetido.
  7. Teria outros vestígios ou evidência para apoiar e/ou sustentar tal alegação?
50. **Fl. 231: CONTRATO: 18.** Isto porque, a REQUERIDA – assim como qualquer operadora – tem um custo pelo envio de mensagens de aproximadamente R\$ 0,06 (seis centavos) por o envio de sms. Por outro lado, a REQUERENTE paga a quantia de R\$ 19,99 (dezenove reais e noventa e nove centavos).
1. Possui algum documento que comprove tal custo?
  2. Jefferson ficou de verificar.

51. **Fl. 233: CONTRATO:** 27. Consigna-se que nas referidas visitas e reuniões a REQUERIDA esclareceu, inclusive, ao Sócio Administrador da REQUERENTE (Sr. Vladimir Antunes) que a utilização das linhas contratadas deveria se limitar a finalidade do contrato, qual seja: comunicação pessoal e individual.
1. Confirma a REQUERENTE?
  2. REQUERIDA apresentou Prova desta reunião? Pode apresentar?
52. **Fl. 233: CONTRATO:** 28. Desta forma, restou inequivocamente elucidado à REQUERENTE a vedação do uso do Serviço Móvel Pessoal para outras finalidades, ou em equipamentos denominados de (chipeiras/torpedeiras), que fazem o envio de mensagens de forma automatizada.
1. Ficou REQUERIDA à REQUERENTE desta limitação?
  2. Cumpriu e/ou descumpriu?
53. **Fl. 233: CONTRATO:** 29. Em resposta, o sócio administrador da REQUERENTE, Sr. Vladimir Antunes, confirmou que as linhas seriam utilizadas por promotores em pontos de vendas, e que a REQUERENTE poderia dar sequência na contratação do Serviço Móvel Pessoal.
1. A REQUERENTE Confirma a veracidade desta informação?
  2. Pode a REQUERIDA provar esta afirmativa?
54. **Fl. 233: CONTRATO:** 32. Nesse ponto, cumpre fazer um parêntese para elucidar o termo “uso indevido”. Entende-se por uso indevido: toda utilização do serviço que, devido ao volume originado, evidencie que o serviço foi utilizado sem intermédio da interação humana; cujo conceito encontra-se expresso no dispositivo contratual anuído pela REQUERENTE.
1. Evidência ou indício?
  2. Apresentar o conceito expresso no contrato.
  3. O modus operandi da constatação do uso indevido encontra-se no contrato?
  4. A REQUERENTE foi informada do modus operandi para poder evitar tal comportamento?
  - 5.
  6. Não seriam estas faltas infração ao art. 6?
    1. ~~V conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação de serviço que lhe atinja;~~ (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)
55. **Fl. 234: CONTRATO:** 39. Ainda na referida ocasião, a REQUERIDA enfatizou novamente que a REQUERENTE estava utilizando os acessos para uma ação de cobrança via SMS, e que precisaria de uma nova proposta para dar sequência a sua utilização nesse formato; visto que as linhas adquiridas não foram vendidas para esse fim.
1. A REQUERENTE estava empregando ação de cobrança via SMS?
  2. Como a REQUERIDA constatou ação de cobrança via SMS? Prova documental?
  3. Dra Marina confirmar.
  4. O contrato vedava cobrança via SMS? Onde?
  5. Fins pessoal e individual.
  6. Para qual fim foram vendidas as linhas?
  7. Como conceitua o errôneo fim alegadamente empregado pela REQUERENTE?
  8. Como conceitua o verdadeiro fim ofertado pela REQUERIDA?
56. **Fl. 243:** 69. E não é só. Outros fatores foram constatados pelo Departamento de Prevenção a Fraudes que evidenciam ainda mais a utilização mecânica dos serviços prestados, como por

exemplo:

1. (i) Média de 470 SMS por terminal por dia na última análise;
2. **(ii) Conteúdo de mensagens de cobrança, e dependendo da condição do contrato, mensagens de testes, conforme verificação de Set/18;**

