

## **MESA**

**Presidente: Deputado Pedro Westphalen**

**1º Vice-Presidente: Deputado Paulo Odone**

**2º Vice-Presidente: Deputado Aldacir Oliboni**

**1º Secretário: Deputado Gilmar Sossela**

**2º Secretário: Deputado Márcio Biolchi**

**3º Secretário: Deputado Marcelo Moraes**

**4º Secretário: Deputada Elisabete Felice**

## **COMPOSIÇÃO DA COMISSÃO**

**Presidente: Deputado Ernani Polo (PP)**

**Vice-Presidente: Deputado Alexandre Postal (PMDB)**

**Relator: Deputado Daniel Bordignon (PT)**

## **MEMBROS TITULARES**

### **BANCADA DO PT:**

**Deputado Daniel Bordignon**

**Deputado Nelsinho Metalúrgico**

**Deputado Valdeci Oliveira**

### **BANCADA DO PMDB:**

**Deputado Alexandre Postal**

**Deputado Giovani Feltes**

### **BANCADA DO PP:**

**Deputado Ernani Polo**

**Deputado Frederico Antunes**

### **BANCADA DO PDT:**

**Deputado Dr. Basegio**

### **BANCADA DO PTB:**

**Deputado Aloísio Classmann**

**BANCADA DO PSDB:**

Deputada Zilá Breitenbach

**BANCADA DO PSB**

Deputado Heitor Schuch

***MEMBROS SUPLENTE***

**BANCADA DO PT:**

Deputada Miriam Marroni

Deputado Raul Pont

Deputada Stela Farias

**BANCADA DO PMDB:**

Deputado Gilberto Capoani

Deputado Edson Brum

**BANCADA DO PP:**

Deputado João Fischer

Deputado Mano Changes

**BANCADA DO PDT:**

Deputado Décio Franzen

**BANCADA DO PTB:**

Deputado Jurandir Maciel

**BANCADA DO PSDB:**

Deputado Lucas Redecker

**BANCADA DO PSB**

Deputado Miki Breier

# RELATÓRIO FINAL DA CPI DA TELEFONIA

## INTRODUÇÃO

### (1) CONSTITUIÇÃO:

A Comissão Parlamentar de Inquérito, denominada CPI DA TELEFONIA, foi instalada no dia 23 de abril de 2013, mediante requerimento protocolado sob n.º 01/2003 (**folhas 02 a 12**) e tombado no processo n.º 20276 01.00 ALRS 13.5, subscrito por 52 (cinquenta e dois) Senhores Deputados, sendo o seu primeiro signatário o Deputado Ernani Polo (PP) e mais os seguintes Senhores Deputados e Deputadas na seguinte ordem: Deputado Ernani Polo; Deputado Frederico Antunes, Deputado Adolfo Brito, Deputado Mano Changes, Deputada Zilá Breitenbach, Deputada Elisabete Felice, Deputada Silvana Covatti, Deputado Pedro Pereira, Deputado Paulo Borges, Deputado Carlos Gomes, Deputada Maria Helena Sartori, Deputado Nelson Härter, Deputado Alexandre Postal, Deputado João Fischer, Deputado Adilson Troca, Deputado Edson Brum, Deputado Gilberto Capoani, Deputado Miki Breier, Deputado Heitor Schuch, Deputado Álvaro Boessio, Deputado Lucas Redecker, Deputado Catarina Paladini, Deputado Jorge Pozzobom, Deputado Márcio Biolchi, Deputado Paulo Odone, Deputado Giovanni Feltes, Deputado Marcelo Moraes, Deputado Cassiá Carpes, Deputado Gerson Burmann, Deputado Dr. Basegio, Deputado Edegar Pretto, Deputado Décio Franzen, Deputado Marlon Santos, Deputado Vinicius Ribeiro, Deputado Raul Pont, Deputado Marcos Daneluz, Deputado Nelsinho Metalúrgico, Deputado Adão Villaverde, Deputado Jeferson Fernandes, Deputado Daniel Bordignon, Deputada Miriam Marroni, Deputado Aloísio Classmann, Deputado Ronaldo Santini, Deputado José Sperotto, Deputado Jurandir Maciel, Deputado Altemir Tortelli, Deputado Aldacir Oliboni, Deputada Marisa Formolo, Deputado Raul Carrion, Deputada Ana Affonso, Deputado Gilmar Sossella e Deputada Juliana Brizola.

O requerimento n.º 01/2003 foi submetido à apreciação e análise jurídica da Procuradoria da Assembleia Legislativa do Estado do Rio Grande do Sul, que exarou a promoção jurídica n.º 33.170 (**folhas 17 a 21**), opinando favoravelmente à instalação do presente inquérito parlamentar. Na data de 11/04/2013, foi deferida a constituição da CPI (**folhas 22**). Em 15/04/2013 foi publicado no Diário Oficial da Assembleia Legislativa (**folhas 23 a 31**).

## **(2) COMPOSIÇÃO DA CPI:**

As Bancadas Parlamentares indicaram os seus representantes (**folhas 32 a 38**), passando a CPI a ter a seguinte composição:

### MEMBROS TITULARES

#### BANCADA DO PT:

Deputado Daniel Bordignon  
Deputado Nelsinho Metalúrgico  
Deputado Valdeci Oliveira

#### BANCADA DO PMDB:

Deputado Alexandre Postal  
Deputado Giovani Feltes

#### BANCADA DO PP:

Deputado Ernani Polo  
Deputado Frederico Antunes

#### BANCADA DO PDT:

Deputado Dr. Basegio

#### BANCADA DO PTB:

Deputado Aloísio Classmann

#### BANCADA DO PSDB:

Deputada Zilá Breitenbach

#### BANCADA DO PSB

Deputado Heitor Schuch

### *MEMBROS SUPLENTE*

#### BANCADA DO PT:

Deputada Miriam Marroni  
Deputado Raul Pont  
Deputada Stela Farias

BANCADA DO PMDB:

Deputado Gilberto Capoani  
Deputado Edson Brum

BANCADA DO PP:

Deputado João Fischer  
Deputado Mano Changes

BANCADA DO PDT:

Deputado Décio Franzen

BANCADA DO PTB:

Deputado Jurandir Maciel

BANCADA DO PSDB:

Deputado Lucas Redecker

BANCADA DO PSB

Deputado Miki Breier

### **(3) INSTALAÇÃO DA CPI:**

Na data de 23/04/2013, em ato solene realizado no Salão Júlio de Castilhos, localizado no primeiro andar desta Assembleia Legislativa, o seu Presidente, Deputado Pedro Westphalen, instalou oficialmente a CPI da Telefonia e empossou os seus membros. Presentes os Deputados Ernani Polo, Daniel Bordignon, Nelsinho Metalúrgico, Valdeci Oliveira, Alexandre Postal, Giovanni Feltes, Gilmar Sossella, Dr. Basegio, Aloísio Classmann, Zilá Breitenbach, Heitor Schuch, Miriam Marroni, Gilberto Capoani, Edson Brum, Jurandir Maciel, Miki Breier, Silvana Covatti, Adolfo Brito, Jorge Pozzobom, Marcelo Moraes, Ronaldo Santini, Raul Carrion e João Fischer.

Prestigiaram a cerimônia o Excelentíssimo Senhor Subprocurador-Geral de Justiça, Doutor Daniel Sperb Rubin, no ato representando o Excelentíssimo Senhor Procurador-Geral de Justiça do Estado, Doutor José Barrôco de Vasconcellos; o Excelentíssimo Senhor Defensor Público-Geral do Estado, Doutor Nilton Leonel Arnecke Maria; o Excelentíssimo Senhor Diretor Executivo do Procon-RS, Senhor Cristiano Aquino, no ato representando o governo do Estado; o Excelentíssimo Senhor Secretário

Municipal da Produção, Indústria e Comércio, Senhor Humberto Goulart, no ato representando o Excelentíssimo Senhor Prefeito de Porto Alegre, Senhor José Fortunati, o Ilustríssimo Senhor Presidente Nacional da OAB em exercício, Doutor Claudio Lamachia; o Ilustríssimo Senhor Presidente da OAB-RS, Doutor Marcelo Bertoluci; o Excelentíssimo Senhor Prefeito de Não Me Toque, Senhor Antônio Piva; o Excelentíssimo Senhor Prefeito de Muliterno, Senhor Maurilio Pitton; o Excelentíssimo Senhor Prefeito de Anta Gorda, Senhor Neori Luiz Dalla Vecchia; o Excelentíssimo Senhor Prefeito de Imigrante, Senhor Celso Kaplan; o Excelentíssimo Senhor Prefeito de Casca, Senhor Alan Martins; o Ilustríssimo Senhor Representante do Prefeito de Bento Gonçalves, Senhor Maciel Giovanella; o Ilustríssimo Senhor Representante do Prefeito de Canoas, Procurador Paulo Torelly; o Ilustríssimo Senhor Representante da Câmara Municipal de Quinze de Novembro, Vereador Gilmar Galera; o Ilustríssimo Senhor Representante da Câmara Municipal de Bento Gonçalves, Vereador Enio De Paris; o Ilustríssimo Senhor Representante da Câmara Municipal de Caxias do Sul, Vereador Arlindo Bandeira; os Ilustríssimos Senhores Representantes da Câmara de Vereadores de Passo do Sobrado, Vereadores Selmo Fagundes e Valdenir Linch; o Ilustríssimo Senhor Representante da Câmara de Sarandi, Vereador Sandro Saretto; o Ilustríssimo Senhor Representante do Deputado Federal Ronaldo Nogueira, Senhor Sebastião Rodrigues; o Ilustríssimo Senhor Representante da Senadora Ana Amélia Lemos, Senhor Carlos Carvalho; o Ilustríssimo Senhor Representante da Promotoria do Consumidor de Porto Alegre, Senhor Gustavo Munhoz; o Ilustríssimo Presidente do CREA/RS, Engenheiro Luiz Alcides Capoani; o Ilustríssimo Senhor Presidente da Uvergs, Vereador Silomar Garcia, do Município de Novo Cabrais; o Ilustríssimo Senhor Representante da Farsul, Senhor Ademir Monteiro; o Ilustríssimo Senhor Representante do IGP, Senhor Trajano Bittencourt, o Ilustríssimo Senhor Representante da APERGS, Doutor Telmo Lemos Filho; o Ilustríssimo Senhor Representante da Associação Brasileira de Criminalística, Doutor Leandro Cordova; o Ilustríssimo Senhor Representante da AACRT, Senhor Valfrei Machado. Também participaram da solenidade as Ilustríssimas Senhoras e os Ilustríssimos Senhores Dirigentes e Representantes das seguintes entidades: Conselho Estadual de Defesa do Consumidor, Doutor Felipe Kirchner, Subdefensor Público-Geral do Estado; Fracab, Senhor Paulo Berdet; Sinttel-RS, Senhor Gilnei Azambuja; CREA-RS, Senhor Luiz Carlos Madruga; Sinditelebrasil, Senhor José Américo Leite Filho; Ascamaja, Senhor Gilmar Galera; bem como as Ilustríssimas Senhoras e os Ilustríssimos Senhores Dirigentes e Representantes de Autarquias, Órgãos e Empresas Públicas: Procon Porto Alegre, Senhora Flávia do Canto Pereira; Anatel-RS, Senhor João Jacob Bettoni. Também estiveram presentes os Ilustríssimos Senhores Dirigentes e Representantes das Empresas de Telefonia: Oi, Senhor Gabriel de Campos; Vivo, Senhor Daniel da Encarnação; Tim, Senhor Cleber Affanio;

Claro, Senhor Fabiano Machado; bem como as Ilustríssimas Senhoras e os Ilustríssimos Senhores Representantes da Imprensa.

No mesmo ato, conforme entendimento político mantido entre as Bancadas Parlamentares, foram eleitos por aclamação e empossados os seguintes Deputados nos respectivos cargos: (1) **PRESIDENTE**: Deputado Ernani Polo; (2) **VICE-PRESIDENTE**: Deputado Alexandre Postal; (3) **RELATOR**: Deputado Daniel Bordignon.

#### **(4) OS FATOS DETERMINADOS DO INQUÉRITO PARLAMENTAR:**

A Assembleia Legislativa do Estado do Rio Grande do Sul, através do Requerimento n.º 01/2013 (folhas 02/06), delimitou o fato determinado objeto do presente Inquérito Parlamentar: “*apurar a responsabilidade por danos ao consumidor na prestação inadequada de serviços de telefonia oferecidos pelas operadoras que atuam no Estado do Rio Grande do Sul, nos termos do artigo nº 24, VIII da Constituição Federal, referente: (1º) falta de investimento e defasagem tecnológica nos equipamentos; (2º) áreas com coberturas, mas sem sinal ou com sinal deficiente; (3º) queda frequente de ligações telefônicas; (4º) má prestação na transmissão de dados; (5º) forma de cobrança dos cartões pré-pagos; (6º) resolutividade dos serviços de centrais de atendimento ou *call center* na solução das reclamações dos consumidores.*”

#### **(5) OS MOTIVOS PARA INSTALAÇÃO DO INQUÉRITO PARLAMENTAR:**

Nesta CPI, os motivos - elementos de convicção sobre matéria fática – para a instalação do presente Inquérito Parlamentar constam expressamente na **justificativa** do Requerimento n.º 01/2013 (**folhas n.º 02/06**):

#### **“JUSTIFICATIVA**

Entende-se por democracia consolidada quando as suas dimensões convergem em harmonia. A democracia em sua dimensão substancial é o regime político em que temos como princípio e fim a pessoa humana, e o Estado o meio para promoção de seus direitos fundamentais, anteriores e superiores à organização estatal. A dimensão processual ou o

instrumento é compreendida como um processo político de controle e participação do Estado pela sociedade civil.

O povo brasileiro pela sua formação cristã forma uma nação substancialmente democrática. A pessoa humana e sua dignidade inalienável é algo difuso na sociedade brasileira. Contudo, sendo que o Brasil, típica nação criada de cima para baixo, onde o Estado antecedeu e formou o povo, na maior parte da nossa história, careceu de instituições políticas estáveis para o aprimoramento da democracia em sua dimensão processual.

A cidadania até então era passiva. O cidadão brasileiro limitava-se a votar e a ser votado em eleições periódicas e ficava, em sua maioria, inerte entre uma eleição e outra. Mas, isso está mudando. Hoje, a sociedade civil brasileira está amadurecendo. Passa a compreender a cidadania como um conceito ativo, como um processo político de participação e controle permanente e contínuo do Estado pela sociedade civil. E isso se dá através de grupos de interesses ou de pressão, organizados e articulados com o Parlamento, órgão maior que representa a pluralidade política e cultural do povo brasileiro, principalmente, através de frentes parlamentares pluripartidárias.

O Estado brasileiro, desde o Período Colonial, somente é eficiente num único serviço: cobrar tributos. Todos os demais, prestados diretamente pelo Poder Público, ou indiretamente por particulares por delegação de serviço público, dentre eles a de telefonia, são ineficientes. Em uma relação custo/benefício, o usuário paga caro por serviço, de má qualidade e sem transparência na composição da conta.

A luta da sociedade civil organizada, capitaneada pela OAB/RS, é a favor do cidadão usuário de serviço público. É uma cidadania ativa, que luta pela prestação adequada do serviço por parte das concessionárias e permissionárias de



serviço público, como as de telefonia. As regras do artigo 6º e 7º da citada Lei Federal nº 8.987/95, estabelecem que “o usuário tem o direito a receber serviço adequado, que significa satisfazer as condições de regularidade, continuidade, eficiência, atualidade, generalidade, modicidade das tarifas, cortesia na sua prestação e segurança”.

A sugestão para criação desta CPI, com prazo certo de funcionamento de 120 dias, prorrogáveis por mais 60 dias, partiu da OAB/RS, que nesse sentido protocolou petição junto à Presidência desta Casa e teve audiência com o então Presidente Alexandre Postal, contando com a participação do Presidente da Seccional do Rio Grande do Sul, Cláudio Lamachia, e do Coordenador da Frente Parlamentar em Defesa dos Consumidores de Energia Elétrica e Telefonia, Deputado Ernani Polo. A minuta do requerimento foi construída não somente com apoio da OAB/RS, mas também do MP e consulta à Procuradoria da Assembleia Legislativa. O respeito aos direitos do usuário é algo novo na história jurídica brasileira. É um desdobramento recente da cidadania ativa ao encarar o usuário não mais como sujeito passivo, objeto somente de obrigações, em uma situação de inferioridade jurídica frente à Administração Pública e suas concessionárias. É agora o usuário sujeito ativo, princípio e fim da Administração Pública em um Estado Democrático de Direito.

O serviço de telefonia é serviço público. Pode ser prestado diretamente pelo Poder Público Federal ou mediante delegação previamente licitada. É regulado e fiscalizado pelo Poder Público por agências reguladoras, como a Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL). Contudo, como foi dito acima, trata-se de algo novo no Brasil e que em termos de mentalidade, há ainda muito que evoluir por parte das operadoras de serviços públicos, que estão mais preocupadas em ganhar dinheiro do que prestar um serviço adequado. Assim, os usuários são as grandes vítimas do poder econômico e ficam indefesos pela inércia do Estado para proteger os seus direitos desrespeitados.

Esse quadro de desrespeito aos usuários se dá pela ineficiência de fiscalização do Poder Público que não aplica as sanções cabíveis. A reclamação por falta de serviço adequado vira uma via sacra. Após longa espera, informações imprecisas, o resultado é que o usuário não tem seus direitos respeitados. Infelizmente, as empresas de telefonia sabem dessa realidade e dela tiram proveito para não terem despesas e aumentarem seu lucro. Algumas até aplicam o engodo das "ouvidorias", mas o resultado concreto é do conhecimento do público. Tudo não passa de truque de marketing para promoção institucional dessas empresas.

Os danos aos consumidores por prestação ineficiente dos serviços de telefonia não é um problema restrito somente ao território do Rio Grande do Sul. É um problema nacional, comum em todo Brasil. E o Parlamento não poderia ficar omissivo diante de tão grave problema, levando em conta a tradição de que os grandes avanços na defesa dos consumidores se deu através da via parlamentar. É o caso das TVs a cabo e planos de saúde. Muitas vezes, as agências reguladoras tomam decisões que favorecem as operadoras. E as CPIs, como principais instrumentos de investigação e pressão do Parlamento, exercem um papel de pressão importante, até porque possuem os mesmos poderes instrutórios das autoridades judiciais.

Na Câmara dos Deputados foi protocolado requerimento para criação de CPI. Contudo, até o momento, não se efetivou. Diante da urgência e a gravidade do assunto, a União Nacional dos Legisladores e Legislativos Estaduais (UNALE) está capitaneando um momento nacional de criação de CPIs estaduais, sendo que os Estados de Santa Catarina, Paraná, Tocantins e Acre estão se articulando para instaurar as CPIs da Telefonia.

Não se está a pedir a investigação das operadoras de telefonia. Não é essa a ótica, mas sim a de apurar a responsabilidade por dano ao consumidor, conforme previsto

no inciso VIII, do artigo 24 da Constituição Federal, que estabelece essa matéria como da competência concorrente dos Estados Federados.

O Parlamento Gaúcho tem tradição em CPI bem sucedidas. Espera-se que o mesmo aconteça com a CPI da TELEFONIA.”

## **(6) PRAZO CERTO DE FUNCIONAMENTO DO INQUÉRITO PARLAMENTAR:**

As regras que estabelecem o prazo certo de funcionamento das CPIs estão expressas no artigo 85 do Regimento da Assembleia Legislativa do Estado do Rio Grande do Sul. O prazo ordinário é de 120 (cento e vinte) dias, e esse pode ser prorrogado por mais (60) sessenta dias, por deliberação do Plenário da Assembleia Legislativa.

A questão do prazo e, principalmente, a forma de sua contagem, é matéria que geralmente gera controvérsia. Contudo, encontra-se juridicamente pacificada neste Egrégio Parlamento pelos bem expostos fundamentos jurídicos lançados no PARECER N.º 2722, de 07 de julho de 1992, da PROCURADORIA da Assembleia Legislativa, Procurador Bernardo de Souza, membro Emérito desta Casa Legislativa. Transcreve-se, a seguir, os pontos relevantes sobre as regras de prazo das CPIS, já citados no Relatório Final da CPI das CARNES, mas que é sempre positivo citar por imperativo de segurança jurídica:

### **I- A QUESTÃO DO PRAZO**

*61. Como visto, por expressa disposição constitucional, as Comissões Parlamentares de Inquérito são criadas “para a apuração de fato determinado e por prazo certo (CF. art.58, § 3º; CE. Art. 56 §4º). O regimento Interno da Assembleia Legislativa do Estado do Rio Grande do Sul acertou, fixou, explicitou este prazo em “cento e vinte dias, prorrogável por mais sessenta, (...), para conclusão dos trabalhos” (R.I. art.84).*

*62. A natureza deste prazo parece óbvia. Não é prazo de direito material, por conseguinte não se trata de prazo*

*prescricional ou decadencial. Este prazo é processual, pois é o lapso de tempo fixado para que, nele, se cumpram os procedimentos correspondentes ao exercício das atribuições inerentes à Comissão e ao Parlamento*

*“O processo visa a solucionar a lide, realizando o Direito. Logo, este é seu objetivo principal, para alcançá-lo, a ciência recomendaria agir sem pressa, tal como sucede nos laboratórios de pesquisa, onde o tempo não conta.*

*Mas, a solução do litígio não pode aguardar o resultado perfeito, pois, enquanto não vem, a vida corre e as partes sofrem prejuízos. Daí, a solução oposta do jurista, agir com a menor perda de tempo, alcançar o final dentro do mais breve espaço. Entre os dois ideais oscila o processo”.*

*(....).*

*Destes “(os prazos)” cogita o legislador para definir o lapso de tempo dentro do qual devem ser praticados os atos processuais. Não se trata mais de indicar os dias ou períodos, em que não o podem ser, mas, ao inverso, de fixar um espaço dentro do qual deverão sê-lo, sob pena de, talvez, perder-se a faculdade de praticá-los (Grifos nossos). ( E.D. Moniz de Aragão, “in” Comentários ao Código de Processo Civil, II volume, arts. 154 a 269, Editora Forense, 1ª edição, 1974, pág. 81).*

*Considerando-se que não se trata – obviamente – de matéria de processo civil, a analogia é perfeita e a aplicabilidade absoluta, no que tange à lição acima transcrita.*

*63- O prazo, como palmar, implica em transcurso entre dois momentos, entre os quais ocorre algum efeito jurídico.*

*“De sua própria maneira de ser, nota-se que os prazos ficam limitados por dois momentos: o de seu início e o de seu final” (E.D. Moniz de Aragão, op. cit., pág. 82)*

*“O prazo se desenrola, portanto, entre dois termos: o termo inicial, ou termo “a quo”, e o termo final, ou termo ad quem.*

*Sabe-se que um prazo começa em determinado dia, porque nessa data ele tem seu termo a quo; e sabe-se que ele finda em certo dia, porque aí se situa o seu termo ad quem*". (J.F. Marques, "in" *Instituições de Direito Processual Civil, volume I, Editora Forense, 3ª edição, 1996, pág. 266*).