1. Como a REQUERIDA identificou o conteúdo das mensagens?

2. Jefferson confirmar.

3. Não seria esta prática quebra de sigilo de dados?

1. Infração ao art. 6º

Art. 6º São direitos do Usuário do SMP, além de outros previstos pela legislação e pela regulamentação: (Redação dada pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

~~IV – inviolabilidade e sigilo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;~~ (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

3. **(iii) - Envio de mensagens para números distintos, configurando cenário de utilização comercial.**

1. A negociação e o contrato ocorreu diretamente com as pessoas físicas ou com a pessoa jurídica?

2. Em um contato realizado com pessoa jurídica não se é esperado utilização comercial?

4. **(iv) - Suspensão automática constante a partir da ferramenta JFE de vários dos contratos, configurando comportamento mecânico e de Spammers (arquivo Exemplos de SMS – Terminais REQUERENTE).**

1. Houve comprovação de mecanização e spammer ou somente suspeita?

2. Vai confirmar.

57. **Fl. 245: CONTRATO: 80.** A oferta veiculada, por óbvio, é perfeitamente executável para usuários comuns que, ainda que utilizem de outros serviços disponibilizados no plano, jamais atingiriam o número de envio de sms alcançados pela REQUERENTE, inexistindo prejuízos para a REQUERIDA.

1. O que a REQUERIDA identifica como usuários comuns?

2. A REQUERIDA veicula plano de SMS ilimitado, mas não espera que o cliente os utilize? Por que então intitulam seu produto como ilimitado?

58. **Fl. 246: CONTRATO: 84.** Veja, Excelência, que não estamos diante de uma alegação de impossibilidade de execução do contrato por inexistir lucro de uma das partes; mas sim porque a manutenção da execução do contrato da forma pretendida pela REQUERENTE causa um custo somente de tarifa de interconexão com outras operadoras de mais de R\$ 200.000,00 (duzentos mil reais).

1. Poderia a REQUERIDA demonstrar com documentação comprobatória?

59. **Fl. 246: CONTRATO:** O que seriam esses equipamentos da china?

PETIÇÃO INTERMEDIÁRIA DE FL 348

60. **Fl. 348: CONTRATO: 04.** Cumpre repisar que o uso indevido praticado pela REQUERENTE consiste na **utilização mecânica dos serviços de mensagens**, que é vedada

expressamente no contrato entabulado entre as partes.

1. Queira confirmar a REQUERIDA se este é o verdadeiro e específico motivo para o bloqueio alegado?
2. Queira a REQUERIDA comprovar que apresentou o específico motivo à REQUERENTE à época dos fatos;
3. Queira a REQUERIDA apontar qual cláusula especificamente veda tal prática;
4. Queira a REQUERIDA demonstrar documentalmente os indícios probatórios da afirmação de utilização mecânica de mensagens? Como chegou a esta conclusão?

61. **Fl. 349: CONTRATO:** 07. Tanto é assim que a REQUERENTE não impugna especificamente qualquer dos documentos que acompanham a presente peça de bloqueio, nem mesmo nega especificadamente o uso indevido dos serviços. Veja-se que em réplica a REQUERENTE limita-se a sustentar que o fato modificativo relativo a utilização de maneira ilegal dos serviços “não é fundamentado”.

1. Por que a REQUERENTE não impugnou os documentos da REQUERIDA?
2. A REQUERIDA entende que fundamentou devidamente a resposta da REQUERENTE?
3. Como a REQUERIDA entende que uma fundamentação genérica auxilia o REQUERENTE a resolver o alegado problema de uso indevido?

Art. 14. A prestadora deve cumprir as metas de qualidade fixadas no Regulamento de Gestão da Qualidade do SMP (RGQ-SMP), bem como nos respectivos Termos de Autorização. (Redação dada pela Resolução nº 575, de 28 de outubro de 2011)

§ 14. A resposta da prestadora às solicitações dos Usuários deverá ser sempre fundamentada. (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

62.