64. *Do socorro da processualidade (de onde se extrai a analogia pertinente), vem o conceito de prazo legal: "(...) quando a lei que os determina" (J.F. Marques, op. cit. Pág. 267).*

65. *Da mesma ciência processualística vem o conceito – aqui fundamental e da mais absoluta relevância – de prazo peremptório e prazo preclusivo.*

*"Caracteriza-se a peremptoriedade pela circunstância de que o prazo se finda fatalmente" (J.F. Marques, op. cit. Pág. 270). (Os prazos peremptórios) "Têm o efeito de pré-excluir o ato processual que se ia realizar dentro deles, e não se realizou: nenhuma possibilidade se dá de se realizar depois, salvo quando a lei concede o benefício de reposição (...)" (Grifo nosso.) (Pontes de Miranda, "in" *Comentários ao Código de Processo Civil, Tomo III, Editora Forense, 1ª edição, 1973, pág. 116*).*

66. *A circunstância de que o prazo para a Comissão Parlamentar de Inquérito chegar à "conclusão dos trabalhos" é "prorrogável" (R.I., art. 84), e admite "suspensão (...)" no recesso parlamentar" (R.I., art. 78), não elide a condição de sua peremptoriedade.*

*"A peremptoriedade do prazo não é incompatível com a prorrogabilidade" (J.F. Marques, op. cit. Pág. 270).*

*"Só em casos taxativamente previstos em lei, é que se admite exceção ao princípio da inalterabilidade dos prazos". (Grifos nossos). (J.F. Marques, op. cit, pág. 271).*

*"Os prazos peremptórios são atingíveis pela suspensão do processo" (P. Miranda, op. cit. pág. 117) O que resta é que,*

*sendo prazo peremptório – prorrogado ou suspenso, pouco importa – o seu escoamento é fatal para a pretensão à prática de qualquer ato para seu interregno previsto ou determinado.*

*“(....) (princípio de preclusão). Então a parte que não praticou, ou não provocou a prática de algum ato processual, não mais pode fazê-lo” (Grifo final nosso). (P. Miranda, op. cit., pág. 111).*

*“(....) caracteriza-se a peremptoriedade pela circunstância de que o prazo se finda fatalmente, sem necessidade de um ato qualquer da parte que determine essa extinção.*

*(....). Antes de findo o prazo, dá-se a prorrogação, mas o modo de findar continua o mesmo” (Grifo nosso). (J.F. Marques, op. cit. pág. 270).*

*67. Tudo visto, a conclusão é uma só. O prazo das Comissões Parlamentares de Inquérito é peremptório e fatal: após o escoamento do prazo de (“cento e vinte dias”, com ou sem “suspensão no recesso parlamentar”, prorrogado ou não por “mais sessenta dias”) não há mais ato que possa ser praticado.*

*“Prazos preclusivos são precisamente os peremptórios, no curso dos quais deve ser praticado algum ato processual, pena de precluir a faculdade de praticá-lo” (E.D. Moniz de Aragão, op. cit., pág.89).*

*68. Há que examinar, agora, como flui tal prazo. O “termo inicial”, ou termo “a quo”, só pode ser o da instalação da Comissão já que só a partir daí pode ela exercitar suas atribuições e seus poderes, e cumprir sua missão investigatória. O cuidado do legislador com isto foi tão grande que explicitou como e em que prazo se faz a instalação da CPI.*

*“Deferida a constituição da Comissão Parlamentar de Inquérito, seus integrantes serão indicados no prazo de cinco dias, e findo este, deverá ser instalada no prazo de três dias” (Grifo nosso). (R.I., art. 85). É daí que flui o prazo “para*

*conclusão dos trabalhos” – que é, originalmente de “cento e vinte dias”.*

*No caso concreto, esta “instalação” ocorreu em 10 de setembro de 1991, tendo sido lavrada “ata de instalação” (fls. 384/385, volume II).*

*69. A contagem do fluxo do prazo não traz maiores problemas, bastando a mera aplicação dos dispositivos legais pertinentes, sendo uniforme o direito positivo.*

*“Salvo disposição em contrário, computam-se os prazos, excluindo o dia do começo, e incluindo o do vencimento” (Código Civil, art. 125).*

*“Todos os prazos correrão em cartório e serão contínuos e peremptórios, não se interrompendo por férias, domingo ou dia feriado” (Código de Processo Penal, art. 798, “caput”).*

*“Não se computará no prazo o dia do começo, incluindo se, porém o do vencimento” (Código de Processo Penal, § 1º, do art. 798).*

*“O prazo, estabelecido pela lei ou pelo juiz, é contínuo, não se interrompendo nos feriados”. (Código de Processo Civil, art. 178).*

*“Salvo disposição em contrário, computar-se-ão os prazos, excluindo o dia do começo e incluindo o do vencimento”. (Código de Processo Civil, art. 184).*

*Assim, iniciado o fluxo do prazo – o que ocorreu no dia da instalação -, passa ele a fluir de modo “contínuo”, sem interrupção ou suspensão em domingos e feriados até seu termo final.*

Conforme o exposto, na contagem dos prazos, aplicam-se, subsidiariamente, por força da regra expressa no artigo 87, § 2º do Regimento, as regras de direito do Código de Processo Penal - CPP. Assim, aplicam-se as regras do artigo 798 do CPP, em que os prazos são contínuos e peremptórios, não se interrompendo por férias, domingo ou feriado, não se incluindo o dia inicial e incluindo o termo final.

O presente Inquérito Parlamentar teve o seu prazo certo de funcionamento iniciado no dia 24 abril de 2013, que foi o primeiro dia útil seguinte da data de sua instalação: 23/04/2013. O seu término inicial previsto seria no dia 21 de agosto de 2013.

Houve suspensão dos trabalhos no recesso parlamentar de julho, no período de 17 a 31/07/2013, nos termos do artigo 77 do Regimento Interno. Assim, o **termo final seria a data de 05/09/2013** (processo nº 20457-0100/13-0 RDI 66/2013).

O Plenário deste Parlamento aprovou o RDI n.º 129/2013, prorrogando assim o prazo de funcionamento do presente Inquérito Parlamentar por mais sessenta dias. Assim, o prazo de funcionamento máximo desta CPI **passou a ser o de 180 dias, com término previsto para o dia 04 de novembro de 2013.**

## **(7) JURISDICIDADE DO OBJETO DELIMITADO PELA PRESENTE CPI:**

O Parlamento Gaúcho construiu ao longo da linha do tempo, uma tradição na defesa dos interesses da produção e consumo, com uma intensa produção legislativa e fiscalizadora nesses temas, com ênfase especial na defesa dos legítimos interesses da produção primária e na defesa do consumidor. O presente Relatório tem a intenção de manter viva essa tradição e reforçar a argumentação jurídica expostas nas CPIs do Leite, da Carne, do Adubo e do Arroz, no sentido de que seja criado, numa ótica federalista, um repositório doutrinário não somente em matéria de Direito Econômico na defesa do bem-estar sistêmico das cadeias produtivas de alimentos, mas também na ótica do consumo, ou seja, do consumidor.

A ação política é legítima quando vai ao encontro dos valores que emanam da sociedade – legitimidade – e com o direito: legalidade. É o que se denomina jurisdição. A jurisdição dos atos do Poder Público é tema de importância recente. Antes da entrada em vigor da atual Constituição Federal, legalidade e legitimidade eram conceitos que se confundiam. Era considerado legítimo tudo o que era legal. Essa confusão deu-se no Brasil, internamente, por imposição de uma cultura autoritária que imperou nas instituições políticas nacionais, hipertrofiando o Estado, como uma dupla herança. De um lado, a do **patrimonialismo** como forma de dominação tradicionalista do tipo conservador, com seu caudilismo e coronealismo. Do outro, a Filosofia Positivista Comtista, essa seja da sua versão reformista do Apostilado Positivista ou Positivismo Ilustrado de Pereira Barreto, que influenciou os Governos Militares de 64 ou da outra corrente positivista, a insurrecionista ligada ao castilhismo que foi a matriz doutrinária da Ditadura do



Estado Novo. Externamente, houve ainda a influência das filosofias jurídicas do juspositivismo, que reduziu o direito à lei. A legalidade, que emana do Estado, acabou assimilando a legitimidade que emana da sociedade civil, deslocando dessa para aquela a verdadeira fonte da legitimidade.

A pluralidade política deve ser o reflexo de uma sociedade pluricultural e multi-étnica. Em uma democracia plena, não basta que o Estado se pautem pela legalidade – seja um estado de direito - é necessário também que respeite a legitimidade: seja um Estado Democrático. Legítimo é o que vai ao encontro dos valores e interesses prevaletentes na sociedade civil e **ilegítimo** aquilo que os ignora ou os afronta.

O Parlamento é órgão que representa a pluralidade política da sociedade civil como um todo. O governo, no máximo, a maioria. E sua legitimidade só é confirmada quando vai ao encontro dos valores e interesses legítimos da sociedade civil. Na antiga República de Roma, seus políticos já tinham noção desse conceito, que pode ser definido como opinião pública. Nessa lógica, quanto à legitimidade do inquérito parlamentar, não há dúvida de que seu objeto vai ao encontro de interesses prevaletentes na sociedade civil. Rara é a CPI instaurada que não é motivada por matéria de relevante interesse da opinião pública. A CPI DA TELEFONIA não é exceção. Sua criação foi uma reivindicação da sociedade civil organizada, cuja protagonista foi a OAB – RS, a que se somaram outras entidades não estatais, como o CREA – RS e até mesmo unidades de Estado, como os Ministérios Públicos Federal e Estadual e a Defensoria Pública, mas que detêm autogestão e são independentes em relação ao Parlamento e ao Governo.

Quanto à legalidade, a questão apresenta maior complexidade: o Brasil integra a família jurídica romano-germânica. Por consequência, possui um sistema escalonado de normas de direito, cuja norma fundamental do tipo escrita rígida é a Constituição Federal. Isso exige que o inquérito parlamentar observe critérios rígidos de legalidade, o que faz se diferenciar pela sua rigidez, se comparado àqueles existentes na sua matriz histórica inglesa, formado à imagem e semelhança do sistema jurídico da Common Law. A constituição válida de uma comissão parlamentar de inquérito deve observar os seguintes requisitos: (1º) requerimento escrito subscrito, no mínimo, por um terço dos membros da Corporação Legislativa; (2º); fato ou fatos determinados que sejam matérias de competência da entidade estatal a que pertence o Poder Legislativo; (3º) funcionamento por prazo certo. Dos requisitos acima nominados, sem dúvida alguma, o mais importante por questão de segurança jurídica, é o que exige a existência de fato determinado a ser investigado pelo inquérito parlamentar. Sendo a CPI dotada de poderes idênticos aos das autoridades judiciais no processo criminal, fica o Poder Legislativo municiado de um poder real de coação

física, como a violação legítima do Direito de Privacidade e a quebra de sigilo de pessoas. Em circunstâncias como essa, sempre há possibilidade real de haver abuso de poder. É por isso que o Direito Pátrio exige que seja delimitado pelo Poder Legislativo, de forma clara, precisa e objetiva qual é o fato determinado ou os fatos determinados a serem apurados pelo Inquérito Parlamentar, sob pena de ser dado *um cheque em branco* contra os Direitos Fundamentais da Pessoa Humana.

O que dá margem para surgir dúvida sobre o fato determinado do inquérito parlamentar é a circunstância de que a Constituição do Estado e o Regimento deste Poder Legislativo não conceituam o que seja fato determinado. Diante dessa omissão, mediante aplicação de um processo de integração por analogia, pode-se sanear-la através da regra contida no parágrafo 1º, do artigo 36, do Regimento da Câmara dos Deputados, que trata objetivamente sobre o conceito de fato determinado de CPI:

“Art. 36. § 1º. Considera-se fato determinado o acontecimento de relevante interesse para a vida constitucional, legal, econômica e social do País, que estiver devidamente caracterizado no requerimento de constituição da Comissão.”

O conceito legal acima referido pelo Regimento da Câmara dos Deputados é também o mesmo entendimento da melhor doutrina, conforme consta no Dicionário Parlamentar e Político de **Said Farhat**, pg. 148:

*“As CPIs são o braço investigatório do Congresso. São Constituídas automaticamente, sem votação, mediante dois requisitos essenciais: requerimento de um terço (171) dos 513 deputados, ou um terço(27) dos 81 senadores; e fato determinado a investigar (CF. art. 58 § 3º).  
(....)*

*O RIC define fato determinado (Art. 35, § 1º) como o “acontecimento de relevante interesse para a vida pública e a ordem constitucional, legal, econômica e social do País, que estiver devidamente caracterizado no requerimento da constituição da CPI.”*

Esse também é o entendimento do Constitucionalista **MANOEL GONÇALVES FERREIRA FILHO**, na sua obra **COMENTÁRIOS À CONSTITUIÇÃO BRASILEIRA DE 1988**, volume 02, pg. 70:

“Além disso, as comissões de inquérito devem ter objeto determinado, de modo preciso. É para indicar que a Constituição se refere a “fato determinado”. Como observa Pontes de Miranda, “não se pode abrir inquérito sobre crises in abstracto” (Comentários à Constituição de 1967, com a Emenda nº 1 de 1969, t. 3, p. 50).

Isto melhor se compreende quando se leva em conta a distinção formulada pela doutrina italiana entre *inchista* legislativa e *inchiasta* política ) cf. Alessandro Pace, *Inchiasta Parlamentare*. Enciclopedia del diritto, Milão, Giuffré, 1970, v.20).

A primeira destina-se a “adquirir informações e dados necessários para o exercício da função legislativa”. Realmente, o Legislativo, no mundo contemporâneo, tem necessidades de um volume crescente de informações. Com efeito, no Estado de Bem-Estar, deparam-se Parlamentos com problemas de elevada tecnicidade e complexidade, que dele esperam solução no que concerne à disciplina normativa. Esta é, por assim dizer, uma justificativa de ordem técnica.

A segunda é de ordem política. Por força de seu caráter eminentemente representativo, o Congresso posiciona-se naturalmente como órgão de controle dos negócios públicos em geral. Incumbe-se do que Loewenstein denomina de *policy control*, distinta de *policy decision* e da *policy execution* (*Political power and the governmental process*, 2, ed., Chicago, Univ. Chicafo, 1965, p. 42).

As investigações da primeira espécie se compadecem tanto com o presidencialismo como com o parlamentarismo. Constituem simplesmente meio, um instrumento para que o Legislativo possa adequadamente exercer suas atribuições constitucionais (cf. Raul Machado Horta, *Limitações constitucionais dos poderes de investigações*, RDP, 5:36; também, Otacílio Alecrim, *Comissões congressuais de investigações no regime presidencialista*, RF, 151:34).

As da segunda, que realizam a inchiesta política, são incompatíveis com o sistema presidencial. Visam ao controle (não no sentido de vigilância ou fiscalização, mas no de supervisão, aprobatória ou desaprobatória) que o Parlamento somente possui no sistema parlamentar de governo (cf. Paulino Jacques, “Comissão parlamentar de inquérito e governo de gabinete”, RF,151:83).”

Outro Jurista Pátrio de destaque nos meios jurídicos, provavelmente o maior pensador jurídico brasileiro no Século XX, **FRANCISCO CAVALCANTI PONTES DE MIRANDA**, na sua clássica obra de Direito Constitucional “COMENTÁRIOS À CONSTITUIÇÃO DE 1967 COM A EMENDA N° 1 DE 1969, Tomo III, pg. 49, também conceitua o que seja fato determinado a ser investigado pelo inquérito parlamentar:

### **34) COMISSÃO DE INQUÉRITO SOBRE FATOS**

**DETERMINADOS.** - (a) *Fato determinado é qualquer fato da vida constitucional do país, para que dele tenha conhecimento, preciso e suficiente, a Câmara dos Deputados ou o Senado Federal; e possa tomar as providências que lhes couberem. Se fizerem funcionar tal regra jurídica, se lhe revelarem todo o conteúdo e a tomarem, na prática, o instrumento eficaz que o texto promete, ter-se-á conferido à Câmara dos Deputados e ao Senado Federal relevante função no regime presidencial, ainda asfixiante, que a Constituição manteve, crendo tê-lo atenuado quando devia.* (b) *A investigação somente pode ser sobre fato determinado, ou, em conseqüência, sobre fatos determinados que se encadeiam, ou se seriam. O estado permanente, em que se aponte, e.g., insolvência, comércio ilícito, é fato determinado; porém é preciso que se diga qual é. Se, por exemplo, alguma empresa de serviços ao público está a cobrar preços mais altos do que o preço fixado, há fatos determinados, que se repetem, mais ou menos freqüentemente. Se o banco está a cobrar, por fora, juros ilegais, há fatos determinados, que se repetem, mais ou menos freqüentemente. Se o Governo está a emitir, sem lei, há fato determinado: aí, determinou-se fato, que pode ter sido único, ou ter-se repetido (pluralidade de fatos determinados por seus elementos componentes, isto é, emissão + carência de lei). O que se inquire é se, ou quando,*

ou onde, ou como; mas é preciso que se trate de fato determinado. (c) As autoridades competentes para conhecer de fatos da vida de empresas particulares são muitas, mas a competência é distribuída e a cognição depende de legislação para suscitá-la. Não pode a Câmara dos Deputados, ou o Senado Federal, ou o Congresso Nacional abrir comissão de inquérito para verificar se o banco está insolvente ou se vai ficar insolvente, ou se o banco a entrou em crise de diretoria, ou em crise com os seus empregados. Nem investigar crise, in abstracto, ou in concreto, em determinada empresa, que recebe subvenção, ou a ajuda por executada (subvenção por obra). Pode investigar se a subvenção tem sido paga, satisfeitos os pressupostos para se válida. Pode mais: pode investigar se a fortuna de alguma pessoa que foi empregado público, ou exerceu cargo na administração, corresponde com as declarações de imposto de renda. Pode investigar se a administração está dispensando, ilegalmente, multas, ou dando divisas estrangeiras, contra a lei.

Não pode, sem apontar o fato, ou elementos do fatos que componham o fato, de que suspeita, proceder a investigação dentro de banco ou da empresa, ou nos negócios da pessoa, sem precisar o fato. A determinação do fato foi exigida pela Constituição de 1946, art. 53, como pela Constituição de 1967, art. 37, e pela Constituição de 1934, art. 36. (d) Determinado o fato, a pergunta ( e todo inquérito contém pergunta implícita ou explícita) pode ser: a) No plano da existência, se houve fato, ou se não houve. b) No plano da legalidade; e.g., se o fato compõe determinada figura penal ou ilícito civil ( ou administrativo). c) No plano topográfico: onde se deu o fato. (d) No plano do tempo: quando se deu o fato. e) No plano da quantitatividade; e.g., se houve redução do fato, ou quando sobre o prejuízo.

Não se pode abrir inquérito, com base no art. 37, sobre crises, in abstracto. O inquérito, por exemplo, que a Câmara dos Deputados, ou o Senado Federal, determine, para se saber se as emissões que se vem fazendo e as portarias que se lançam sobre divisas estrangeiras são contrárias à Constituição de 1967, seria possível: aludiu-se a fato determinado, “emissão de papel moeda”, em determinado

*período. Não se pode abrir inquérito para se apurarem as causas e conseqüências da crise que há na fábrica A ou na Empresa B, salvo se o fato determinado tem causa em atos do Governo ou em funcionário público. A investigação in abstracto sobre as causas e conseqüências de determinada crise pertence a outras comissões que às do art. 37, limitadas, constitucionalmente. À investigação de fato determinado ou de fatos determinados.”*

Adaptando-a à realidade dos Estados Federados, fato determinado é qualquer fato da vida constitucional do Estado para que dele tenha conhecimento, preciso e suficiente, a Assembleia Legislativa, e possa tomar as providências que lhes couber.

Nesse sentido, ratificando essa interpretação, cita-se a **PROMOÇÃO 33.170 da DOUTA PROCURADORIA DESTA ASSEMBLEIA LEGISLATIVA** que também esclarece o conceito de fato determinado, saneando toda e qualquer dúvida que restava a respeito do assunto (folha 20):

*“Nesse ponto, cabe a apresentação de algumas considerações a respeito do denominado “fato determinado”, do ponto de vista da definição da competência material de uma Comissão Parlamentar de Inquérito. É importante ser ressaltado que o fato determinado a ser apurado deve estar abrangido dentro da esfera de controle e fiscalização do Poder Legislativo Estadual, tendo em vista expressa imposição da parte final do caput do artigo 83 do Regimento Interno da Assembleia Legislativa. Não pode o Poder Legislativo apontar, como fato determinado, matéria da exclusiva competência federal, podendo, no entanto, utilizar a questão federal como “fato determinante”, podendo ser abordado durante os trabalhos investigativos, mas jamais sendo seu objeto finalístico. Acrescenta-se que o fato determinado, como já mencionado anteriormente, deve estar dentro da área sujeita ao controle e fiscalização do Poder Legislativo, por outro lado, os fatos determinantes não estão, necessariamente, abarcados por essa mesma sujeição, até mesmo em razão de ser, muitas vezes, imperativo uma maior abrangência na investigação para que essa possa alcançar o desiderato de uma Comissão Parlamentar de Inquérito”.*

Pela exposição doutrinária acima referida considera-se fato determinado para o inquérito parlamentar estadual todo o acontecimento de relevante interesse para a vida constitucional, legal, econômica e social do Estado do Rio Grande do Sul que estiver devidamente caracterizado no requerimento de constituição da CPI, desde que abrangido dentro da esfera de controle e fiscalização do Poder Legislativo estadual.

No caso concreto, o Requerimento n.º 01/2013 (**folhas 02/06**) caracterizou os acontecimentos de relevante interesse para a vida econômica e social do Estado do Rio Grande do Sul: “Apurar a responsabilidade por danos ao consumidor na prestação inadequada de serviços de telefonia oferecidos pelas operadoras que atuam no Estado do Rio Grande do Sul, nos termos do artigo nº 24, VIII da Constituição Federal, referente: (1º) falta de investimento e defasagem tecnológica nos equipamentos; (2º) áreas com coberturas, mas sem sinal ou com sinal deficiente; (3º) queda frequente de ligações telefônicas; (4º) má prestação na transmissão de dados; (5º) forma de cobrança dos cartões pré-pagos; (6º) resolutividade dos serviços de centrais de atendimento ou *call center* na solução das reclamações dos consumidores.

Não se trata de matéria objeto do direito regulatório de serviços públicos. Caso fosse, por se tratar de serviço público federal, realmente o Parlamento gaúcho não seria matéria da alçada regional, mas das Casas do Congresso Nacional. Trata-se de matéria objeto do direito do consumidor, cuja competência legislativa é concorrente entre a União e os Estados Federados. Cita-se, novamente, como reforço de argumentação, a **PROMOÇÃO 33.170** da **PROCURADORIA PARLAMENTAR**. Na análise do permissivo do artigo 24, VIII, da Constituição Federal, que estabelece ser a responsabilidade por dano ao consumidor, reconhece ser matéria da competência legislativa concorrente entre a União e os Estado e por consequência matéria sujeita ao controle e fiscalização pelos Estados Federados. Caso assim não fosse, o Ministério Público Estadual e os PROCONs não poderiam atuar em matéria de defesa do consumidor.

Afasta-se, assim, toda e qualquer dúvida de que o presente Inquérito Parlamentar não tenha caracterizado objetivamente o seu objeto jurídico e os fatos determinados.

## **(8) PROVA COLETADA PELO INQUÉRITO PARLAMENTAR DA TELEFONIA.**

O cronograma dos trabalhos desenvolvidos por este Inquérito Parlamentar é sinteticamente registrado conforme as reuniões realizadas, a seguir enumerados:

### **PRIMEIRA REUNIÃO – Ata nº 01**

Data: 29/04/2013

Local: Sala Prof. Salzano Vieira da Cunha, 3º Andar

Hora: 14h

Pauta:

- Discussão do Plano de Trabalho;
- apreciação de requerimentos em que foram eleitos o vice-presidente e o relator;
- aprovação de tomadas de depoimentos da OAB/RS, Ministério Público Federal e do Ministério Público do Estado, PROCON/RS e dos PROCONs Municipais, Poder Judiciário do Estado;
- pedidos de informações à FEPAM, Defensoria Pública do Estado, Defensoria Pública Federal, Ministério Público do Estado, Poder Judiciário R/S, PROCON/RS e PROCONs, OAB/RS; Câmaras Municipais, Prefeituras Municipais;
- indicação de Procurador desta Casa para assessorar os trabalhos, e representantes do Ministério Público do Estado, da Defensoria Pública do Estado, CREA/RS, OAB/RS em caráter transitório, para acompanhar os trabalhos da CPI.

### **SEGUNDA REUNIÃO – Ata nº 02**

Data: 06/05/2013

Hora: 14:30

Local: Sala Sarmiento Leite - 3º Andar.

Tomada de depoimento:

Conselho Seccional da Ordem dos Advogados do Brasil – OAB/RS, Sr. Cláudio Lamachia.

### **TERCEIRA REUNIÃO – Ata nº 03**

Data: 13/05/2013

Hora: 14:30

Local: Sala Alberto Pasqualini- 4º Andar.

Tomada de depoimento:

- Ministério Público Federal :Dr. Alexandre Gavronski, Procurador da República, do Núcleo do Consumidor e da Ordem Econômica.
- Ministério Público do Estado do RS: Subprocurador-Geral de Justiça para



Assuntos Institucionais, Dr. Marcelo Lemos Dornelles e Alexandre Saltz, da Promotoria de Justiça de Defesa do Meio Ambiente,

#### QUARTA REUNIÃO – Ata nº 04

Data: 20/05/2013

Hora: 14:00

Local: Sala João Neves da Fontoura - Plenarinho- 3º Andar.

Apreciação de requerimentos de:

- suspensão dos trabalhos desta CPI da Telefonia, durante o recesso parlamentar no período de 17 de julho de 2013 a 31 de julho de 2013;
- tomada de depoimento de representantes sobre tecnologia de comunicação de dados 4G, em Porto Alegre: do Ministério Público do Estado, Procuradoria-Geral do Município de Porto Alegre, Câmara Municipal de Vereadores de Porto Alegre; Secretário Municipal de Porto Alegre – RS, João Bosco Vaz; SINDITELEBRASIL, Representante do Ministério das Comunicações, operadora NEXTEL, operadora OI, operadora CLARO, Presidente da ANATEL, Deputado Estadual Raul Pont e demais Parlamentares Estaduais e Federais, da EMBRATEL, operadora GVT, do SINTTEL, Tribunal de Contas da União, operadora TIM, representante da UFRGS, operadora VIVO.

Tomada de depoimento::

- 1 - representantes do PROCON/RS, Diretor Dr. Cristiano Rodrigues de Aquino e Sra. Juliana Teixeira Soares;  
PROCON de Porto Alegre., Sra. Flávia de Canto Pereira;
- 2 - de representantes do Defensoria Pública Sub-Defensor Público do Estado para Assuntos Jurídicos, Presidente do Conselho Estadual do Consumidor, Dr. Felipe Kirchner;
- 3 - Poder Judiciário, Dr. Carlos Eduardo Richinitti.

#### QUINTA REUNIÃO – Ata nº 05

Data: 27/05/2013

Hora: 13:30

Local: Sala João Neves da Fontoura - Plenarinho- 3º Andar.

Pauta:

Tomadas de depoimentos:

- representante da Câmara de Vereadores de Porto Alegre. Vereador Elizandro Sabino..
- 2 - Secretário Municipal Extraordinário para a Copa de 2014, Vereador João Bosco Vaz.
- 3 - Sinditelebrasil – Sindicato Nacional das Empresas de Telefonia e de Serviço Móvel Celular e Pessoal, engenheiro Eduardo Levy Cardoso Moreira
- 4 - UFRGS, o professor Álvaro Augusto Almeida de Salles e professor Paulo Ilaga Serafini.

5 - Procuradoria-Geral do Município de Porto Alegre, Dra. Vanesca Buzelato Prestes, Procuradora-Geral Adjunta, do Município de POA.

6 - Procuradoria-Geral da Justiça do Estado do RS, Ana Maria Marchesan, da Promotoria de Justiça de Defesa do Meio Ambiente de Porto Alegre.

#### SEXTA REUNIÃO – Ata nº 06

Data: 03/06/2013

Hora: 14:30

Local: Sala João Neves da Fontoura - Plenarinho- 3º Andar.

Pauta:

1 - Ordem do Dia: s/quórum

2 – Tomada de depoimento:

– Flávio Leonardo Rodrigues, Secretário Executivo e Vice-Presidente do Sinttel – Sindicato dos Telefônicos do RS, representante do Sinttel – Sindicato dos Telefônicos do RS, Gilnei Azambuja, presidente do Sinttel.

#### SÉTIMA REUNIÃO – Ata nº 07

Data: 10/06/2013

Hora: 14:30

Local: Sala João Neves da Fontoura - Plenarinho- 3º Andar.

Pauta:

1 - Ordem do Dia: Apreciação do Requerimento nº 38/2013, do deputado Alexandre Postal, requerendo que as empresas ligadas ao ramo da telefonia (serviços de telefonia móvel, fixo e internet), abaixo relacionadas, objetos desta CPI para que forneçam a relação completa, por empresa, de todos os gastos efetuados em publicidade em rádios, TVs, Jornais e outras mídias, no Rio Grande do Sul, nos últimos três anos.

2 – Tomada de depoimento:

Deputado Estadual Raul Pont; Deputados Federais Jerônimo Goergen (PP/RS) e Alceu Moreira.

#### OITAVA REUNIÃO – Ata nº 08

Data: 17/06/2013

Hora: 14:30

Local: Sala João Neves da Fontoura - Plenarinho- 3º Andar.

Tomada de depoimento:

Representante do Tribunal de Contas da União, exposição sobre os trabalhos do TCU no acompanhamento da Anatel.

1. Marcelo Barros Da Cunha - Secretário da Secretaria de Fiscalização de Fiscalização de Desestatização e Regulação do Setor de Energia e Telecomunicações – SefidEnergia.

2. Paulo Sisnando Rodrigues De Araújo - Diretor da 3ª Diretoria

Técnica/SefidEnergia.

NONA REUNIÃO – Ata nº 09

Data: 24/06/2013

Hora: 14:30

Local: Sala João Neves da Fontoura - Plenarinho- 3º Andar.

Tomada de depoimento:

FARSUL - Sr. Fábio Avancini -

FETAG - Sr. Elton Roberto Weber

FIERGS - Eng. Carlos Garcia – Cordenador Grupo de Telecomunicações GTTEL/ COINFRA-FIERGS.

OCERGS - Eng. José Zordan – Superintendente da Federação das Cooperativas de Energia, Telefonia e Desenvolvimento do RS.

FAMURS - Presidente Sr. Ari Vanazzi.

UVERGS - Sr. José Augusto Rodrigo, Consultor Jurídico.

DÉCIMA REUNIÃO – Ata nº 10

Data:01/07/2013

Hora: 14:30

Local: Sala João Neves da Fontoura - Plenarinho- 3º Andar.

Tomada de depoimento::

- o Professor Álvaro Augusto Almeida de Salles – UFRGS apresentação sobre os principais efeitos biológicos da telefonia celular e outros sistemas de comunicação;

- e o engenheiro elétrico Luiz Carlos da Silva Madruga, do CREA, apresentou um pequeno histórico da Polêmica da Radiação Eletromagnética.

DÉCIMA PRIMEIRA REUNIÃO – Ata nº 11

Data:08/07/2013

Hora: 14:30

Local: Sala João Neves da Fontoura - Plenarinho- 3º Andar.

Ordem do Dia: 12 requerimentos foram apreciados.

Tomada de depoimento:

Será ouvida a representante da Associação de Defesa dos Consumidores – Proteste, Dra. Flávia Lefèvre Guimarães;

DÉCIMA SEGUNDA REUNIÃO – Ata nº 12

Data: 05/08/2013

Hora: 14:30

Local: Sala João Neves da Fontoura - Plenarinho- 3º Andar.

Assuntos Gerais

Tomada de depoimento

1 – Foram ouvidos o professor, engenheiro eletrônico e de telecomunicações Gláucio Lima Siqueira, indicado pelo Sinditelebrasil.

2 - Engenheiro eletricista Alfredo David Hecht, do Ministério Público do Estado do Rio Grande do Sul. (não compareceu)

DÉCIMA TERCEIRA REUNIÃO – Ata nº 13

Data: 12/08/2013

Hora: 14:30

Local: Sala João Neves da Fontoura - Plenarinho- 3º Andar.

Assuntos Gerais

- Foi ouvido o Superintendente de Controle de Obrigações da Anatel, Dr. Roberto Pinto Martins.

DÉCIMA QUARTA REUNIÃO – Ata nº 14

Audiência Pública

Data: 16/08/2013

Hora: 13:30

Local: Câmara Municipal de Vereadores - Rua Júlio de Castilhos, nº 567 - Santa Cruz do Sul.

PAUTA

Ouvir os usuários dos serviços de telefonia, entidades representativas da sociedade civil e lideranças da comunidade sobre a qualidade dos serviços de telefonia, oferecidos pelas operadoras.

Requerimento de audiência pública nº 06/2013, aprovado na reunião do dia 1º de julho de 2013.

DÉCIMA QUINTA REUNIÃO – Ata nº 15

Data: 19/08/2013

Hora: 14:30

Local: Sala João Neves da Fontoura - Plenarinho- 3º Andar.

Assuntos Gerais

Tomada de depoimento:

- De representantes da Embratel, das operadoras Oi( telefonia fixa) e GVT.

Os requerimentos 31/2013; 32/2013; e 35/2013, aprovados no dia 20 de maio de 2013.

DÉCIMA SEXTA REUNIÃO – Ata nº 16

AUDIÊNCIA PÚBLICA

Data: 23/08/2013

Hora: 09:00

Local: Plenário Coronel Valença - Câmara Municipal de Vereadores - Rua Vale Machado, 1415 – Santa Maria.

#### PAUTA

Ouvir os usuários dos serviços de telefonia, entidades representativas da sociedade civil e lideranças da comunidade sobre a qualidade dos serviços de telefonia, oferecidos pelas operadoras.

Requerimento de audiência pública nº 07/2013, aprovado na reunião do dia 1º de julho de 2013.

#### DÉCIMA SÉTIMA REUNIÃO –

Data: 26/08/2013

Hora: 14:30

Local: Sala João Neves da Fontoura Plenarinho, 3º Andar  
Foi transferida para o dia 2 de setembro.

#### DÉCIMA OITAVA REUNIÃO – Ata nº 17

Data: 02/09/2013

Hora: 14:00

Local: Sala João Neves da Fontoura Plenarinho, 3º Andar

Ordem do Dia

Requerimento 42/2013

Proponente: Deputado(a) Ernani Polo

Ementa: Requer nos termos do art. 87, I, do Regimento desta Casa, requisitar em caráter provisório peritos do Instituto–Geral de Perícias do Estado do Rio Grande do Sul – IGP/RS – para cooperarem com os trabalhos desenvolvidos por este Inquérito Parlamentar.

Tomada de depoimento:

De representante legal da TIM -Intelig e da Nextel Telecomunicações Ltda.

1) Sr. Cleber Rodrigo Affanio, representante legal da TIM - Intelig

2) Diretor Jurídico, Sr. Luis Fernando Amadeo Almeida, representante legal da Nextel

Os requerimentos 35/2013 e 26/2013 foram aprovados no dia 20 de maio de 2013.

#### DÉCIMA NONA REUNIÃO – Ata nº 18

Data: 09/09/2013

Hora: 14:30

Local: Sala João Neves da Fontoura Plenarinho, 3º Andar

Ordem do Dia

Requerimento 42/2013

Proponente: Deputado(a) Ernani Polo

Ementa: Requer nos termos do art. 87, I, do Regimento desta Casa, requisitar em caráter provisório peritos do Instituto–Geral de Perícias do Estado do Rio Grande do Sul – IGP/RS – para cooperarem com os trabalhos

desenvolvidos por este Inquérito Parlamentar.

Tomada de depoimento:

De representante legal da operadora Claro.

O requerimento 28/2013 foi aprovado no dia 20 de maio de 2013.

VIGÉSIMA REUNIÃO – Ata nº 19

AUDIÊNCIA PÚBLICA

Data: 13/09/2013

Hora: 09:00

Local: ACIL - Associação Comercial e Industrial de Santana do Livramento.  
Av. Tamandaré 2101 – 4º andar.

Ouvir os usuários dos serviços de telefonia, entidades representativas da sociedade civil e lideranças da comunidade sobre a qualidade dos serviços de telefonia, oferecidos pelas operadoras.

Requerimento de audiência pública nº 10/2013, aprovado na reunião do dia 08 de julho de 2013.

VIGÉSIMA PRIMEIRA REUNIÃO – Ata nº 20

Data: 16/09/2013

Hora: 14:30

Local: Sala João Neves da Fontoura - Plenarinho, 3º Andar.

Pauta:

Tomada de depoimento De representante legal da operadora Oi: Sr. Gabriel Ribeiro de Campos

O requerimento 27/2013 foi aprovado no dia 20 de maio de 2013.

VIGÉSIMA SEGUNDA REUNIÃO – Ata nº 21

Data: 23/09/2013

Hora: 14:30

Local: Sala João Neves da Fontoura - Plenarinho, 3º Andar.

Tomada de depoimento:

De representante legal da operadora VIVO.

Diretor de Relações Institucionais da Vivo: Sr. Enylson Camolesi.

O requerimento 37/2013 foi aprovado no dia 20 de maio de 2013.

VIGÉSIMA TERCEIRA REUNIÃO – Ata nº 22

Data: 30/09/2013

Hora: 14:30

Local: Sala João Neves da Fontoura - Plenarinho, 3º Andar.

Requerimento 44/2013

Proponente: Deputado(a) Frederico Antunes

Ementa: Requer seja encaminhado correspondência à ANATEL, após ter ouvido todas as empresas de telefonia celular, solicitando a aplicação pela Agência dos seguintes procedimentos: 1 – Suspensão novamente da venda de novas linhas de telefonia celular, em todo território nacional, até a definição de um novo plano de ação, firmado entre a Oi, VIVO, TIM e Claro e a ANATEL, visando alcançar os níveis de qualidade necessário. 2 – Elaboração de um plano de trabalho, onde estas operadoras assumem compromisso de melhorar sua qualidade de serviço prestado, com o aumento de investimento em sua estrutura, e sujeitas caso continuem a piorar seus indicadores, de ter as suas autorizações de operação suspensas ou não renovadas. 3 – E que esta evolução da qualidade deste serviço, seja acompanhada por um grupo de trabalho, constituído por representantes da ANATEL, OAB, PROCON e FITTEL – Federação Interestadual dos Trabalhadores de Telecomunicações, que se reunirá mensalmente, no período de um ano, após a suspensão da venda de novas linhas, para monitorar a evolução deste plano de trabalho e sugerir a aplicação de outras medidas necessárias.

#### V - ASSUNTOS GERAIS

Tomada de depoimento: transferido para o dia 07/10

De representante legal do Ministério das Comunicações.

O requerimento 25/2013 foi aprovado no dia 20 de maio de 2013.

#### VIGÉSIMA QUARTA REUNIÃO – Ata nº 23

Data: 07/10/2013

Hora: 14:30

Local: Sala João Neves da Fontoura - Plenarinho, 3º Andar.

#### V - ASSUNTOS GERAIS

Tomada de depoimento:

De representante legal do Ministério das Comunicações: Diretor Substituto de Serviços e Universalização de Telecomunicações, Sr. Marcelo Leandro Ferreira.

O requerimento 25/2013 foi aprovado no dia 20 de maio de 2013.

#### VIGÉSIMA QUINTA REUNIÃO – Ata nº 24

#### AUDIÊNCIA PÚBLICA

Data: 25/10/2013

Hora: 19:30

Local: Plenário da Câmara de Vereadores – Rua Alfredo Chaves nº 1323 - Caxias do Sul

Ouvir os usuários dos serviços de telefonia, entidades representativas da sociedade civil e lideranças da comunidade sobre a qualidade dos serviços de telefonia, oferecidos pelas operadoras.

O requerimento 25/2013 foi aprovado no dia 20 de maio de 2013.

## VIGÉSIMA SEXTA REUNIÃO

Data: 04/11/2013

Hora: 14:00

Local: Sala João Neves da Fontoura - Plenarinho, 3º Andar.

V – VOTAÇÃO FINAL DO RELATÓRIO.

Registra-se que a CPI da Telefonia esteve presente em reuniões organizadas pelas seguintes Câmaras Municipais de Vereadores: Alegrete, São Francisco de Assis, Ijuí, Panambi, Santa Rosa, Santo Antonio da Patrulha, Encruzilhada do Sul, Carazinho, Erechin, Bento Gonçalves, Glorinha e Rosário do Sul.

A **prova documental** consistiu em informações e documentos requisitados por esta CPI e documentos entregues por entidades, Operadoras e pessoas espontaneamente.