## PERGUNTAS DO PERITO

63. Sobre o contrato de adesão, a REQUERENTE chegou a contestá-lo preteritamente à sua assinatura? Pode provar?

1. Sidnei afirma que não.

64. Existe algum conceito de **uso indevido** universal expresso pela ANATEL?

1. Jefferson verificar.

65. A palavra PESSOAL da sigla SMP (SERVIÇO MÓVEL PESSOAL) indica pessoa, podendo ser física ou jurídica, portanto não limitando somente à um tipo de entidade, concorda?

66. O fato de comercializar planos ilimitados traz a sensação ao contratante de sua ilimitação, induzindo erro ao contratante que entende poder utilizar seu planos ilimitadamente, mesmo porque o plano fornecido deu-se para pessoal jurídica e não pessoa física. Sendo um plano ilimitado e comercializado à PJ, induz-se a sensação de que é possível utilizar inclusive mecanicamente, já que PJ utilizará o plano comercialmente e não pessoalmente. Ademais o contrato apresentado à REQUERENTE não constava as regras do SMP, aparentemente vindo a conhecer somente nos autos, já que inclusive o link informado nos contrato não especifica claramente o local da complementação contratual, ficando o REQUERENTE simplesmente a ver navios.

67. O ato correto da REQUERIDA seria não ofertar planos ilimitados, mas planos com limites preestabelecidos e, da constatação da extrapolação, poderia a REQUERIDA cobrar o excedente ou bloquear o tráfego, restabelecendo no próximo ciclo mensal.

1. Da constatação do uso indevido deveria a REQUERIDA informar o REQUERENTE de

sua ação, concedendo prazo hábil para contestação e, da certeza e/ou reiteração, somente então bloqueio.

68. Verificar a definição do uso indevido no contrato.
  1. Verificar a proibição de mensagem em massa no contrato;
  2. Verificar a proibição de uso de equipamentos de mensagens em massa;
69. Como alegar uso indevido de disparo de mensagens em massa, se o produto foi fornecido para empresa do ramo de comunicação?
  1. **Sidnei vai verificar.**
70. Sobre a suspensão da linha, poderia a REQUERIDA encaminhar um aviso do bloqueio informando o motivo, assim a REQUERENTE poderia tomar suas providências alternativas como contratar outra Prestadora, alterar seus planos, comunicar seus clientes, etc.
  1. A REQUERIDA encaminhou aviso pretérito de bloqueio ao REQUERENTE? Prova?
  - 2.
71. A AGRAVANTE confessa ter bloqueado as linhas da AGRAVADA e ter encaminhado bloqueio por uso indevido. Verificar.
72. Para a alegação de congestionamento da rede, pedir monitoramento das ErBS e seus gráficos de processamento.
  1. **Jefferson ficou de confirmar.**
73. Lembrar que é possível, mesmo utilizando smartphones, encaminhar mensagens mecanicamente ou, o usuário programar e encaminhar mensagens manualmente para várias pessoas ao mesmo tempo de forma pessoal e não mecânica.
  1. Questionar à REQUERIDA se existe a possibilidade de um indivíduo, utilizando o smartphone, encaminhar várias mensagens para vários usuários de uma única vez/interação?
74. fl 348 - 04. Cumpre repisar que o uso indevido praticado pela REQUERENTE consiste na utilização mecânica dos serviços de mensagens, que é vedada expressamente no contrato entabulado entre as partes. QUESTIONAR A REQUERIDA QUAL CLÁUSULA.
75. Solicitar a REQUERIDA relatório comprovando quais equipamentos registraram nas redes da mesma, informando quais marcas e modelos. Pode a REQUERIDA comprovar quais equipamentos a REQUERENTE utilizava?
76. Existe algum bloqueio de mensagens por conteúdo, palavras-chaves? Como ocorre? Isso não consistiria monitoramento de conteúdo?
77. Pode a REQUERIDA precisar/quantificar o custo de envio de SMS entre seus usuários e entre seus usuários e outras Prestadoras? Quantificar se o SMS entre Operadoras caracteriza custo para a REQUERIDA
78. No contrato existe cláusula de cobrança de SMS a parte em causa de uso indevido? Apontar.
79. Se tratava este acorde de contratação de plano básico de serviço ou Plano Pré Pago, “**para as quais basta a aceitação e formalização do Termo de Adesão**”?
80. A prestadora gerou a confusão no REQUERENTE ofertando um plano ilimitado e quer ter o