Nº OF.	DESTINO	ASSUNTO	DATA recebimento	Índice
001 14/05*	FEPAM	número de processos licenciamento ambiental	26/07	VOL. III p. 610 a 620
002 14/05*	Def. Pública	1º o número ações individuais e coletivas propostas pela Defensoria Pública tendo como objeto a defesa de consumidores pela prestação ineficiente de serviços de telefonia móvel e fixa; 2º tipos de ações mais frequentes que são propostas; 3º percentual desse tipo de ação em relação ao total de ações propostas pela DF; 4º resolatividade dessas ações e grau de reincidência das operadoras.		S/resposta.
003 14/05	MP/RS	1º o número total de ações civil pública de defesa do consumidor dos serviços de telefonia móvel e fixa proposta pelo Ministério Público, especificando o objeto de cada ação e o órgão judiciário que foi proposta ação; (2º) os <b>Termos de Ajustamento de Condutas</b> em que operadoras de telefonia sejam parte, especificando o seu objeto e a resolatividade desses instrumentos jurídicos.	20/05	VOL. XX a XXIV  p. 5419 a 6592
004 14/05	Proc. Geral Justiça RS	1º o número total de processos judiciais individuais na Justiça Ordinária e no JEC, em que as operadoras de telefonia móvel ou fixa forem interessadas na condição de ré; 2º especificar o número total no Estado e por cada Comarca; 3º o percentual em relação ao total de processos que tramitam no Poder Judiciário; 4º tempo médio de duração dessas ações; 5º o custo médio financeiro desse tipo de processo para a administração da justiça.	02/07	VOL. III  p. 546 a 552
005 14/05*	TJ/RS	1º o número total de processos judiciais individuais na Justiça Ordinária e no JEC, em que as operadoras de telefonia móvel ou fixa forem interessadas na condição de ré; 2º especificar o número total no Estado e por cada Comarca; 3º o percentual em relação ao total de processos que	12/06	Vol. III  p. 622 a 626



		tramitam no Poder Judiciário; 4º tempo médio de duração dessas ações; 5º o custo médio financeiro desse tipo de processo para a administração da justiça.		
<b>006</b> 14/05	Procon/ RS	1º o número de representações de consumidores referente a prestação ineficiente de serviços de telefonia móvel e fixa; 2º quais são as reclamações mais frequentes; 3º percentual desse tipo de representação em relação ao total de representações feitas pelos consumidores; 4º resolutividade dessas representações e grau de reincidência das operadoras.		S/resposta
<b>007</b> 14/05	Procon/ POA	1º Informar o número de representações de consumidores referente à prestação ineficiente de serviços de telefonia móvel e fixa; 2º quais são as reclamações mais frequentes; 3º percentual desse tipo de representação em relação as demais feitas pelos consumidores; 4º resolutividade dessas representações e grau de reincidência das operadoras.		S/resposta
<b>008</b> 14/05*	OAB/RS	1º quais os problemas mais frequentes para administração da justiça e para os serviços de advocacia causados pela prestação ineficiente dos serviços de telefonia móvel e fixa; 2º a qualidade dos serviços de transmissão de dados é eficiente para a boa prestação dos processos judiciais eletrônicos e site de consulta de processos judiciais; 3º principais localidades com deficiência na prestação dos serviços de telefonia fixa e móvel no Estado; 4º sugestões para solução dos problemas existentes na prestação deficiente de telefonia.	28/05	Vol. III p. 627
<b>009</b> 14/05*	UVERGS	1º Quais as operadoras de telefonia móvel que atuam no Município? 2º A qualidade do serviço prestado por cada uma das operadoras, no sentido de área de cobertura e frequência do serviço na área urbana e na área rural? 3º O Município possui ou não legislação regulatória restritiva para instalação de antenas de telefonia móvel? 4º O Município recebeu solicitação das operadoras para instalação de novas antenas de telefonia móvel no território municipal? Caso positivo, informa qual operadora, a data do protocolo e a situação da sua tramitação? 5º Caso não tenha sido deferido o pedido de instalação da antena de telefonia móvel, informar o motivo do indeferimento? 6º Qual a operadora de telefonia móvel contratada pela Administração Pública Municipal? 7º Se a operadora contratada pela Administração Pública possui antena própria no território municipal?		S/resposta
<b>010</b> 14/05*	FAMURS	1º Quais as operadoras de telefonia móvel e fixa que atuam no Município? 2º A qualidade do serviço prestado por cada uma das operadoras no sentido de área de cobertura e frequência do serviço na área urbana e na área rural? 3º O Município possui ou não legislação regulatória restritiva para instalação de antenas de telefonia móvel? 4º O Município recebeu solicitação das operadoras para instalação de novas antenas de telefonia móvel no território municipal? Caso positivo, informar qual operadora, a data do protocolo e a situação da sua tramitação? 5º Caso não tenha sido deferido o pedido de instalação da antena de telefonia móvel, informar o motivo do indeferimento?		S/resposta

		6º Qual a operadora de telefonia móvel e fixa contratada pela Administração Pública Municipal? 7º Se a operadora contratada pela Administração Pública possui antena própria no território municipal? 8º No caso da operadora contratada não possuir antena própria de telefonia móvel, informar de qual operadora é utilizada a antena. 9º As operadoras em atuação no Município recolhem ISSQN sobre os serviços de telefonia?		
<b>011</b> 14/05*	Def. Pública	Indicação Rep. em caráter transitório, para acompanhar os trabalhos de investigações promovidos por esta Comissão		SIM
<b>012</b> 14/05*	MP	representante, em caráter transitório, para acompanhar os trabalhos de investigações promovidos por esta Comissão		SIM Dr. Alexandre Lipp João.
<b>013</b> 14/05*	CREA	Indicação Rep. em caráter transitório, para acompanhar os trabalhos de investigações promovidos por esta Comissão	14/06	Vol. I  p.102 a 106
<b>014</b> 14/05*	OAB	Indicação Rep. em caráter transitório, para acompanhar os trabalhos de investigações promovidos por esta Comissão		Resposta via email (vários representantes)
<b>015</b> 13/06*	VIVO	A relação completa, de todos os gastos efetuados em publicidade em rádios, TVs, Jornais e outras mídias, no Rio Grande do Sul, nos últimos três anos.	27/06	VOL. III p. 506
<b>016</b> 13/06*	TIM	Os gastos efetuados em publicidade em rádios, TVs, Jornais e outras mídias, no Rio Grande do Sul, nos últimos três anos.		TIM e Intelig são a mesma operadora. Vol. III p. 556 a 567
<b>017</b> 13/06*	INTELIG	A relação completa, de todos os gastos efetuados em publicidade em rádios, TVs, Jornais e outras mídias, no Rio Grande do Sul, nos últimos três anos.	10/07	Vol. III p. 556 a 567
<b>018</b> 13/06*	OI	Os gastos efetuados em publicidade em rádios, TVs, Jornais e outras mídias, no Rio Grande do Sul, nos últimos três anos.	03/07	Vol.III p. 591 a 603
<b>019</b> 13/06*	CLARO	A relação completa, de todos os gastos efetuados em publicidade em rádios, TVs, Jornais e outras mídias, no Rio Grande do Sul, nos últimos três anos.	08/07	Vol. III p. 583 a 584
<b>020</b> 18/06*	GP/TCU	Cópia dos instrumentos de contratos de telefonia móvel no RS	20/08	VOL III p.543 a 544
<b>021</b> 18/06*	OMS	Convite	20/08	Não
<b>022</b> 18/06*	TCU	Capacidade de canais disponibilizados pela estações Radio Base e ERBS das operadoras de telefonia móvel no RS	13/08	Vol. III  p. 578 a 581
<b>023</b> 10/07*	GVT	O montante efetivamente investido na implementação e melhorias da telefonia no Estado, nos últimos três anos.	09/08	Vol. III  p. 570
<b>024</b> 10/07*	OI	O montante efetivamente investido na implementação e melhorias da telefonia no Estado, nos últimos três anos.	22/07	Vol. III  p. 582
<b>025</b> 10/07*	TIM	O montante efetivamente investido na implementação e melhorias da telefonia no Estado, nos últimos três anos.		02/08
<b>026</b> 10/07*	NEXTEL-CLARO	Forneçam o montante efetivamente investido na implementação e melhorias da telefonia no Estado, nos	Sol. Prazo – 14/08	VOL. III

		últimos três anos.		p. 513 a 535
<b>027</b> 10/07*	INTELIG	O montante efetivamente investido na implementação e melhorias da telefonia no Estado, nos últimos três anos.		02/08 Vol.V <b>1134 a 1389</b>
<b>028</b> 10/07*	VIVO	(1º) o número de estações rádio base – ERBs – em operação no território do Rio Grande do Sul; (2º) a localização de cada ERBs por Município, com cópia da licença de operação da ANATEL e do Laudo de estudos dessa Operadora fornecido para ANATEL; (3º) o número de antenas por cada ERBs, com respectiva altura, tipo de antena e energia radiada; (4º) o número de canais (mínimo e máximo) que possui cada ERBs licenciada pela ANATEL; (5º) quantos usuários podem utilizar simultaneamente cada ERBs licenciada.	09/08	Vol. III Vol. XI a XV  p. 568 a 569  <b>2632 a 3947</b>
<b>029</b> 10/07*	OI	1º o número de estações rádio base – ERBs – em operação no território do Rio Grande do Sul; (2º) a localização de cada ERBs por Município, com cópia da licença de operação da ANATEL e do Laudo de estudos dessa Operadora fornecido para ANATEL; (3º) o número de antenas por cada ERBs, com respectiva altura, tipo de antena e energia radiada; (4º) o número de canais (mínimo e máximo) que possui cada ERBs licenciada pela ANATEL; (5º) quantos usuários podem utilizar simultaneamente cada ERBs licenciada.	29/07	Vol.VI a X p. 587 a 603 <b>p. 1392 a 2629</b>
<b>030</b>	TIM	1º) o número de estações rádio base – ERBs – em operação no território do Rio Grande do Sul;  2º) a localização de cada ERBs por Município, com cópia da licença de operação da ANATEL e do Laudo de estudos dessa Operadora fornecido para ANATEL;  3º) o número de antenas por cada ERBs, com respectiva altura, tipo de antena e energia radiada;  4º) o número de canais (mínimo e máximo) que possui cada ERBs licenciada pela ANATEL;  5º) quantos usuários podem utilizar simultaneamente cada ERBs licenciada.	<b>10/07</b>	02/09 <b>Vol. VI</b>  <b>1392 a 1453</b>
<b>031</b> 10/07	INTELIG	1º o número de estações rádio base – ERBs – em operação no território do Rio Grande do Sul; (2º) a localização de cada ERBs por Município, com cópia da licença de operação da ANATEL e do Laudo de estudos dessa Operadora fornecido para ANATEL; (3º) o número de antenas por cada ERBs, com respectiva altura, tipo de antena e energia radiada; (4º) o número de canais (mínimo e máximo) que possui cada ERBs licenciada pela ANATEL; (5º) quantos usuários podem utilizar simultaneamente cada ERBs licenciada.	02/09	O mesmo material da TIM  <b>Vol. VI</b>  <b>1392 a 1453</b>
<b>032</b> 10/07	NEXTEL	1º número de estações rádio base – ERBs – em operação no território do Rio Grande do Sul;  2º a localização de cada ERBs por Município, com cópia da licença de operação da ANATEL e do Laudo de estudos dessa Operadora fornecido para ANATEL;  3º o número de antenas por cada ERBs, com respectiva altura, tipo de antena e energia radiada; 4º o número de canais (mínimo e máximo) que possui cada ERBs	30/07	<b>Vol. III</b> p. 621em CD

		licenciada pela ANATEL; 5º quantos usuários podem utilizar simultaneamente cada ERBs licenciada.		
<b>033</b> 10/07	GVT	1º) o número de estações rádio base – ERBs – em operação no território do Rio Grande do Sul; 2º) a localização de cada ERBs por Município, com cópia da licença de operação da ANATEL e do Laudo de estudos dessa Operadora fornecido para ANATEL; 3º) o número de antenas por cada ERBs, com respectiva altura, tipo de antena e energia radiada; 4º) o número de canais (mínimo e máximo) que possui cada ERBs licenciada pela ANATEL; 5º) quantos usuários podem utilizar simultaneamente cada ERBs licenciada.	24/07	Prejudicado pois a GVT presta somente serviços de telefone fixo e o serviço de comunicação multimídia, os quais não guardam relação com serviço móvel pessoal.
<b>034</b> 10/07	SERCOM TEL	(1º) o número de estações rádio base – ERBs – em operação no território do Rio Grande do Sul; 2º) a localização de cada ERBs por Município, com cópia da licença de operação da ANATEL e do Laudo de estudos dessa Operadora fornecido para ANATEL; (3º) o número de antenas por cada ERBs, com respectiva altura, tipo de antena e energia radiada; (4º) o número de canais (mínimo e máximo) que possui cada ERBs licenciada pela ANATEL; (5º) quantos usuários podem utilizar simultaneamente cada ERBs licenciada.		Não veio resposta
<b>035</b> 10/07	CLARO	(1º) o número de estações rádio base – ERBs – em operação no território do Rio Grande do Sul; 2º) a localização de cada ERBs por Município, com cópia da licença de operação da ANATEL e do Laudo de estudos dessa Operadora fornecido para ANATEL; (3º) o número de antenas por cada ERBs, com respectiva altura, tipo de antena e energia radiada; (4º) o número de canais (mínimo e máximo) que possui cada ERBs licenciada pela ANATEL; (5º) quantos usuários podem utilizar simultaneamente cada ERBs licenciada.		<b>Vol. XVI a XIX</b> p. 3949 a 5418
<b>036</b> 10/07	NEXTEL	O montante efetivamente investido na implementação e melhorias da telefonia no Estado, nos últimos três anos.	30/07	<b>Vol. III</b> p. 621em CD
<b>037</b> 10/07	GVT	O montante efetivamente investido na implementação e melhorias da telefonia no Estado, nos últimos três anos.	24/07	<b>Vol. III</b> p. 585 a 586
<b>038</b>	SERCOM TEL	O montante efetivamente investido na implementação e melhorias da telefonia no Estado, nos últimos três anos.	10/07	Sem resposta
<b>039</b> 10/07*	ANATEL	O número de canais (mínimo e máximo) que possui cada ERBs licenciada pela ANATEL no território do Rio Grande do Sul, especificando cada Município e a respectiva operadora e de quantos usuários podem utilizar simultaneamente cada ERBs licenciada.	21/08	<b>VOL. III</b> p.536 a 538
<b>040</b> 16/07*	ANATEL	O número de linhas de telefones móvel em operação no território do Rio Grande do Sul, especificando por operadora e por Município.	10/07	

<b>041</b> 30/07*	ANATEL	1º cópia da licença de operação das ERBs emitidos pela ANATEL; 2º Laudo de estudos da Operadora fornecido à ANATEL para licenciamento ou renovação de licenças das ERBs. 3º o número de antenas por cada ERBs, com respectiva altura, tipo de antena e energia radiada; 4º o número de canais (mínimo e máximo) que possui cada ERBs licenciada pela ANATEL; 5º quantos usuários podem utilizar simultaneamente cada ERBs licenciada.		
<b>042</b>	OI	Deferimento		Dilação de prazo – 30/07
<b>043</b>	vivo	Deferimento		Dilação de prazo
<b>044</b>	CLARO	Deferimento		Dilação de prazo
<b>045</b>	Oi	Informação constante no site da ALRS	19/08	15/09
<b>046</b>	Câmara Sta. cruz	Reserva Espaço		Ok
<b>047</b>	Câmara Sta. Maria	Reserva Espaço		OK
<b>048</b>	TIM-INTELLIG	Deferimento	15/08	Dilação de prazo
<b>049</b> 16/09*	ANATEL	Solicitando plano para operadora OI – 1º enquanto este plano de ação, não for estabelecido entre as partes, nos patamares citado acima, que a Operadora OI, seja impedida de comercializar novas linhas telefônicas de telefonia fixa (voz e dados), em todo o Brasil, uma vez que se o assim o fizer estará lesando os usuários dos serviços mencionados, por absoluta falta de capacidade de atendimento; 2º - após o estabelecimento deste plano de ação, mensalmente a ANATEL, acompanhe a evolução dos indicadores de desempenho de atendimento (IDA), da Operadora OI, que devem no mínimo retomar, aos níveis de seu próprio desempenho de 2012; 3º - enquanto estes níveis não forem alcançados, a Operadora OI esteja sobre observação da ANATEL, podendo estar sujeita a novas penalidades. A justificativa do encaminhamento do presente PEDIDO DE PROVIDÊNCIAS deve-se ao fato de que a Operadora OI na prestação dos serviços de telefonia fixa, nos cinco primeiros semestres do presente exercício de 2013, como demonstrado abaixo: 1º queda média de rendimento de 66% (sessenta e seis por cento) em 2013, no serviço de telefonia fixa, em relação à média de seu próprio rendimento em 2012; 2º índice de 2(duas) a 10 (dez) vezes inferior ao desempenho de atendimento (IDA) na telefonia fixa em relação às demais operadoras deste serviço; 3º apresentou índice de reclamação, reincidência, pendência e resolução no prazo na rede fixa neste período, basicamente abaixo da meta desejada.		Sem resposta
<b>050</b> 16/07*	ANATEL	<b>I</b> - Estabelecer um plano de ação para as OPERADORAS DE TELEFONIA MÓVEL, que vise reestabelecer, no mínimo os patamares atingidos por essa mesmas Operadoras, nos índices de desempenho de		S/Resposta

		atendimento IDA/ANATEL, na telefonia móvel;I - suspensão novamente da venda de novas linhas de telefonia celular, em todo território nacional, até a definição de um novo plano de ação, firmado entre a OI, VIVO,TIM e Claro, visando alcançar os níveis de qualidade necessário.III–elaboração de um plano de trabalho pelas Operadoras de Telefonia Móvel onde essas assumam compromisso de melhorar sua qualidade de serviço prestado, com o aumento de investimento em sua estrutura, e sujeitas caso continuem a piorar seus indicadores, de ter as suas autorizações de operação suspensas ou não renovadas. IV - a evolução da qualidade deste serviço, seja acompanhada por um grupo de trabalho, constituído por representantes da ANATEL, OAB, PROCON e FITTEL – Federação Interestadual dos Trabalhadores de Telecomunicações, que se reunirá mensalmente, no período de um ano, após a suspensão da venda de novas linhas, para monitorar a evolução deste plano de trabalho e sugerir a aplicação de outras medidas necessárias.		
<b>051 08/10*</b>	Ministério das Comunicações	11º- o número de linhas de telefonia móvel habilitadas por Operadora no território do Rio Grande do Sul; (2º) o número de canais (mínimo e máximo) que possui o somatório de ERBs licenciada pela ANATEL no território do Rio Grande do Sul, também por Operadora; (3º) capacidade técnica de operação de utilização simultânea do potencial das ERBs licenciadas pelo número total de usuários habilitados por cada operadora.		14/10 <b>Vol. III</b> p. 507 a 510
<b>S/ of. Solicitação</b>		Questionamentos efetuados na reunião do dia 19/08	05/09	<b>Vol.III</b> p. 39 a 542

## CONCLUSÃO

### (9) CONTEXTUALIZAÇÃO HISTÓRICA.

Vivemos tempos de pós-modernidade. São tempos de sociedade de consumo em massa, em escala global, estruturada em alta tecnologia, especialmente, na área de comunicação. Não é fenômeno restrito ao Brasil, mas a todo planeta. Os serviços de telecomunicações, independente da discussão da sua natureza jurídica, no sentido de ser ou não um serviço público, situam-se nesse contexto de sociedade de consumo em massa estruturado em alta tecnologia.

Nesses novos tempos de sociedade de massa surge o consumidor com sujeito de direito metaindividuais, seja na sua espécie direito difuso ou coletivo. As antigas estruturas de Estado e Administração Pública não estavam e ainda não estão preparadas para dar resposta a essa nova realidade. Cita-se, por exemplo, a administração da justiça. O Poder Judiciário está à beira de um colapso operacional porque o tradicional

processo individual não é mais adequado para solucionar conflitos de interesse de massa. O mesmo se observa em relação às agências reguladoras. Ao copiar o modelo americano, criado no contexto da modernidade e não da pós-modernidade, quando essa última já era uma realidade, não demorou para ANATEL se mostrar despreparada para os novos tempos. Editar regulamentos entendendo que a qualidade do serviços de telecomunicações é adequada porque estaria atendendo à parte técnica, mas sem levar em consideração a percepção do consumidor, que deveria ser o princípio e o fim do próprio serviço, pois, em última análise, é quem paga a conta, é viver em passado que não volta mais. O TCU deu início ao processo da ANATEL se adequar aos novos tempos, onde a avaliação da boa qualidade do serviço deve levar em conta a percepção do consumidor do serviço.

A presente CPI, e todas as demais CPIs de Telefonia instaladas por outras Assembleias Legislativas em defesa do consumidor dos serviços de telefonia devem ser compreendidas como um esforço de adequação de rumo dos serviços de telefonia, numa ótica do consumidor e não estritamente em regulamentos técnicos.

## **(10) PARLAMENTO COMO FORUM DE EDIFICAÇÃO DA OPINIÃO PÚBLICA.**

O livro DO PROCESSO LEGISLATIVO foi o trabalho que o Constitucionalista MANOEL GONÇALVES FERREIRA FILHO concorreu e venceu o concurso para cátedra de Direito Constitucional na Faculdade do Largo de São Francisco. Esse trabalho, em síntese, faz uma profunda e crítica análise do papel do Parlamento no processo legislativo e faz sugestões de um novo processo legislativo. Contudo, não trata esse Constitucionalista os Parlamentos como instituições inúteis e caducas. Pelo contrário, ressalta a importância do novo papel dos Parlamentos na atualidade, como fórum para edificação da opinião pública, conforme citação de folha 275:

“185. O esquema desenhado nas páginas anteriores já sugere a necessidade de estabelecimento de um órgão de controle político sobre a legislação, sobretudo sobre a legislação de origem governamental.

Para esse controle, os Parlamentos são naturalmente talhados. Se não dão conta da tarefa de estabelecer leis, nem por isso instituições inúteis e caducas. De fato, cabe-lhes

fiscalizar o governo, tanto nos pormenores, como o exame das irregularidades administrativas, quanto nas grandes questões, qual seja a definição da política global. Por outro lado, servem também de *forum* para a edificação da opinião pública, sem a qual o regime democrático necessariamente fenece.”

Como bem destaca o Constitucionalista do Largo de São Francisco, o Parlamento na atualidade não só legisla e fiscaliza, mas também é o grande *forum* para edificação da opinião pública para definição da política global. Nesse contexto, a articulação com a sociedade civil organizada é uma necessidade para os Parlamentos modernos. É o que legitima no Estado Democrático de Direito, como órgão máximo, por representar a pluralidade da sociedade civil.

A CPI da Telefonia situa-se nesse contexto de **fórum para edificação da opinião pública em um tema sensível, que é a defesa do consumidor na prestação dos serviços de telecomunicações**. Por certo, trata-se de um serviço público de competência da União, cujas questões de direito regulatório escapam da competência estadual. Mas as deficiências na execução do direito regulatório têm repercussão direta no usuário do serviço, princípio e fim do próprio serviço, sem o qual não existiria. Assim, acaba absolvido pelo direito do consumidor, matéria essa que também é competência dos Estados Federados.

## **(11) SERVIÇOS DE TELEFONIA NO BRASIL NA LINHA DO TEMPO.**

O Sistema TELEBRAS deu um grande impulso de transformação das telecomunicações brasileiras na década sessenta do Século XX. Nacionalizou e estatizou o deficitário serviço de telefonia, até então explorado por empresas estrangeira. No modelo implantado pelo regime militar num contexto de Estado nacionalista estatizante, o controle estatal era uma realidade de fato e de direito. Mas essa realidade de Estado provedor mudou nos anos noventa com implantação, se não total, mas parcial do Estado regulador. Houve privatização dessas empresas e abertura desse mercado para empresas privadas. Os serviços de telecomunicações passaram a ser prestados por empresas privadas, atualmente sob controle de capital estrangeiro. Ironia ou não, embora num novo contexto histórico, é uma volta ao passado pré-64. Surge nesse contexto a ANATEL como órgão regulador.



## **(12) ASPECTOS JURÍDICOS DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES.**

Esta CPI solicitou ao TCU informações solicitando cópias dos instrumentos de contratos (principal e aditivos) da delegação dos serviços de telefonia móvel, fixa e de transmissão de dados com atuação no território do Rio Grande do Sul, que foi respondido pela Corte de Contas (folhas 543).

Na análise das informações prestadas pelo TCU, mediante requisição feita junto à ANATEL, constatou-se que a maior parte dos serviços de telecomunicações de telefonia fixa são prestados por concessão ou permissão pública. Já os serviços de telefonia móvel são prestados através de AUTORIZAÇÃO. E o que chamou atenção é que o prazo de vigência das autorizações são por PRAZO INDETERMINADO. Essa é a regra quando se trata de serviço de telecomunicações de telefonia móvel.

A doutrina conceitua a AUTORIZAÇÃO DE SERVIÇO PÚBLICO:<sup>1</sup>

### **“SERVIÇOS AUTORIZADOS**

Serviços autorizados são aqueles que o Poder Público, por ato unilateral, precário e discricionário, consente na sua execução por particular para atender a interesses coletivos instáveis ou emergência transitória. Fora destes casos, para não fraudar o princípio constitucional da licitação, a delegação deve ser feita mediante permissão ou concessão. São serviços delegados e controlados pela Administração autorizante, normalmente sem regulamentação específica, e sujeitos, por índole, a constantes modificações do modo de sua prestação ao público e a supressão a qualquer momento, o que agrava sua precariedade”

A Lei Federal nº9.472, de 16/07/1997, que estabelece o marco regulatório das Telecomunicações (LGT), regula em seus artigos 131 a 135, o instituto da autorização do serviço de telecomunicações, que em linhas básicas não se distancia dos preceitos básicos da conceituação doutrinária

---

<sup>1</sup>Hely Lopes Meirelles, em Direito Administrativo Brasileiro, 27ª edição, página 381

quanto à unilateralidade, precariedade e discricionariedade da autoridade autorizante.

O serviço de telefonia móvel é prestado em regime jurídico privado. Nesse, incidem regras mais flexíveis e com menor interferência na regulação do serviço. Não há controle de tarifas, e sim pratica-se preço. É, em regra, outorgado por meio de autorização, que a LGC conceitua como sendo o ato administrativo vinculado que faculta a exploração, no regime privado, de modalidade de serviço de telecomunicações, quando preenchidas as condições objetivas e subjetivas necessárias. São condições objetivas: (a) a disponibilidade de radiofrequências quando necessárias, (b) a apresentação de um projeto viável. São condições subjetivas para a empresa: (a) ser constituída sob as leis brasileiras; (b) não estar proibida de contratar com o poder público; (c) dispor de qualificação técnica, (d) não ser responsável pela prestação da mesma modalidade de serviço na mesma

Os serviços de telefonia e transmissão de dados fixa são, em regra, prestados de outorga de concessão. Deixa de se aprofundar esse tema pelo fato da telefonia fixa ter perdido sua importância como meio de telecomunicação para telefonia móvel. Quando da edição da LGT o momento histórico era outro. A telefonia móvel era nicho exótico e periférico de mercado. Não tinha como ser previsto que se tornaria em menos de uma década o principal serviço de massa de telecomunicações.

A prestação do serviço por outorga de autorização por prazo indeterminado gera um quadro de **INSEGURANÇA JURÍDICA** tanto para as operadoras como para o usuário do serviço. Em se tratando de empresas de grande porte, com atuação em todo território nacional, é preciso regras claras e maior segurança. A autorização é meio de outorga adequada para pequenas e até médias operadoras, em regiões de menor abrangência. Não é o caso para as atuais Operadoras que atuam em todo território nacional em acirradas disputadas no mercado. Na década de 1990, era adequada, porque a telefonia móvel era incipiente e não se tinha noção de que iria tomar a dimensão que tem atualmente. A realidade atual é bem diferente. Na nossa percepção a outorga por concessão, contendo cláusulas contratuais objetivas e por prazo determinado seria o meio mais adequado para prestação do serviço, não somente para proteção do consumidor, mas para assegurar estabilidade para os investidores.

## **(13) A PERCEPÇÃO DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES PELO USUÁRIO.**

A prova coletada pela CPI direciona-se no sentido de se confirmar a insatisfação dos usuários do serviço, em especial do serviço de telefonia móvel e transmissão de dados móveis. As operadoras são campeãs em reclamações nos PROCONs. Em 2013, houve aumento de 55% de reclamações, em comparação às reclamações protocoladas. Os inúmeros depoimentos prestados em diversas audiências públicas realizadas por esta CPI e Câmaras Municipais, com ou sem a presença de parlamentares desta Comissão confirmam essa insatisfação.

Esta CPI realizou uma análise de acordo com as respostas dos questionários respondidos por 370 (trezentos e setenta) municípios do Rio Grande do Sul, totalizando um percentual de aproximadamente 75% dos municípios do Estado, cujo resultado encontra-se como ANEXO 01 do presente Relatório.

## **(14) CARACTERIZAÇÃO DE PRÁTICAS PRECARIZANTES NO ATENDIMENTO DOS USUÁRIOS.**

Fato de grande inconformidade por parte dos usuários dos serviços de telefonia é a ineficiência dos serviços de centrais de atendimento ou *Call Center* na solução das reclamações dos consumidores. Pela sua importância, é fato determinado de investigação do presente Inquérito Parlamentar:

(6º) resolutividade dos serviços de centrais de atendimento ou *call center* na solução das reclamações dos consumidores.

A prova testemunhal coletada foi no sentido de confirmar essa percepção dos usuários desses serviços. Nesse sentido, são as afirmações de **FLÁVIO RODRIGUES**, vice-presidente do SINTTEL, ouvido na data de 06/05/2013, que também representa os trabalhadores dos Call Centers:

“Nós, do sindicato, representamos trabalhadores de empresas em telecomunicações, ativos e aposentados, que trabalham em operadoras fixas ou celulares, empregados diretamente ou não, através da terceirização. E também representamos os empregados de *call centers* – e sempre quando a gente fala em telecomunicações, a gente lembra dos péssimos serviços dos *call centers*.

Enquanto houver uma lógica predominante nas

concessionárias do setor de execução dessas atividades-fim com cerca de 90% de mão de obra terceirizada e precarizada para fins de economia de custo e um atendimento via **call center** criado para distanciar o cliente da empresa, com o objetivo de continuar enrolando o cliente, enquanto esse procedimento dos empresários do setor for recompensado por grandes margens de lucro, sem muita incomodação, isso vai continuar assim, porque está muito bom ser empresário do setor da telecomunicação no Brasil. Nas matrizes, eles não fazem isso, como o deputado falou. Eles têm que respeitar as legislações de um país sério.”

Reveladoras são as afirmações de **FLÁVIA DO CANTO PEREIRA**, Coordenadora do PROCON de Porto Alegre – RS, ouvida por esta CPI na data de 20/05/2013:

**O maior susto que eu tomei quando assumi o Procon de Porto Alegre foi saber que metade das demandas eram relativas à telefonia, e o consumidor só recorria ao órgão justamente, porque não conseguia no call center atender.** Muitas vezes, o consumidor já ia direto no Procon, e eu tinha que mandar ele para casa: *Olha, não, o senhor pegue o protocolo de atendimento e depois retorne.* Porque já é comum não conseguir via *call center*. Então, já é mais fácil ir até o Procon.

E, segundo a representante do PROCON de Porto Alegre – RS, o elevado passivo de reclamações referentes aos serviços de telefonia, chegando aproximadamente à metade do total de processos administrativos, em razão da ineficiência dos call center das operadoras, é fato comum nos demais PROCONs em todo Brasil:

“Aí, dentre essas reclamações, e aí também isso é unânime no Procon de todo o País, entram aí as cobranças abusivas, que é aquilo que ele não contratou e está sendo cobrado indevidamente, e, muitas vezes, o consumidor nem sabe, mas tem o direito à restituição do valor que está cobrado indevidamente em dobro, e não pede, não requer isso judicialmente, porque, na verdade, não aguenta mais ligar para o *call center* e não resolver a situação, e ele vai até o

Procon só para efetuar o cancelamento.”

A falta de resolutividade dos *call center* das operadoras não causam somente problemas aos PROCONs, mas também ao Poder Judiciário, conforme afirmou o Juiz de Direito **CARLOS EDUARDO RICHINITTI**, que prestou depoimento perante esta CPI como representante do Poder Judiciário:

‘Então, em síntese, eu tenho aqui algumas decisões. Ouvei alguém aqui antes referindo a questão da dificuldade do atendimento, e isso eu tenho procurado pautar lá na minha jurisdição, e formando jurisprudência, que uma das coisas é o seguinte: o Judiciário tem que ser ativado, tem que ser utilizado, até por uma questão de viabilidade, depois que você tem comprovada uma tentativa de solução extrajudicial. Não pode ser como é hoje, que nós viramos um rentoso *call center* dessas empresas, porque é mais fácil, porque você ganha honorários, porque você ganha mais alguma coisa, todo problema jogar para lá. Isso é interessante, só que nós não temos como dar solução a isso. ‘

No mesmo sentido são as afirmações de **JOSÉ AUGUSTO RODRIGUES**

“E muitas reclamações dos *call centers*. Os *call centers* são mal-educados. Essa que é a realidade. Tratam mal as pessoas. E começam: passa para lá, passa para cá. E quando se vai cancelar um serviço – conversava eu com o Ernani ainda há pouco – é vergonhoso. Não se consegue cancelar o serviço. Por que não se consegue cancelar o serviço? Porque quanto mais tempo se permanecer com o telefone conectado maior vai ser o rendimento dessas empresas.”

O representante do **TCU**, MARCELO BARROS DA CUNHA, ouvido como autoridade convidada por esta CPI, em 17/06/2013, afirmou que a resolutividade dos **call center** foi tema que não passou despercebido pela Corte de Contas na sua ação fiscalizatória em relação a ANATEL:

Também foi indicado que fosse feita uma revisão dos processos de fiscalização e os processos sancionatórios da agência – com o sentido, mais uma vez, de trazer maior efetividade à atuação do órgão regulador – e que também formulasse e apresentasse diretrizes de uma política de educação aos usuários. Como recomendações – elas foram diversas, já vou entrar em maiores detalhes –, trago um exemplo importante: o acompanhamento em tempo real das reclamações feitas pelos usuários nas empresas de telefonia, no sentido de que elas deixassem de ser tão dependentes das informações dadas pelos usuários bem como coibissem a demora de atendimento pelo *call center* dessas empresas.

Por parte das Operadoras, prestou depoimento perante esta CPI, em 20/05/2013, **EDUARDO LEVY CARDOSO MOREIRA**, representando o SINDITELEBRASIL esclarecendo os aspectos técnicos sobre as centrais de atendimento – *call center* – sob ótica das operadora de telefonia:

“Melhor lugar para se implantar *call center* em termos de linguagem é São Luís do Maranhão. Dizem que as pessoas falam ali o brasileiro mais correto. Ninguém percebe o sotaque. Então o sotaque é uma restrição a ser colocada no País.

O segundo e principal motivo é igualzinho... Nós comentávamos aqui, houve um comentário do deputado sobre implantação de fábricas de automóveis. São os incentivos. Há incentivos, há mão de obra localizada num determinado ponto de formação de boa escolaridade, jovens que estão no primeiro emprego e que vão conseguir depois, com o estudo na universidade, uma outra coisa na vida.

Então existe um estudo em que se juntam todas essas variáveis, e os *call centers* têm algumas considerações.

(...)

**O SR. EDUARDO LEVY CARDOSO MOREIRA** – Cada

empresa define a sua melhor localização, porque os custos de ligação hoje em dia são muito mais baratos em relação...

(...)

**O SR. EDUARDO LEVY CARDOSO MOREIRA** – Existem, nesses 200 mil, empresas que têm seu *call center* próprio, empresas que contratam *call center* de uma subsidiária da sua empresa, etc.

(...)

**O SR. EDUARDO LEVY CARDOSO MOREIRA** – Pode ter num local só. Não é recomendável por questões diversas – de segurança, de problemas de toda ordem. Mas existe.

Também eu acho que valia a pena um convite a vocês a conhecerem...

(...)

**O SR. EDUARDO LEVY CARDOSO MOREIRA** – Eu desconheço, não sei se existe. Com certeza, deve existir empresa de *call center* no Rio Grande do Sul. Eu não conheço onde são os *call centers* das operadoras. A empresa em que eu trabalhava, eu sei que tem no interior de São Paulo, no interior de Goiás, no interior de Minas Gerais.

(...)

**O SR. EDUARDO LEVY CARDOSO MOREIRA** – Infelizmente, no mundo, no País, escala é um dos elementos principais para se fazer um trabalho. Então, há uma grande concentração. Eu comentei de uma empresa que tem três *call centers* no Brasil para atender à empresa inteira.

Em relação à questão do atendimento, não seria uma prática recomendável nem lógica, por parte de nenhum *call center*. Se nós fôssemos, como eu trabalhei no antigo sistema Telebras, que era um monopólio estatal, poderia até usar

como argumento o tempo que se demorou, o treinamento de alguém que é feito de propósito para demorar.

Mas, num mercado extremamente competitivo, não seria uma questão lógica adquirir um novo cliente. Ou seja, ter um cliente para a sua empresa é muito mais caro em termos de *marketing*, esforço de venda, anúncio em revista, do que manter um cliente.”

As Operadoras também prestaram esclarecimentos sobre os seus **call centers**:

OPERADORA TIM - **CLEBER RODRIGO AFFANIO** (DATA: 02-09-2013):

**O SR. ERNANI POLO** – (...) Sobre os call centers, o senhor afirmou que possuem 13 call *centers* no Brasil.

**O SR. CLEBER RODRIGO AFFANIO** – Perfeito.

**O SR. ERNANI POLO** – No Rio Grande do Sul tem *call center*, não?

**O SR. CLEBER RODRIGO AFFANIO** – Não. O que a gente tem no sul do País fica em Curitiba.

**O SR. ERNANI POLO** – O Rio Grande do Sul é atendido por Curitiba?

**O SR. CLEBER RODRIGO AFFANIO** – Também por Curitiba, pode ser por outro em função de transbordo de chamada, serviço.

**O SR. ERNANI POLO** – Porque essa tem sido também uma das demandas que chegam até a nossa CPI. Um dos itens mais demandados é a dificuldade no atendimento dos consumidores pelo *callcenter*. As pessoas ligam, ficam tempo esperando. Nós temos relato de pessoas que ficaram até 3



horas e meia, quatro horas no *callcenter* da operadora tentando resolver o problema e não foram atendidas. Passam para lá, passam para cá. Nesse processo todo muitos desistem, até porque, às vezes, os valores identificados são pequenos e as pessoas não têm tanto tempo.

Então, o problema do *callcenter* das operadoras realmente é um problema grave e chega, em muitos momentos, a ser desrespeitoso com o consumidor que fica por tanto tempo pendurado no telefone, enfim, não conseguindo levar adiante sua reclamação. Esse também é um problema grave, assim como, no nosso entendimento, inclusive é uma das demandas que estamos encaminhando, o atendimento presencial. A empresa não possui aqui atendimento presencial.

**O SR. CLEBER RODRIGO AFFANIO** – Nas lojas próprias da TIM, são 11 no Estado, fazemos atendimento presencial. O senhor pode ir lá e ter um atendimento por um funcionário TIM. Lojas próprias da TIM.

CLARO - MARCELO VINAS REPETTO (DATA: 09-09-2013)

Com a ampliação dos pontos de *call centers*, tivemos, no ano passado, um problema grande com um dos *call centers* brasileiros, que fechou as portas. Assim, ele atendia a várias empresas, não só à Claro. Por isso, abrimos 11 novas posições de *call centers*, que se sobrepõem e concorrem entre si para que tenhamos redundância, investimento e competição neste setor.

**O SR. MARCELO VINAS REPETTO** – No final, nós tivemos agora nos últimos dois anos uma reestruturação importante no nosso *call center*. Como coloquei para os senhores, nós tínhamos concentrado nossos serviços em poucos fornecedores e um dos nossos *call centers* era concentrador. Esse *call center* veio a fechar as portas, ele não trabalha mais no Brasil. Ele não era prestador só da Claro, era de outros fornecedores também e tivemos um problema, sim, e aí ele prestava também serviço para outras operadoras. Eu

acho que nós, como operadora, tivemos deficiência na virada, tivemos, sim. Confesso em relação... tivemos deficiência na hora que perdemos 8, 5 mil colaboradores, e tivemos de reestruturar todo o nosso *call center*. Perdemos e amanhecemos hoje. Isso foi um caso noticiado, perdemos as operações e começamos um trabalho de contratar fornecedores, estipular fornecedor e perdemos muito, muito em relação à prestação do atendimento via 0800.

Hoje, a gente vem há um ano reestruturando todo o nosso trabalho. Em junho, o último indicador de junho publicado, se não me engano, foi 76, ainda bem abaixo do que a Claro performa. A gente tem hoje condições plenas de prestar um serviço melhor de atendimento. Os pontos que eu trouxe para os senhores são pontos de processo, a grande maioria deles de processo. Sim, tem plataforma de TI, mas para ver o quanto a gente tem oportunidade no nosso serviço.

Deputado Bordignon, tivemos, sim, um problema na Claro, do ponto de vista de atendimento, por conta de gestão de seus fornecedores de atendimento. Esse é um dado da companhia. Temos trabalhado com muita força para melhorar, porque está muito em nossas mãos. E esse é o ponto principal de contato com o cliente, porque vai fazer com que eles escolham ficar e vir para a Claro. Talvez seja de interesse, sim, da sociedade, sim, do governo, mas importantíssimo para que a Claro consiga perpetuar a sua atividade.

Tivemos um problema de fornecedor, tivemos um problema em fazer gestão na troca desse fornecedor.

(...)

**O SR. MARCELO VINAS REPETTO** – Não. Na verdade, esse *call center*, ele efetivamente foi um caso noticiado, ele, de um dia para o outro, ele fechou. Na noite anterior da... até não eu estava na operadora nesse... tomei conhecimento das informações para vir prestar aqui o depoimento. Não estava

na operadora à época, e ele foi simplesmente de um... vinha numa situação complicada de sustentabilidade, e uma noite ele encerra as suas atividades. A atividade, no dia seguinte, foi desarticulada completamente. Vários fornecedores... vários clientes tiveram penalidades em relação a isso.

Acho que nós tivemos, sim... A Claro teve, sim, uma dificuldade em fazer um trabalho seja pró-ativo e também em velocidade de nós conseguirmos recuperar essas posições, porque exige capacitação de muita gente. São muitos serviços, muitos procedimentos, e aí denotando a queda dos nossos indicadores dos Municípios no último ano.

(...)

**O SR. MARCELO VINAS REPETTO** – Esse é um ponto em que a Claro está mais investindo do ponto de vista de processo, capacitação e plataforma. Hoje, a gente fez um investimento, agora em 2012, de 25 milhões de reais em plataformas para que a informação do cliente venha o histórico – isso está na apresentação, vou até reforçar.

Essa plataforma multimídia, nós temos três ferramentas. Se o senhor me permite, vou falar um pouquinho de gestão de *callcenter*. Uma delas é essa plataforma multimídia onde tudo o que o cliente relata fica em registro de voz e codificado para que em qualquer outro atendimento o atendente diga: *O senhor falou comigo em tal data, e era um problema de fatura*. Isso não se tinha, esse rastreamento. Até mesmo quando estou falando, se por acaso se perder a ligação, eu poder retornar para ti com aquilo que tu falaste há 10 segundos atrás. Isso não se tinha, essa tecnologia.

Então, eu voltava a ligação contigo... Ou para passar de departamento: *Não, só um pouquinho, vou lhe passar para outra área*. Tu tinhas que repetir toda a história. Então, essa foi a plataforma chamada IPCC, que a gente adquiriu no ano passado. Isso diminuiu, em média, 15% o tempo médio de espera e da tratativa do consumidor.