direito de se beneficiar da confusão gerada. Não quisesse que o cliente utilizasse acima de uma determinada quantidade, ofertasse e veiculasse claramente as condições limitantes.

## QUESITOS DA REQUERIDA

81. 1. Queira o Sr. Perito realizar diligência inicial conjunta com os assistentes técnicos para definir a metodologia a ser adotada na realização dos trabalhos periciais.
82. 2. Queira o Sr. Perito assegurar aos assistentes técnicos o acesso e o acompanhamento das diligências e dos exames que realizar.
83. 3. Queira o Sr. Perito esclarecer, do ponto de vista técnico, o que são Gateways SMS (chipeiras) e como são utilizados.
84. 4. Queira o Sr. Perito confirmar que o uso de chipeiras gera sobrecarga na rede das operadoras, o que pode impactar na comunicação dos demais usuários.
85. 5. Queira o Sr. Perito constatar que, conforme a cláusula 10.2.1 do “CONTRATO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO MÓVEL PESSOAL” (fls. 274), se entende como “uso indevido ou inadequado do serviço, dentre outras práticas, mas não se limitando a utilização que não seja para comunicação pessoal e individual, comercialização de minutos/serviços, bem como o uso estático (sem mobilidade do aparelho celular em cerca de 60% do tráfego originado pelo Cliente ou recebimento de ligações em proporção inferior a 33% do volume originado, por mês), e ainda, toda utilização do serviço que, devido ao volume originado, evidencie que o serviço foi usufruído sem intermédio da interação humana.”.
86. 6. Queira o Sr. Perito confirmar que, conforme a cláusula 10.2.1 do “CONTRATO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO MÓVEL PESSOAL” (fls. 274), é vedada “a utilização de equipamentos como Gateway GSM, bem como GSM Box, Black Box e equipamentos similares que promovam o disparo massivo de uso de voz ou dados. Caso constatada qualquer violação às regras dispostas neste Regulamento a REQUERIDA se reserva no direito de cancelar o plano e/ou suspender o serviço”.
87. 7. Tendo como base os quesitos 5 e 6, queira o Sr. Perito esclarecer que as linhas contratadas pela Requerente só poderiam ser utilizadas para fins de comunicação pessoal e individual.
88. 8. Tendo como base os quesitos 5 e 6, queira o Sr. Perito confirmar que as linhas contratadas pela Requerente não poderiam ser utilizadas em equipamentos de disparo automatizado (tais como Gateways SMS – chipeiras).
89. 9. Tendo como base os quesitos 5 e 6, queira o Sr. Perito confirmar que, caso as linhas contratadas pela Requerente fossem utilizadas para finalidade diferente de comunicação individual e pessoal ou em equipamentos de disparo automatizado (tais como Gateways SMS – chipeiras), a Requerida poderia realizar o bloqueio do serviço.
90. 10. Queira o Sr. Perito confirmar que, conforme comunicação apresentada às fls. 258, a Requerente informou que as linhas contratadas seriam utilizadas por “uma equipe de campo e utilizará de Voz, Dados e SMS”.
91. 11. Considerando que as linhas contratadas pela Requerente deveriam ser utilizadas para fins de comunicação pessoal e individual (quesito 7), sendo vedadas outras aplicações (quesito 8), e que a Requerente informou que elas seriam utilizadas por equipe de campo (quesitos 10), queira o Sr. Perito relacionar os dispositivos de comunicação móvel nos quais os CHIPS (SIM Cards) foram utilizados, inclusive identificando o IMEI de cada equipamento.
92. 12. Considerando que as linhas contratadas pela Requerente deveriam ser utilizadas para fins de comunicação pessoal e individual (quesito 7), sendo vedadas outras aplicações (quesito 8), e que a Requerente informou que elas seriam utilizadas por equipe de campo (quesitos 10), queira o Sr. Perito confrontar o número de CHIPS (SIM Cards) alocados para a Requerente com o número total de colaboradores por ela contratados.
93. 13. Queira o Sr. Perito confirmar que diversas linhas contratadas pela Requerente