Esse plano foi apresentado à Anatel, essa plataforma, pelos nossos dirigentes da Claro matriz. Outro ponto que foi extremamente relevante foi uma ferramenta de *workforce management*.

A escala das pessoas era feita muito de forma seis horas, com os intervalos, dentro do que rege a lei, o descanso e tal. O que a gente fez agora: para fazer o contingente, nós pegamos o perfil das ligações no tempo e fizemos escalas a partir de um *software* que diz, independente de tu teres que ter contingente, nestes horários aqui a gente tem que duplicar. Sabem o tema da via do carro? Em algum momento a gente fica... Durante o dia tu trafegas, e, no horário do *rush*, tu estás parado? Essa ferramenta fez com que a gente projetasse melhor onde e quando alocar as pessoas. Por isso é que a gente acabou tendo *call centers*... Nós saímos... Hoje são oito fornecedores, 11 *call centers*. Aumentou, para tu teres redundância entre eles, para tu poderes fazer com que eles tenham... Encheu aqui, transborda para cá.

Então, o que a gente está fazendo? Fora isso, é aquela coisa: dá o crédito na primeira, fazer com que ele entenda a fatura... São  $n$  atividades que se faz para melhorar, porque são  $n$  ligações, não é, por dia. E aí tem uma oportunidade... A Claro tem oportunidade de ampliar muito, e é isto o que a gente está fazendo: ampliando e modernizando.

**OPERADORA VIVO - ENYLSO FLAVIO MARTINEZ CAMOLESI**  
**(DATA: 23-09-2013):**

São em torno de 400 milhões de consulta-saldo do pré-pago mensalmente, 17 milhões de chamadas ao *call center*, 21 milhões de transações realizadas. O número geral é 660 mil serviços por hora no serviço de atendimento, que está disponível 24 horas por dia, sete dias por semana, todo o ano. Isso movimenta uma gama muito grande de profissionais, e qualquer porcentagem disso, por menor que seja, já é um número bastante significativo. É por isso que a gente diz que,

em telecomunicações, os pequenos números são números muito grandes.

(...)

É importante dizer do *call center* que é uma importante oferta para trazer o jovem para o mercado do trabalho. É lá que muitas vezes o jovem encontra o primeiro emprego. Por isso que o treinamento é muito importante. Então, *call center* também tem uma função social para o jovem, porque permite que ele chegue através do seu perfil. Às vezes muitos jovens, estudando, fazendo universidade, encontram lá a possibilidade de ter o seu primeiro emprego e uma capacitação num setor importante.

(...)

Aqui, olhando, deputado Daniel, deputado Jurandir, me desculpem. A ideia não é ser professoral, mas... Ah, desculpa, deputado Frederico, por não ter escutado a saudação sua. A ideia não é ser professoral, não, mas mostrar como funciona um processo de reclamação dentro do Procon e como a gente atua nele. No Procon, temos o 0800, que às vezes o cliente, quando ele prefere ir para o Procon, ou quando ele não conseguiu ser atendido por algum motivo pelas nossas lojas ou pelo nosso *call center*, ele faz uso do Procon, e o primeiro serviço que a gente disponibiliza para ele é o 0800. E muitas das reclamações que lá chegam, dos pedidos, das solicitações, já são resolvidos no âmbito do 0800 sem a necessidade de abertura de uma CIP, que é uma carta de informação preliminar. Ou seja, você mata o processo na origem.

(...)

**O SR. ENYLSO FLAVIO MARTINEZ CAMOLESI** – O senhor está correto. O deputado Frederico Antunes levantou essa questão. Acho que o desafio é construir novos canais.

Cada vez mais, você se relaciona com os canais que não sejam *call centers*, por exemplo, o próprio *e-mail*, o próprio *chat*, a própria faixa *web*. Você tem mais de 100 milhões de usuários, hoje, de banda larga no Brasil.

Então, é um número significativo. Você tem acesso. Fazemos estatísticas sobre isso e procuramos melhorar. De novo, há muitos desafios. Nessa questão de atendimento, temos que melhorar muito ainda. Há coisas a melhorar. Mas tem que ser reconhecido que há um esforço imenso para isso.

Fazemos, por exemplo, uma checagem de qualidade no atendimento. Da ordem de 5 milhões de pessoas respondem mensalmente para a gente, que se dispõem a responder sobre como foram atendidos, porque só com esse *feedback* a gente tem uma ideia.

Não sei se as pessoas que se dispõem a responder foram de fato melhor atendidas, mas a nota que a gente recebe, no atendimento, é da ordem de 8,5 para essas 5 milhões de pessoas. Nota 8,5. Você poderá até dizer: *Ah, houve outras 10 milhões que não quiseram responder por conta...* Mas de fato esse é um dado concreto.

Hoje, demoramos 120 segundos para emitir uma segunda via de conta. Esse é dado aferido em nosso *call center*. Apesar de a gente sentir que há uma melhora...O governo, ao fazer o decreto do SAC, impôs também uma série de regras a que tivemos que rapidamente nos adaptar. Isso refletiu numa melhora no atendimento. Sabemos que temos um caminho longo a percorrer para que a satisfação seja plena.

A falta de resolutividade das centrais de atendimento das Operadoras não passou despercebido pelo TCU, que detectou a omissão da ANATEL em acompanhar as reclamações feitas nos **call center** das empresas:

**O SR. MARCELO BARROS DA CUNHA** – Deputado, o que foi verificado é que os itens de maior reclamação dos consumidores têm sido exatamente a cobrança e o atendimento.

Então foi nesse sentido que nós criticamos a atuação da Anatel no sentido de não considerar os dados informados pelos consumidores, as reclamações feitas nos *call centers* das empresas, e também a falta de acompanhamento pela Anatel se as reclamações feitas nesses *call centers* estavam sendo efetivamente resolvidas pelas empresas. Daí surge a recomendação de que a Anatel desenvolvesse um mecanismo de acompanhamento *on-line* das reclamações que eram feitas e das soluções que eram adotadas.

Nós não fizemos um diagnóstico diretamente no sentido de identificar se havia um problema em *call center* de empresa, e sim no sentido de verificar se a Anatel tinha capacidade de, no *call center* dessas empresas, verificar como era feito o atendimento, quais eram as reclamações feitas e qual era o tratamento dado a essas reclamações.

Aliás, a ANATEL possui seu próprio *call center*. Até recentemente era desconhecido do grande público. E também recentemente passou haver acompanhamento dos *call center* das Operadoras, conforme afirmou **ROBERTO PINTO MARTINS** em seu depoimento perante esta CPI:

Nós temos um *call center*, na agência, bastante ativo. Estamos recebendo aí cerca de 6 milhões de ligações nessa central por ano. É um número razoavelmente elevado de solicitações. Também temos as informações das centrais de atendimento das empresas. Também passamos a acompanhar essas informações das centrais de atendimento das empresas, e também tem outras interações com as entidades externas e as fiscalizações que a agência faz – cerca de 600 mil horas por ano – nos seus mais diversificados aspectos.

(...)

**O SR. ROBERTO PINTO MARTINS** – Está bem, deputado. Bom, então, aqui, já estamos finalizando. Quero agradecer imensamente até a cordialidade com que esse debate ocorreu aqui. Acho que estamos muito sintonizados com os propósitos dessas comissões parlamentares que vêm ocorrendo, algumas em Municípios, outras nos Estados.

Acho que, enfim, a busca final de tudo isso é que o consumidor brasileiro tenha um melhor serviço de telecomunicações que a gente consiga implementar. Acho que temos alguns passos ainda muito relevantes que temos de dar, para melhorar esse serviço de telecomunicações.

Obviamente, temos que ser vigilantes. Acho que, do ponto de vista do órgão regulador, da agência, mas acho que...Hoje, as redes de comunicação permitem uma interação muito grande do que está acontecendo em cada uma dessas localidades. Por isso, insisto muito, vamos dizer assim, na questão da abertura das informações, para que as pessoas possam ter mais facilidade.

Para você ter uma ideia, essa questão é tão relevante que, depois dessa cautelar aí de um ano atrás, o *call center* da Anatel passou a receber muito mais informação, mais ligações. Por quê? Porque as pessoas até passaram a conhecer mais o próprio *call center* da agência, porque, muitas vezes, até o próprio *call center* da agência, os usuários do serviço de telecomunicações conhecem pouco. Acho que temos que trabalhar nessa divulgação das informações, enfim, levar isso e detalhar esse tipo de informação que a gente vem trabalhando e colher esse tipo de informação que vem sendo levantada pelos Estados. Acho que a agência tem muito a contribuir para a solução desses problemas.



Há elevada terceirização no setor de *call center* das Operadoras, em atividade que é considerada como atividade-fim ou inerente ao objeto dessas Empresas. Poucas são as que tem suas próprias centrais de atendimento ao cliente operadas com seus próprios empregados. As centrais de atendimento presenciais são raras. A falta de resolutividade nas reclamações feitas pelos usuários clientes. A percepção desta Relatoria é de que esse é o ponto de maior atrito entre as Operadoras e os consumidores.

Outro problema que não pode passar sem análise é o fato do **Poder Judiciário do Rio Grande do Sul ter se transformado em um call center das operadoras de telefonia**. Há um passivo enorme de processos judiciais que poderiam ser solucionados extrajudicialmente. Nesse sentido, são as informações prestadas pelo Poder Judiciário a esta CPI. Dados de 2011, do total de **4.090.757** de processos judiciais, que tramitam na 1ª instância da Justiça Estadual, as operadoras são partes em 100.186 (folhas 622/625). O custo médio de cada processo para o Poder Judiciário, é de R\$ 365,11. Assim, esses 100.186 processos judiciais representam um custo de R\$ 36.583.919,76. Isto é somente na esfera judicial. Não estão incluídos os processos administrativos que tramitam nos diversos PROCONs. E esse custo é pago pelo contribuinte gaúcho. São recursos públicos que poderiam estar sendo aplicados em políticas públicas para melhoria do índice de desenvolvimento humano da população gaúcha, em programas de qualidade em ensino e saúde básica.

Não são razoáveis esses níveis de judicialização. Frisa-se que cada processo judicial e administrativo de relações de consumo resulta em custos não somente para o contribuinte, mas também para as Operadoras. Essas acabam, de uma forma ou de outra, repassando esse custo para o preço final de seus serviços. E, se não repassam acabam diminuindo sua capacidade de investimento. Assim, o consumidor acaba pagando essa conta em qualquer análise que seja feita. A ANATEL tem de ser mais eficiente na sua fiscalização em relação ao *call center* das operadoras. É, ainda, preciso, maior participação dos usuários como forma de controle social dos serviços, com o fortalecimento das comitês de usuários.

Em regra, os *call centers* operam através de empresas especializadas prestadoras de serviços. É uma terceirização das operadoras de telefonia. Nenhuma opera no território do Rio Grande do Sul. É bem provável que essa seja a causa do descontentamento dos usuários, na medida em que não há um tratamento personalizado como no presencial e, tampouco, um comprometimento com o cliente da empresa. E a fiscalização da ANATEL é fundamental para averiguar a qualidade desses serviços, mediante mecanismos eficientes de medir a satisfação dos usuários e a resolutividade

na solução as reclamações apresentadas.

A percepção obtida pelos membros desta CPI é de que **a relação entre os consumidores e as empresas não podem ser somente pelos call center. É preciso a criação de novos canais de relação entre o consumidor e a operadora.** A solução foi construída através do TAC mediado por esta CPI entre as Operadoras e os Ministérios Públicos, expressos na cláusula 06. As soluções construídas, via compromisso entre as partes, sempre são as que resultam em mais eficiente na linha do tempo.

## **(15) ANATEL**

### **(15.1) INTRODUÇÃO.**

Conforme já exposto, não é fato determinado do presente Inquérito Parlamentar a investigação em si dos serviços de telefonia. Os trabalhos foram desenvolvidos sob a ótica do direito do consumidor e não pelo direito regulatório. Contudo, no transcurso dos trabalhos desenvolvidos por esta CPI, surgiram pesadas críticas contra o órgão regulador dos serviços de telefonia, a Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL – autarquia em regime especial que regula os serviços de telefonia no Brasil. Exceto o SINDITELBRASIL e as Operadoras ouvidas, todos os demais depoimentos inclinam-se no sentido da ineficiência regulatória e fiscalizatória da ANATEL. Cita-se na ineficiência em agilizar as cobranças das multas que aplica às Operadoras. Há renovação das outorgas de delegação e autorização dos serviços automaticamente, independente do bom ou mau desempenho das Operadoras. E não menos grave, sequer consegue controlar a venda irregular dos bens reversíveis das concessionárias que deveria fiscalizar.

As causas das deficiências da ANATEL não podem ser simplificadas por meros problemas de ineficiência de gestão. Por certo que há insuficiência de recursos para seu melhor aparelhamento. Os recursos do Fundo de Fiscalização das Telecomunicações – FISTEL– são retidos pelo Tesouro Nacional. Esse tema será tratado oportunamente. Mas as questões de gestão ou falta de recursos são secundárias. A questão principal reside no modelo adotado para organização da ANATEL, de independência em relação ao Governo e ao Parlamento.

### **(15.2) AS AGÊNCIAS REGULADORAS NO DIREITO BRASILEIRO.**

Na linha do tempo, na história recente do Brasil, a ANATEL foi criada pela Lei Federal nº 9.472, de 16/07/1997 (Lei Geral das Telecomunicações). Foi a primeira agência reguladora a ser instalada no Brasil: 05/11/1997. Mas

esse Diploma Legal não é o seu marco legal de criação. O modelo original adotado pela Constituição de 1988 foi o mesmo que estava implantado desde a década de 60, quando os serviços de telefonia eram considerados como serviço público, explorados por empresas estatais. A previsão da sua criação não estava prevista Constituição de 1988.:

Art. 21. Compete à União: XI – explorar, diretamente ou mediante concessão a empresa sob controle estatal, os serviços de telefonia, telegráficos, de transmissão de dados e demais serviços públicos de telecomunicações, assegurada a prestação de serviços de informações por entidades de direito privado através da rede de telecomunicações explorada pela União;

A Emenda Constitucional nº 08, de 15/08/1995 fez uma mudança radical. O Estado passa de provedor para regulador dos serviços de telefonia, ao alterar a regra do inciso XI do artigo 21 da Constituição Federal, permitindo a privatização dos serviços de telecomunicações:

Art. 21. Compete à União:

XI - explorar, diretamente ou mediante autorização, concessão ou permissão, os serviços de telecomunicações, nos termos da lei, que disporá sobre a organização dos serviços, a criação de um órgão regulador e outros aspectos institucionais;

A EC nº08/95 dá o suporte constitucional para criação das agências reguladoras, entre as quais as dos serviços de telecomunicações, entre elas a ANATEL, sem estabelecer o modelo do ente regulador, quanto ao seu grau de independência em relação ao Governo e ao Parlamento. O modelo de agência reguladora independente do governo e do Parlamento que foi adotado pela Lei Geral das Telecomunicações, foi uma construção infraconstitucional e não constitucional.

### **(15.3) VÍCIO DE ORIGEM 01 DAS AGÊNCIAS REGULADORAS: MODELO ALIENÍGENA IMPORTADO.**

O modelo de organização das agências reguladoras brasileiras não é uma criação original do Direito Pátrio. A sua fonte de inspiração é a experiência da administração pública norte-americana, que se desenvolveu num contexto histórico de COMMON LAW, que se difere radicalmente da

família jurídica ROMANO-GERMÂNICO que o Brasil integra. Ao contrário da nossa tradição jurídica, o direito anglo-saxão não é um direito de base legislativa e não faz distinção entre direito público do privado.

A adoção de instituições jurídicas de realidades culturais diferenciadas acaba gerando problemas de recepção. EUA e Brasil possuem realidades culturais diferenciadas, em que pese ambas as nações integrarem a Civilização Ocidental. Essa diferenciação está na gênese de cada uma dessas nações. Nos EUA, a nação antecedeu e criou o Estado. No Brasil, o Estado antecedeu e criou a nação. Portugal, como sua metrópole, era um Estado Cruzado. Os valores que inspiravam a nação lusitana eram de uma ética de guerreiros de fé com seus códigos de honra, em uma sociedade do tipo rural e agrário. Os setores economicamente ativos e dinâmicos de sua sociedade, com modo de vida urbano, como a comunidade judaica e moura, depois convertido sob coação para se transformarem em cristãos-novos, eram grupos sociais periféricos e excluídos do poder político como cidadãos de segunda classe. Era Portugal um País de ortodoxia católica. Por sua vez, como metrópole dos EUA, a Inglaterra era uma nação mercantil. Os valores difusos em sua sociedade eram os de mercadores. Sua ética protestante criou ambiente cultural do espírito do capitalismo. Vivia na égide da heterodoxia protestante, cujos seus dissidentes calvinistas fundaram o embrião dos EUA.

Essa gênese histórica determinou a estruturação da economia. Os EUA desenvolveu-se em um cultura de economia de mercado ou de livre empresa. No Brasil, o Estado teve que intervir no domínio econômico privado para queimar etapas do desenvolvimento. O Estado sempre foi o principal agente de desenvolvimento da economia nacional. Foi quem organizou, por exemplo, em todo território nacional, os serviços de telefonia como empresas estatais. Nos EUA, os serviços de telefonia foram exercidos desde sua criação por empresas privadas. No Brasil, o serviço de telefonia, universalizado como hoje conhecemos, foi uma criação do Estado por meio de empresas estatais.

E aí que reside uma questão chave, com reflexo na atualidade. Nos EUA os serviços públicos, como o de telefonia, eram exercidos por empresas privadas, num regime de economia de mercado. Com tempo houve necessidade de regulação estatal desses serviços. O impasse histórico estava criado. O Direito Anglo Saxão não se mostrou preparado para essa missão. A COMMON LAW é um direito de processualistas e de práticos. Foi elaborado na Inglaterra pelos Tribunais de Westminster e pelo Tribunal da Chancelaria (EQUITY). Posteriormente, na Idade Moderna, foi transportado para as colônias do Império Britânico, entre elas as Colônias da América do

Norte, embrião do atual EUA. É um direito cuja principal regra de direito é a jurisprudência (CASE LAW). A lei (STATUDE) desempenhou um papel secundário no Direito Anglo-Saxão. Limitou-se em acrescentar corretivos ou complementos à obra da jurisprudência e sua validade somente é aceita quando ratificada pelos Tribunais. Em razão disso, não há um direito administrativo como existe na família romano-germânica. Como regular os serviços públicos, como de telefonia sem quebrar a espinha dorsal da sua tradição?

Não foi problema de fácil solução, se é que foi solucionado. A COMMON LAW desenvolveu-se sob a égide da corrente liberal, que foi dominante até 1914, no chamado Estado Liberal. Até então, o direito era entendido como um simples meio de resolver os litígios, num tipo de sociedade que havia consenso sob o sistema estrutural da economia, no caso a economia de mercado. A transformação iniciada pelo advento dos socialistas nos Século XIX e XX, caracterizada por uma nova tendência para organizar e reformar o Estado sobre novas bases, quebrou o consenso político liberal. O Direito passou a ser visto também como um instrumento para criar um tipo novo de sociedade. Surge o Estado de Bem Estar Social em maior grau na Inglaterra e menor nos EUA, independente do governo estar ou não sob controle de partidos socialistas. Os EUA, por pragmatismo e realismo político e não por influência do socialismo, em que pese toda sua tradição liberal, teve também que se adaptar à realidade histórica para o Estado intervir no domínio econômico e social privado.

No Direito Anglo-Saxão ao adotarem alguma das formas do Estado de Bem Estar Social fez surgir um poder administrativo, anteriormente desconhecido, que se desenvolveu ao lado dos três poderes tradicionais: Legislativo, Executivo e Judiciário. A COMMON LAW não estava preparada para essa nova realidade. A construção das regras de direito, via precedente jurisprudencial através de processo judicial de elaboração casuística e jurisprudencial, pelas quais ela se caracterizou desde sua origem, não eram adequadas às necessidades de regulação estatal do serviço público. Em outras palavras, era juridicamente impossível editar regulamento de serviços públicos através da jurisprudência, conforme expõe **RENÉ DAVID**<sup>2</sup>:

**412. Administrative law.** Os métodos de interpretação em voga levaram, nos Estados Unidos como na Inglaterra, ao desenvolvimento, no seio de um novo direito administrativo, de uma variedade de repartições públicas, comissões, tribunais administrativos. Não se quis somente, através dele,

---

<sup>2</sup> David, René, 1906, Os grandes Sistemas do direito contemporâneo/ René David: (tradução Hermínio <sup>a</sup> Carvalho) – São Paulo: Martins Fontes, 1986, página 402.

aliviar os tribunais estabelecidos. Pretendeu-se também assegurar o funcionamento, no seu próprio sentido, das novas leis, especialmente no domínios econômicos e sociais, excluindo os métodos comumente utilizados nos tribunais. Este desenvolvimento produziu-se quer no plano do direito federal, uma extensão considerável.

O poder regulamentar não era atributo, em teoria, nos Estados Unidos, do Poder Executivo. A doutrina moderna considera que se desenvolveu um quarto poder – *administrative power* – distinto dos três poderes tradicionais. Como o Poder Executivo, é exercido em coloração e sob controle de um certo número de grandes comissões instituídas pelo Congresso. A primeira destas grandes comissões foi a *Interstate Commerce Commission*, instituída em 1887 para controlar as estradas de ferro e regular, de modo geral, o transporte interestaduais. As grandes comissões administrativas multiplicaram-se a partir de então; merecem ser especialmente citadas, entre elas, a *Federal Trade Commission*, a *Securities and Exchange Commission*, a *National Labor Relations Board*, etc. **Estes organismos federais permanentes estão habilitados a estabelecer regulamentos e resolver litígios.** O direito americano não pode ser compreendido, em múltiplos domínios, sem estudar a obra destas comissões, as quais podem ser consideradas como desenvolvimento os princípios da nova *equity*, mas é elaborado e administrado por organismos que funcionam sob o controle dos tribunais de justiça tradicionais.

A evolução da ADMINISTRATIVE LAW resultou na criação de um direito regulatório dos serviços públicos, cuja prestação até então era feita por empresas privadas sem controle estatal. Contudo, esse direito regulatório não é exercido pelo Congresso Nacional. Este reservou para si as matérias legislativas de maior relevância. As matérias de conteúdo técnico que considera como de menor relevância – SMALL OBJECTS – e as delegou às agências reguladoras, que criou para esse fim e que possuem entre outras atribuições, a de editar normas primárias com força de lei.

As agências reguladoras não são uma criação regida pelo Direito Constitucional norte-americano. Não estão previstas na Constituição ou em qualquer de suas emendas. Devem ser compreendidas no contexto da transformação política do Estado Federal norte-americano, desenvolvidas infraconstitucionalmente por atos do Congresso Nacional, em adaptar a COMMON LAW à realidade do Estado de bem estar social, numa espécie de nova EQUITY, com criação da ADMINISTRATIVE LAW.

É importante destacar que a questão das agências reguladoras nunca foi um consenso na sociedade norte-americana, especialmente quando o seu grau de independência em relação ao Governo, Congresso Nacional e mesmo ao Poder Judiciário. Sempre houve um intenso debate pela controvérsia juspolítica, baseada no princípio de que os legisladores recebem poderes diretamente do povo e que esse poder regulatório das agências reguladoras não emana do povo e nem é exercido por representantes eleitos pelo povo. Esse debate permanente fez com que o grau de independência não fosse algo estático, mas variável conforme ao momento histórico, nem sempre coincidindo com as ideologias dos partidos que controlam o Governo, conforme demonstraremos oportunamente.

#### **(15.4) VÍCIO DE ORIGEM 02: RECEPÇÃO AS AVESSAS DO MODELO IMPORTADO DAS AGÊNCIAS REGULADORAS.**

A privatização das empresas estatais de telecomunicações não foi um fato isolado no Brasil. Fez parte do capítulo do desmanche do Estado nacionalista estatizante. O Brasil aderiu a tendência internacional de globalização da economia iniciada nos anos oitenta. Nesse contexto, é inegável que as privatizações tiveram influência do neoliberalismo, que pregava a existência de um Estado mínimo ou Estado Regulador de economia aberta em substituição ao Estado nacionalista estatizante. Contudo, não se pode simplificar o tema de estatização e privatização somente tendo como causa motivações ideológicas. Em termos globais, a desnacionalização, desregulação e privatizações da economia tiveram como principais protagonistas partidos conservadores, liberais e democratas cristãos. Mas não foram os únicos. Partidos socialistas também tiveram sua conta de privatização, inclusive no Brasil. A construção do Estado Nacionalista Estatizante brasileiro, com altíssimos níveis de estatização, numa espécie de capitalismo de Estado, foi obra da direita e não da esquerda. A questão se observamos a linha do tempo é de realismo político, portanto, pragmática e não ideológica. A estatização ou privatização é uma ação de governo baseada numa análise pontual, no caso concreto, conforme o momento histórico, tendo como foco o bem comum.

A experiência brasileira de agência reguladora, ainda na sua infância histórica, deu-se portanto de forma inversa a da norte-americana. Primeiro houve a privatização das empresas estatais de telefonia e somente depois é que foi criada a ANATEL. Ora, na experiência norte-americana esses serviços eram explorados por empresas privadas e não eram considerados, até então, serviços públicos. A evolução histórica é que estabelece a regulação estatal. No Brasil, portanto, deu-se processo inverso. Do controle estatal total passa-se por um regime de exploração por empresas privadas, por deficiente agência reguladora.

### **(15.5) VÍCIO DE ORIGEM 03: O MITO DA INFALIBILIDADE DAS SOLUÇÕES TÉCNICAS DAS AGÊNCIAS REGULADORAS.**

A independência das agências reguladoras em relação ao Governo e ao Parlamento no Brasil teve como fonte de inspiração o modelo norte-americano. Mas essa influência pode ser dita como uma fonte externa. Há uma fonte, mas de natureza interna, de difícil percepção: a **crença na infalibilidade das soluções técnicas baseada na ciência**. Sua origem são os cânones de Augusto Comte em um Estado positivo, etapa final da humanidade. A filosofia política do positivismo influenciou fortemente a organização estatal brasileira no Século XX. Foi a matriz doutrinária dos dois regimes de exceção. A primeira foi via castilhismo que transplantou a experiência da Ditadura Republicana gaúcha para o Governo Central brasileiro com Getúlio Vargas. A segunda, através dos Governos Militares fortemente influenciada pela corrente do Apostulado Positivista ou Positivismo Ilustrado. Ambos os regimes de exceção estimularam a descrença na política e que essa deve ser afastada da gestão pública como se fosse algo nocivo.

Em uma sociedade pluricultural e multi-étnica sempre haverá conflitos de interesse entre grupos que a compõe. Os positivistas encaravam os conflitos de interesse como algo negativo, patológico e anormal na sociedade civil. O interesse individual ou de grupos era catalogado como pura e simples imoralidade, pois contrários por si a coletividade, isto é, na prática, aos interesses dos donos do poder. O Estado Positivo é o tutor da sociedade civil por possuir caracter tutelar-moralista e conservador, que o exerce através do primado da ciência, operado por técnicos. A experiência histórica mostrou aqui mesmo no Rio Grande do Sul a falência desse mito, com a eclosão das duas maiores guerras civis da Velha República. Os conflitos de interesses foram solucionados pelo uso da força e não pela mediação ou transação. Se há dúvida, basta rememorar a história recente tanto no Estado Novo como nos Governos Militares.



Não é difícil perceber-se que a idealizada independência das agências reguladoras brasileiras incorporou esse “mito da infalibilidade das soluções técnicas baseadas na ciência”, excluindo as soluções pela via política até como se fossem nocivas.

Por certo que maus gestores públicos contribuem para reforçar a descrença na política existente na sociedade civil. Mas a “tecnocracia” não é a alternativa. Sem dúvida que técnicos qualificados são importantes para uma boa gestão pública. Mas, como operadores e não mediadores. Conflitos de interesse de grupos da sociedade civil somente se agravam quando a solução é confiada a técnicos. A política tem se demonstrado mais preparada para construção de soluções, harmonizando os interesses de grupos de pressão da sociedade civil. Frisa-se que de todas as grandes conquistas feitas em defesa do consumidor nenhuma delas foi construída via agências reguladoras, mas pela via da política, especialmente através do Parlamento.

#### **(15.6) VÍCIO DE ORIGEM 04: A INDEPENDÊNCIA DAS AGÊNCIAS É UM MODELO ULTRAPASSADO REJEITADO PELOS PRÓPRIOS NEOLIBERAIS.**

O modelo de agência reguladora independente adotado pelo Brasil já estava superado a mais de uma década nos EUA. O Governo Ronald Reagan (1981/1989), ícone do neoliberalismo junto com a Primeira-Ministra britânica Margaret Thatcher, foi quem deu o início à reformulação das agências reguladoras norte-americanas, não para ampliar, e sim restringir a independência. Passaram a estar submetidas à supervisão presidencial, especialmente através da OMB – Office of Management and Budget (Escritório de Planejamento e Orçamento), através da Ordem Executiva nº 12.291, de 17 de fevereiro de 1981. Essa Ordem Executiva, que equivale ao nosso decreto presidencial, determinou que toda a regulação expedida pelas agências passasse por uma análise do seu custo-benefício, quando envolvesse um custo superior a US\$ 100 milhões, ou seja, a verificação dos benefícios da regulação em relação aos seus custos e efeitos colaterais.

O Congresso Nacional norte-americano não ficou inerte. Em 1995 edita uma nova legislação para limitar a discricionariedade e aumentar o controle financeiro sobre as agências reguladoras, a UMRA - Unfunded Mandates Reform Act (Lei de Reforma dos Mandatos não Financiados). E essa restrição de independência das agências reguladoras, pelo exame do custo-benefício dos atos regulatórios pelo controle político em linhas gerais foi mantida por todos os governos e legislaturas posteriores ao Presidente Ronald Reagan, republicanos ou democratas.

Como dito anteriormente, a independência das agências reguladoras nunca foi consenso na sociedade norte-americana, principalmente por editarem normas sem serem representantes eleitos pelo povo. Observa-se um intenso debate sobre qual o grau de regulação estatal. As crises econômicas indicam no sentido de fortalecer a regulação estatal da economia, ou seja, o modelo de agências totalmente independentes e com pouco controle político e judicial é algo do passado.

O Brasil copiou um modelo alienígena já superado na sua própria matriz. Tentou implantá-lo em uma realidade cultural diferenciada da sua origem, cujos resultados estão aos olhos vistos de toda a sociedade brasileira. Tudo reforça o argumento de que não houve somente motivações ideológicas, mas também resquício do mito da infalibilidade dos técnicos

### **(15.7) VÍCIO DE ORIGEM 05: A INDEPENDÊNCIA DAS AGÊNCIAS VIRA PROTEÇÃO AO PODER ECONÔMICO.**

A independência idealizada das agências reguladoras brasileiras seria uma **espécie de imunidade contra a política**, ou seja, dos representantes eleitos pelo povo, a fim de que a regulação do serviço seja tratada como assunto técnico para garantir segurança jurídica aos investidores e a prestação de serviço adequado aos usuários. Contudo, a história tem demonstrado o contrário. A infalibilidade das soluções técnicas baseadas na ciência é um mito, especialmente quando se trata de agências reguladoras, principalmente, quando querem se impor como um “quarto poder”. Sua imparcialidade é questionada, pois acaba protegendo quem tem o dever de fiscalizar. Essa é a opinião do Jurista MARCELO FIGUEIREDO em sua obra AS AGÊNCIAS REGULADORAS página 164:

“No que toca ao fenômeno das agências, nossa maior preocupação é seu forte crescimento na América. Podemos dizer que há quem as denomine de “quarto poder”, e as considere entidade autônoma, no geral, com decisivo poder de regulação de um determinado setor da economia nacional, fenômeno não destituído de problemas, nas palavras de Lee Leovinger, Juiz e Ex-Superintendente da Divisão Anti-Truste do Departamento de Justiça nos anos 1970:

“Por desgraça, a verdade de toda a agência governamental é que acaba representando a indústria ou o grupo que supõe e devam controlar. Todas essas agências estavam muito bem quando se estabeleceram, mas não tardaram muito a infiltrar-se nelas os elementos as controlam, e que agora as dirigem, em maior ou menor escala. Não se trata de uma questão de venalidade. Ademais, o pessoal das agências acaba se associando com algum representante de algum grupo de interesse especial e todos acabam pensando da mesma forma. Toda companhia afetada por um controle governamental, e que é bastante forte para fazê-lo, contrata um indivíduo – ou talvez quatro ou cinco – por 30 a 70 mil dólares ao ano, para averiguar o que está ocorrendo . E é claro que cumpre a missão. Obtêm favores pra os funcionários das agências, desenvolvem grande amizade. Como ocorre ordinariamente com gente de pouco poder aquisitivo, alguns funcionários se impressionam com a convivência com grandes homens de negócio, empresários poderosos e com a facilidade de viver em um novo mundo de luxo que não conheciam até então. Cedo ou tarde, todas essas agências acabam por cair a serviço dos mandantes que a representam com inteira satisfação.”

Essa é a opinião do Procurador da República Alexandre Amaral Gravronski, em seu depoimento prestado na data de 13 de maio de 2013 perante esta CPI, referente a captação de agentes:

O SR. ALEXANDRE AMARAL GAVRONSKI – Bem, a avaliação quanto à atuação da Anatel. É um problema mundial, não é só um problema nacional as dificuldades que se enfrenta em relação às agências reguladoras. Isso não é uma peculiaridade brasileira. Nos Estados Unidos, por exemplo, há muita doutrina sobre o fenômeno, que se faz referência aqui também, da chamada captura das agentes.

O que é captura das agentes? Ela não é necessariamente corrupção, não é necessariamente uma... algo necessariamente ilícito. É do fenômeno. É do fenômeno

econômico. E vale a pena, então, que reflitamos um pouco sobre isso.

Existe uma agência que está sempre em contato com as prestadoras. Então, sempre tem... eu costumo brincar que toda prestadora tem um diretor de relações institucionais, que ganha a mesma coisa ou mais que um procurador da República, única e exclusivamente para fazer relação institucional com a agência. Então, é uma pessoa cuja principal função é estar na agência conversando com todos os seus superintendentes, com todos os seus diretores, com todo mundo sobre aquilo que interessa à empresa.

Independente – eu não estou aqui falando e não seria leviano em afirmar – de alguma corrupção nesse sentido, a pessoa está sempre lá, é simpática, conversa, né, mostra o seu ponto de vista. Isso naturalmente acaba aproximando a agência do interesse daquela prestadora que tem lá, né, o seu diretor de relações institucionais vocalizando os interesses da empresa.

De outro turno, um fenômeno, também, que não é peculiaridade no Brasil é o fenômeno da troca, né. Então, uma hora o profissional está na agência, outra hora ele sai da agência e vai para ser diretor numa prestadora.

Não se está aqui fazendo nenhuma acusação genérica de venalidade ou ilicitude em relação da captação de agentes. Não é esse o teor da crítica. O que se critica é a fácil sensibilização por parte do poder econômico, em total prejuízo dos usuários do serviço público, convicção essa que é baseada em fatos concretos apurados pelo Tribunal de Contas da União – TCU, revelado em depoimento perante esta CPI. Tudo isso reforça a necessidade de controle político via Poderes Executivos e Legislativos e também controle judicial dos atos da ANATEL como forma de contrapeso a esse fenômeno que não é só da ANATEL, nem das agências reguladoras brasileiras, mas comum em muitos países, como EUA.

### **(15.8) A REGULAÇÃO DA ANATEL NÃO TINHA COMO FOCO O USUÁRIO DO SERVIÇO DE TELEFONIA.**

A atuação da ANATEL é fiscalizada pelo Tribunal de Contas da União – TCU, visando a melhorar a qualidade dos serviços públicos oferecido à sociedade. Nesse sentido, o TCU acompanhou o processo de desestatização e de regulação desde a privatização das empresas estatais de telefonia. Contudo, atualmente não fiscaliza as operadoras de telefonia, ao passo que no modelo anterior fiscalizava essas prestadoras por serem empresas estatais.

Na data de 17/06/2013, esta CPI ouviu como convidado o **TCU**, através do Secretário de Fiscalização de Desestatização e Regulação do Setor de Energia e de Telecomunicação, **Sr. Marcelo Barros da Cunha**. O objetivo da oitiva não foi no sentido de tomar ciência do serviço em si de telefonia, para não adentrar em matéria de direito regulatório, mas sim como a ANATEL se posicionava em relação à qualidade do serviço quanto à percepção do usuário. E as revelações feitas por esta autoridade convidadas são reveladoras, de como a ANATEL se relacionava com os usuários do serviços de telefonia.

A base do depoimento é o **ACÓRDÃO DO TCU nº 2109/2006 – PLENÁRIO**, referente a **auditoria** com início de 2005, com objetivo de avaliar a atuação da ANATEL no acompanhamento da qualidade da prestação de serviço dos serviços de telefonia fixa e móvel. A atuação do TCU deu-se por solicitação da Comissão de Defesa do Consumidor da Câmara dos Deputados. Para não deixar passar em branco, mostra-se que os fatos ora investigados não são novos. Mostra, ainda, que já era assunto que sensibilizava a esfera política na ótica da defesa do consumidor.

O TCU realizou investigação sobre a atuação da ANATEL em seu papel institucional de acompanhar e garantir a qualidade da prestação do serviço, verificando: (1º) processo de regulamentação; (2º) processo de fiscalização e acompanhamento; (3º) medidas sancionatórias e demais medidas administrativas; (4º) atuação da ANATEL na defesa dos direitos e interesses dos usuários.

Na definição e avaliação dos parâmetros da qualidade dos sistemas de telefonia fixa e móvel a atuação do TCU se baseou a auditoria: (1º) a qualidade se refere à operação da rede e a percepção do serviço pelo usuário; (2º) o usuário deve ser a principal referência ao se buscar determinar um padrão de qualidade para os serviços de telecomunicações; (3º) regularidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia e modicidade.

O TCU fez o monitoramento entre 2008 e 2012 e revelou que grande parte das constatações permanecem válidas (Acórdão 1864/2012 – Plenário).

Vejam os trechos mais significativos do depoimento do trabalho desenvolvido pelo TCU, cujo foco foi o seguinte: **A QUALIDADE DO SERVIÇO DEVERIA SER A PERCEPÇÃO QUE O USUÁRIO TEM SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO E NÃO APENAS ASPECTOS TÉCNICOS:**

“Então, é importante ressaltar, quando falamos de qualidade, o que nós queremos dizer com isso: qualidade na prestação de serviço de telecomunicações. A qualidade é o que foi verificado, uma definição do que seriam parâmetros de qualidade, ela não se resume ao mero cumprimento de aspectos técnicos, aspectos quanto à operação de rede, mas ela envolve também a percepção que o usuário tem na prestação do serviço. Então, nesse sentido, uma definição completa de qualidade não envolve apenas a verificação, por exemplo, do tempo para o completamento de uma chamada telefônica, mas também deve considerar a percepção que o usuário tem sobre a prestação do serviço, como, por exemplo, recorrência de erros de cobrança, recorrência de erros na sua conta telefônica. Esse é um aspecto de qualidade que precisa também ser espelhado na regulação do serviço. Por isso o usuário deve ser a principal referência ao se buscar o estabelecimento de padrões de qualidade, não apenas estudos técnicos.

(...)

Então, já trazendo o que foi constatado nesse trabalho, que foi extenso. No que tange à regulamentação, observou-se que a Anatel, à época, continha em seus regulamentos sobre qualidade aspectos técnicos fundados em estudos técnicos, na prestação do serviço, porém desconsiderava a ótica do usuário.

Portanto, como colocamos aqui, a regulamentação vigente era adequada para garantir a qualidade técnica da prestação do serviço, porém era insuficiente para garantir

essa qualidade percebida do usuário.

Na auditoria feita pelo TCU, quanto ao exercício da regulação normativa da ANATEL, constatou que:

- a regulação vigente é adequada para garantir a qualidade técnica da rede mas insuficiente para garantir a qualidade percebida pelos usuários;
- indicadores de qualidade de rede baseados em estudos e referências técnicas;
- os cumprimentos das metas de qualidade não são consistentes com o volume de reclamações dos usuários;
- ausência de planejamento integrado das ações de regulação;
- não sistematização de demandas para revisão da regulação dos serviços;
- não consideradas adequadamente demandas importantes dos usuários;
- falta de tempestividade.

Até a realização da fiscalização do TCU a ANATEL editava regulamentos de serviços que não tinham como objeto a proteção dos usuários dos serviços de telefonia. **Ora, o usuário é a razão de ser desses serviços. É para quem se destina e é quem paga a conta.** Realmente, o que foi dito no item anterior, não no sentido de venalidade, mas de sensibilidade ao poder econômico, é fato e não mera opinião desprovida de prova

Como agência reguladora, a ANATEL não se limita apenas a editar normas de regulação dos serviços de telecomunicações, dentro dos limites legislativos traçados pelo marco regulatório das telecomunicações – LGT. Tão importante quanto a atribuição de regulação é a de fiscalização. Infelizmente, segundo o TCU, melhor sorte não possui a ANATEL. É que a sua fiscalização também não se direciona ao usuário do serviço de telefonia, segundo o TCU, conforme afirmou o seu representante perante esta CPI:

“Quanto ao aspecto de fiscalização, o que se verificava era, na verdade, um próprio reflexo do que já se via no processo de regulamentação. **A Anatel não tinha uma cultura de fiscalização orientada ao usuário.** Então, o que ela fazia era,

na verdade, **fiscalizar se aqueles parâmetros técnicos da regulamentação estavam sendo cumpridos, porém ela não conseguia acompanhar a qualidade nos aspectos que mais sofriam reclamações dos usuários.** Ela também **não conseguia monitorar a satisfação do usuário.** Nesse ponto é importante ressaltar que, em 2002, a agência havia feito uma pesquisa de satisfação dos usuários e que foi verificado que esse instrumento seria benéfico, no sentido de identificar os aspectos de qualidade que eram mais valorizados pelos consumidores do serviço. Porém, a Anatel não havia repetido essa pesquisa de satisfação. Isso foi identificado em 2005. Acabou por ser recomendado pelo tribunal que fizesse em 2006 e somente em 2012 ela executou sua segunda pesquisa de satisfação, a qual teve os resultados divulgados este ano. Então, um lapso temporal muito grande que a Anatel permaneceu sem se utilizar desse instrumento.”

E o mais grave, a ANATEL exercia sua fiscalização com base em dados das próprias Operadoras, o que tornava ineficiente a ação fiscal, conforme relatou o TCU:

A fiscalização também era extremamente dependente dos dados fornecidos pelas empresas, a exemplo de dados sobre reclamações feitas no serviço de atendimento das próprias empresas. A Anatel não possuía um instrumento para monitorar quais eram os motivos de reclamação feitos por consumidores nas empresas. Também não conseguia identificar causas sobre problemas, por exemplo, com faturamento, com emissão de contas. Nisso, a Anatel simplesmente ficava dependente de tudo que era informado pelas prestadoras.