- apresentaram volume incomum de envio de SMS, com quantidades que ultrapassam 10 mil mensagens por mês, conforme registros apresentados às fls. 289 a 309.
94. 14. Queira o Sr. Perito constatar que as linhas contratadas pela Requerente totalizaram mais de 18 milhões de SMS enviados no período entre setembro de 2018 e fevereiro de 2019, conforme registros apresentados às fls. 289 a 309.
95. 15. Tendo como base o quesito anterior, queria o Sr. Perito esclarecer que o comportamento e volume de SMS enviados por meio das linhas contratadas pela Requerente não condizem com uso pessoal e individual, mas indicam a utilização de equipamentos automatizados para disparo de mensagens.
96. 16. Tendo como base o quesito anterior, queria o Sr. Perito confirmar que o uso de equipamentos automatizados para o disparo de SMS pela Requerente pode impactar a rede da Requerida e afetar os demais usuários/clientes.
97. 17. Tendo como base o quesito 15 e o quesito 6, queira o Sr. Perito esclarecer que a Requerida tinha respaldo contratual para efetuar o bloqueio das linhas contratadas pela Requerida, uma vez que o comportamento observado indicava o uso de equipamentos automatizados para disparo de SMS.
98. 18. Queira o Sr. Perito confirmar que em novembro de 2018 (fls. 212) a Requerida comunicou a Requerente que os bloqueios realizados para determinadas linhas tinham relação com o uso indevido do serviço de SMS.
99. 19. Queira o Sr. Perito constatar que em 12 de dezembro de 2018 (fls. 216) a Requerida notificou a Requerente sobre o uso inadequado das linhas contratadas, o que resultou em suspensão do serviço.

#### QUESITOS DA REQUERENTE

100. 1. O que se entende por disparo em massa de mensagens de forma automatizada/mecanizada?
101. 2. Qual a metodologia padrão utilizada para a constatação de eventual disparo em massa de mensagens sem interação humana?
102. 3. Quais os elementos fundamentais que permitem concluir pela realização dos disparos de mensagens em massa e sem interação humana?
103. 4. É possível afirmar que as planilhas de fls. 287 e 289/310 são suficientes para a constatação do envio automatizado de mensagens pela requerente, diante de seu caráter unilateral e da ausência de fatores de autenticação que demonstrem, com segurança, a efetiva correspondência entre as informações das referidas planilhas e o que foi efetivamente utilizado pela requerente?
104. 5. A requerente utilizou de forma indevida os serviços contratados junto à requerida, em especial o disparo de mensagens de forma automatizada? Este documento é cópia
105. 6. Se afirmativa a resposta ao quesito 5, qual ou quais serviços em específico foi/foram utilizado(s) de forma indevida e por qual período?
106. 7. A partir das faturas contestadas pela requerente (fls. 35/55), do padrão de utilização e dados de efetiva disponibilidade dos serviços contratados a serem obtidos junto à requerida, é possível afirmar qual ou quais serviços foram suspensos por ela e durante qual período?
107. 8. É possível afirmar que a operadora REQUERIDA descumpriu a determinação contida no item 10.2 do Contrato SMP (fls. 31), procedendo também à suspensão/restrição de serviços que não teriam relação com o alegado uso indevido de mensagens SMS (tais como dados móveis, ligações, etc)?