Em síntese, as **falhas da fiscalização** dos serviços pela ANATEL, detectada pelo TCU seriam as seguintes:

- ausência de uma cultura de fiscalização orientada ao usuário do serviço;
- estratégias limitada de acompanhamento da qualidade;
- não monitora a satisfação do usuário;



- dependente de dados informados pelas Operadoras;
- não fiscaliza sistemas informatizados de faturamento;
- não acompanha dados de atendimento das operadoras (call center);
- amostragem inadequada nas metodologias para acompanhamento e controle das obrigações das operadoras;
- falta de acompanhamento da resolução dos problemas apontados;
- inadequação na divulgação dos indicadores de qualidade.

O direito regulatório é acompanhado por um direito administrativo sancionador. Sem esse, o direito regulatório é inócuo. Aqui também a ANATEL não conseguiu mostrar eficiência alguma, no que o Estado brasileiro desde o período colonial sempre foi eficiente: cobrar tributos e aplicar multas. As deficiências apontadas pelo TCU em relação ao direito administrativo sancionador são os seguintes:

- falta de efetividade das medidas sancionatórias e demais medidas administrativas;
- PADOs não apresentam tempestividade necessária para garantir a efetividade do processo sancionatório;
- ausência de critérios para fixação de valores das multas;
- baixa materialidade e cobrança ineficiente das sanções aplicadas;
- pouco uso de medidas alternativas, como das medidas cautelares administrativas, mais efetivas que os PADOs para correção de desvios;
- não integração de sistemas informatizados para o acompanhamento dos PADOs;
- utilização de outras medidas coercitivas devem ser reforçadas.

Nesse item, é importante destacar que a ineficiência da ANATEL em matéria de direito administrativo sancionador não pode ser debitada exclusivamente a essa agência reguladora. Há um vício autoritário na Administração Pública brasileira de editar regulamentos autônomos, ou seja, de normas secundárias que criam obrigações de fazer e não fazer e, ainda,

estabelecendo punições no Mundo Jurídico. E esse vício se dá de forma sutil. São criadas leis com redações de tipos punitivos em branco, demasiadamente abertos que são, posteriormente, objeto de detalhamento por regulamentos do Poder Executivo. No nosso entender, esse tipo de regulamento invade a Reserva Legal. É ilegal esse tipo de punição e sanção editada por ato administrativo. No caso concreto, o que vem ocorrendo é que passa a ser questionada judicialmente pelas operadoras sancionadas a legalidade dos atos. É tema de alta complexidade jurídica e o processos judiciais acabam se eternizando. Toda a punição deve ser pautada pela legalidade e na culpabilidade do agente. É da essência do Estado Democrático de Direito.

Por último, quanto ao item **educação dos usuários** da auditoria do TCU, se a ANATEL é ineficiente para regular, fiscalizar e aplicar sanções com base na percepção do usuários sobre os serviços, não se podia esperar algo positivo nesse item, conforme afirmou Marcelo Barros da Cunha:

“A Anatel ainda não investia numa política de educação dos usuários. O que nós verificamos na auditoria é que a estratégia de que a Anatel se utilizava, muitas vezes, era a divulgação de cartilhas ou inserções pequenas em seu *site*, mas ela não conseguiu utilizar instrumentos mais efetivos para trazer à população informações sobre os seus direitos na prestação do serviço.”

Em síntese, quanto a esse item educação dos usuários, as conclusões do TCU são as seguintes:

- falta de participação mais efetiva dos usuários nas decisões da ANATEL;
- baixa participação da sociedade no processo de consulta pública dos regulamentos referentes a qualidade do serviço;
- falta de política de educação aos usuários em relação à qualidade dos serviços;
- melhoria no ranking de qualidade disponibilizado no sítio da ANATEL;
- importância de uma política de educação dos direitos e deveres dos usuários e operadoras para melhoria da qualidade.

Em relação ao ACÓRDÃO 2109/2006 do Plenário, o TCU determinou à ANATEL que:

(1º) apresentasse proposta de revisão da regulamentação relativa à qualidade, com vistas a adequá-la a padrões compatíveis com exigências dos usuários do serviço;

(2º) desenvolvesse plano de revisão dos processos de fiscalização das metas de qualidade e plano de reformulação dos processos sancionatórios, explicitando as soluções e cronogramas de implementação de ações;

(3º) formulasse e apresentasse ao TCU diretrizes para promoção de uma política de informação e educação dos usuários de serviços de telecomunicações;

O TCU proferiu recomendação à ANATEL com o intuito de contribuir para o aperfeiçoamento do processo regulatório. Entre esses, o representante do TCU, Marcelo Barros da Cunha, destacou:

(1º) o acompanhamento em tempo real das reclamações registradas nos **call centers** das Operadoras e obtenção de informações tempestivas sobre a tramitação das reclamações de usuários da ANATEL;

(2º) coibir a demora do atendimento junto ao call center.

E o TCU vem fazendo o monitoramento da ANATEL no cumprimento do ACÓRDÃO 2109/2006 do Plenário, cujas principais constatações são: **(1º) o baixo grau de cumprimento as determinações, “morosidade excessiva no trato das questões suscitadas pelo TCU; (2º) os avanços na melhoria da qualidade do atendimento aos usuários foram tímidos.**

Os esforços da ANATEL são lentos diante da rapidez do mundo real e das relações de consumo que se operam no mercado. E ainda assim, a maior parte das recomendações do TCU não foram cumpridas pela ANATEL. O percentual **era apenas de 27%**. As que foram implementadas ainda o foram de modo **tímido**, conforme destacou em seu depoimento o representante do TCU, Marcelo Barros da Cunha:

”Então, nas próximas transparências eu vou trazer o estado das determinações e recomendações proferidas, conforme o verificado nesse trabalho. Aqui neste gráfico em pizza, como eu disse, eu mostro o baixo grau de cumprimento da Anatel em relação às determinações e recomendações feitas pelo TCU. Então, no gráfico de cima, eu tenho as determinações que foram feitas, que têm caráter cogente. Somente 27% delas haviam sido integralmente cumpridas,

sendo que 53% ainda se encontravam em cumprimento, ou seja, a Anatel adotava passos para o cumprimento da determinação, mas ainda não havia concluído isso.”

Quanto às recomendações, um grau de implementação das recomendação de 15%, sendo que não implementadas, ou seja, que a Anatel não tomou nenhum passo para implementar essa recomendação, cerca de 33%.

Das determinações que foram identificadas em cumprimento, ou seja, que ainda não foram concluídas pela agência, nós temos a revisão da regulamentação de forma a adotá-la de padrões de qualidade conforme a ótica do usuário. Então, a **Anatel já tomou alguns passos para que consiga trazer essa ótica do usuário à sua regulamentação, mas ainda tímidos.** (grifo é nosso)

Em síntese, os percentuais de cumprimento das **determinações** do ACÓRDÃO 2109/2006 do Plenário do TCU, apenas 27% foram cumpridas, 20% parcialmente cumpridas e 53% em cumprimento. Em relação ao atendimento das **recomendações** do acórdão o quadro também não é nada animador: somente 15% foram implementadas. Parcialmente implementadas ou em implementação o percentual é de 41%. E não implementadas o percentual é de 33%. Não mais aplicáveis é de 11%.

#### **Determinações em cumprimento:**

- revisão da regulamentação com vistas a adequá-la a padrões de qualidade compatíveis com as exigências dos usuários;
- contemple na revisão da regulamentação disposições que busquem inibir a ocorrência e recorrência das reclamações mais registradas pelos call centers das operadoras de telefonia e pelos órgãos de defesa do consumidor;
- correção de erros no processo de amostragem no processo de fiscalização;
- reformulação dos processos sancionatórios, contemplando medidas para assegurar:

- o cumprimento dos prazos de instauração e análise dos Processos de Apuração de Descumprimento de Obrigações;
- critérios uniformes para o estabelecimento de multas;
- que a materialidade das sanções garanta a prevenção e correção de irregularidades;
- definição de coleta sistemática de informações de atendimento aos usuários junto aos **call centers**; das prestadoras fixa e móvel.

#### **Determinações parcialmente cumpridas pela ANATEL:**

- Diretrizes para promoção de uma política de educação dos usuários de telecomunicações, contemplando, prioritariamente os seguintes aspectos:
  - maior participação dos usuários nas decisões regulatórias da ANATEL;
  - disseminação dos direitos e deveres dos usuários e das obrigações das prestadoras;
  - política de incentivo à criação de conselho de usuários junto às prestadoras dos principais serviços de telecomunicações e política de educação dos participantes desses conselhos.

#### **Determinações cumpridas pela ANATEL:**

- reativação do Comitê de Defesa do Usuário;
- metodologia para acompanhamento sistêmico dos parâmetros de qualidade de telefonia móvel;
- priorização adequada das ações de fiscalização relativas à telefonia móvel;
- encaminhamento de plano de ação para atendimentos as deliberações do TCU prolatadas no Acórdão 2019/2006;

#### **Recomendações em implementação ou parcialmente implementadas:**

- aperfeiçoamento do processo de fiscalização de indicadores de qualidade, fazendo uso de fiscalização preventiva na forma de auditorias

e/ou sistemas de fiscalização indireta de funcionamento das redes e serviços das plataformas em tempo real;

- realização periódica de pesquisa de satisfação dos usuários dos serviços de telecomunicações, previstas na regulamentação da ANATEL;

- realização de auditorias periódicas nos sistemas informatizados de faturamento e atendimento aos usuários das empresas de telefonia fixa e móvel;

- prover a agência de acesso em tempo real à base de dados de registros de reclamações de usuários nos **call centers** das prestadoras;

- fixação de prazo nos processos sancionatórios para que as operadoras solucionem as irregularidades verificadas.

- criação de mecanismos para acompanhar com mais rigor a resolução dos problemas apontados nos relatórios de fiscalização;

- implementar procedimento sistemático e periódico para acompanhamento do cumprimento por parte das operadoras de telefonia das demandas dos usuários sobre qualidade do atendimento a eles prestados e das eventuais ações decorrentes destas.

- utilização de medidas alternativas aos PADOS;

- adoção de medidas no sentido de aperfeiçoar as formas de divulgação do desempenho das prestadoras relacionadas à qualidade da prestação de serviços;

- adoção de providências junto às operadoras de telefonia fixa e móvel no sentido de implementar mecanismos que possibilitem aos usuários conhecer com precisão o conteúdo de suas solicitações e reclamações registradas no call center;

- com vistas a inibir o não atendimento ou o atendimento inadequado ao usuário, que adote medidas no sentido de sancionar com maior rigor as operadoras de telefonia quanto às reclamações dos usuários dirigidas **ao call center** da ANATEL não tenham sido adequadamente atendidas pelas operadoras sem motivo justificado.

## **(15.9) RETENÇÃO DOS VALORES DO FISTEL.**

A ANATEL como autarquia especial submete anualmente ao Ministério [das Comunicações](#), a qual está vinculada, a sua proposta de orçamento, bem como a do FISTEL, que são encaminhados posteriormente ao Ministério [do Planejamento, Orçamento e Gestão](#) para inclusão no projeto de Lei [Orçamentária Anual](#) (LOA) a ser aprovada pelo Congresso [Nacional](#)

Quando da criação da ANATEL, foi previsto sua autonomia financeira e orçamentária através do Fundo de Fiscalização das Telecomunicações – FISTEL. Trata-se de um fundo contábil, criado pela Lei Federal nº 5.070/1996 e alterada pela Lei Federal nº 9.472/1997, que é formado pela arrecadação de recursos da Taxa de Fiscalização de Instalação – TFI – e da Taxa de Fiscalização de Funcionamento – TFF. Contudo, a maior parte desses valores são retidos pelo Tesouro Nacional, conforme depoimento do representante da **ANATEL, ROBERTO PINTO MARTINS**, autoridade convidada que prestou depoimento na data de 12/08/2013:

**O SR. ERNANI POLO** – Exatamente. Da arrecadação do Fistel, o senhor tem o número anual do que arrecadam o Fistel e o orçamento da Anatel anual?

**O SR. ROBERTO PINTO MARTINS** – Deputado, assim de cabeça, eu não tenho, mas eu posso afirmar que a diferença deve ser assim de 10 vezes a ordem de grandeza.

**O SR. ERNANI POLO** – Bom, então, a informação é justamente esta, nós estivemos lá, que o Fistel, que é o fundo que seria destinado para a Anatel fazer o papel de fiscalização, arrecada em torno de 4 bilhões a 4 bilhões e meio por ano, e o orçamento da Anatel não chega a 400 milhões, o que dá....

**O SR. ROBERTO PINTO MARTINS** – A ordem de grandeza é essa aí de ...

A Taxa de Fiscalização de Instalação – TFI – e da Taxa de Fiscalização de Funcionamento – TFF foram criadas para fins específicos por lei que o financiamento da ANATEL. São mais do que suficiente para custear essa agência reguladora e ainda expandir seu quadro técnico. Utilizar para outro fim é uma irregularidade. Se há excedente financeiro esse deveria ser aplicado no Fundo [de Universalização dos Serviços de Telecomunicações](#) (FUST) e ao Fundo [para o Desenvolvimento Tecnológico das Telecomunicações](#) (FUNTTEL).

## **(15.10) CONCLUSÃO E PROVIDÊNCIAS.**

O modelo de agência reguladora, independente do Governo e do Congresso Nacional é algo que não logrou sucesso no Brasil. Atualmente não é independente e nem dependente do Governo. Por certo, pelas regras constitucionais, é obrigada a existência de um órgão regulador dos serviços de telefonia. A questão que fica em aberto para o debate é o grau de autonomia desse órgão regulador do serviço e da plausibilidade do controle político que deve ser exercido pelo Governo e pelo Congresso Nacional.

O controle judicial dos atos das agências reguladoras e a fiscalização do Ministério Público Federal quanto às questões de direito regulatório são matérias pacificadas no direito brasileiro.

A independência da ação de fiscalização não se questiona. É uma atividade técnica que não deve ter interferência política. Portanto, não se questiona a independência do quadro funcional da ANATEL para exercer a fiscalização dos serviços de telecomunicações. Igualmente é a aplicação das sanções administrativas. Essas se operam em um processo administrativo PADOs, onde as garantias constitucionais são respeitadas em um contencioso administrativo quase-judicial. Igual autonomia da esfera técnica há de haver nos procedimentos licitatórios. Nesses campos, a autonomia financeira faz todo o sentido.

O controle parlamentar da agência reguladora que se está a defender é em relação ao exercício das atribuições regulatórias. Essa deve ser exercida dentro dos estritos limites das diretrizes do marco regulatório, da LGT. A ação de controle parlamentar seria com base no seguinte dispositivo da Constituição Federal referente à produção normativa, para que essa não edite norma primária:

Art. 49. É da competência exclusiva do Congresso Nacional:

V - sustar os atos normativos do Poder Executivo que exorbitem do poder regulamentar ou dos limites de delegação legislativa;

X - fiscalizar e controlar, diretamente, ou por qualquer de suas Casas, os atos do Poder Executivo, incluídos os da administração indireta;



XI - zelar pela preservação de sua competência legislativa em face da atribuição normativa dos outros Poderes;

Em que pese não haver dispositivo explícito para convocação dos dirigentes das agências reguladoras para prestarem esclarecimentos perante às Comissões das Casas do Congresso Nacional, se essas podem convocar o Ministro de Estado a qual o órgão regulador está vinculado, pode sim convocar dirigente de agência reguladora. Quem pode o mais, pode o menos. A base constitucional para as Comissões das Casas do Congresso Nacional poderem fiscalizar essas agências reguladoras, entre elas a ANATEL, existe:

Art. 58. § 2º - às comissões, em razão da matéria de sua competência, cabe:

II - realizar audiências públicas com entidades da sociedade civil;

III - convocar Ministros de Estado para prestar informações sobre assuntos inerentes a suas atribuições;

IV - receber petições, reclamações, representações ou queixas de qualquer pessoa contra atos ou omissões das autoridades ou entidades públicas;

V - solicitar depoimento de qualquer autoridade ou cidadão;

VI - apreciar programas de obras, planos nacionais, regionais e setoriais de desenvolvimento e sobre eles emitir parecer.

E o Congresso Nacional deve ser valorizado como GRANDE FÓRUM DE DEBATE DA OPINIÃO PÚBLICA, que é fundamental no regime democrático para elaboração das políticas públicas e pautar sua própria ação fiscalizadora, como já vem sendo há muito tempo feito na defesa dos consumidores, em que pese a omissão específica em instalar uma CPI Federal da Telefonia.

Com relação às políticas públicas para os serviços de telecomunicações, como a universalização dos serviços, é atividade típica de governo. É impensável que numa democracia, com um governo eleito pelo povo, as políticas públicas sejam feitas por um órgão que não é composto por representantes eleitos pelo povo. Pensar o contrário é negar a democracia.

## (16) UNIVERSALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES NA ZONA RURAL.

As obrigações legais de universalização e de continuidade de serviço estão previstas nas regras dos artigos 79 a 82, da LGT. Contudo, o marco regulatório das telecomunicações foi concebido em um período em que a telefonia fixa era o principal serviço. É por isso que a LGT prevê a universalidade dos serviços de telefonia fixa, mas não para móvel, que é prestada como regime privado, onde essas duas obrigações legais não se aplicam. Essa realidade está completamente superada nesse início do Século XXI. É preciso alterar o marco regulatório para que a universalização e a continuidade dos serviços sejam também estendidas aos serviços de telefonia móvel e para Internet.

A União criou o Fundo de Universalização dos Serviços de Telecomunicações – FUST – pela Lei no 9.998, de 17/08/2000, com a seguinte finalidade: proporcionar recursos destinados a cobrir a parcela de custo exclusivamente atribuível ao cumprimento das obrigações de universalização de serviços de telecomunicações, que não possa ser recuperada com a exploração eficiente do serviço. Suas fontes principais de receita são: (1) 50% das receitas de outorga de concessões, permissões e autorizações de uso de radiofrequências e as decorrentes de multas previstas na LGT, até o limite máximo anual de R\$ 700 milhões; (2) 100% das receitas de transferência de concessões, permissões e autorizações de uso de radiofrequências; (3) 01% da receita operacional bruta, decorrente de prestação de serviços de telecomunicações, excluindo-se o ICMS, o PIS e a COFINS.

Segundo o **Acórdão 2148/2005 TCU** – Plenário, do Ministro-Relator: Ubiratan Aguiar, o Governo Federal não aplica os recursos do FUST na universalização dos Serviços de Telecomunicações. Isso coloca o Brasil na retaguarda mundial no que se refere a índices de inclusão digital. Não tinha sido implementadas as condições necessárias para a aplicação dos recursos que compõem esse Fundo, que continuam a ser arrecadados. O TCU concluiu que a principal causa para a não-aplicação dos recursos do FUST foi a falta, ao longo desses anos, de uma atuação mais eficaz do Ministério das Comunicações na definição das políticas, prioridades e diretrizes para aplicação dos recursos. O TCU verificou que a ANATEL (novamente) não aprovou um regulamento final para o Serviço de Comunicação Digital, que viabilizaria a utilização do FUST para aplicação em redes de informação digital (acesso à Internet por banda larga, principalmente em escolas). A auditoria concluiu, também, que as barreiras que impedem a aplicação dos recursos do FUST não estão relacionadas à eventual impropriedade na

legislação que rege o Fundo. O Ministério das Comunicações fez alguns avanços importantes. Contudo, é preciso avançar ainda mais.

É necessário estender a universalização e continuidade dos serviços de telecomunicações de telefonia móvel e Internet também para zona rural, com utilização dos recursos do FUST. Evidente que é necessária alteração legislativa. Assim como foi criado pelo Governo Federal, quando a Presidente Dilma Rousseff era Ministra de Minas e Energia, o PROGRAMA LUZ PARA TODOS, chegou hora de se criar um programa similar para universalizar os serviços de telefonia móvel e Internet na zona rural. É medida de justiça social e fundamental para desenvolvimento da atividade primária, desde o agronegócio até a agricultura familiar. Não será somente uma medida econômica, mas também social. É um meio de fixar os jovens no campo e melhorar o índice de desenvolvimento humano - IDH - dessas populações.

Há, ainda, necessidade da universalização da Internet nas zonas urbanas, especialmente nas escolas. O alcance dessa medida não necessita de maiores argumentações sobre seu grande alcance social. É outra alteração necessária no FUST.

Por último, outra alteração que se faz necessária é a de que a receita dos leilões dos serviços sejam destinadas ao FUST, para universalização dos serviços de telecomunicações. Não se justifica a realização de leilões para fazer caixa para o Tesouro Nacional.

## **(17) NECESSIDADE DE MEDIDAS DE COMPENSAÇÃO NAS ZONAS DE FAIXA DE FRONTEIRA.**

Igualmente é preciso haver medidas compensatórias em favor das comunidades localizadas nas zonas de faixa de fronteira. O Rio Grande do Sul possui uma extensa fronteira internacional e por consequência uma vasta área do seu território atingida pela faixa de fronteira. Nessas áreas há constante interferência de sinais dos países vizinhos, conforme relatado na audiência pública realizada na Cidade de Santana do Livramento. Os maiores prejudicados são os usuários de telefonia móvel pré-pago, que acabam pagando, em muitos casos, tarifa internacional e perdendo seus créditos. Essas medidas podem ser implementadas via FUST, sem prejuízo de medidas técnicas “stricto sensu” a ser adotada por determinação da ANATEL.

## **(18) FALTA DE DISPUTA NO MERCADO.**

Não sendo possível falar em melhora de qualidade e preço sem tratar da concorrência, visto que é a disputa pelo cliente que faz com que as

empresas ofereçam serviços cada vez melhores e mais baratos, fica fácil perceber que o problema reside basicamente na total ausência de competição no setor, onde somente quatro empresas estão habilitadas a prestar o serviço de telefonia móvel no Brasil.

Nesse ponto, não se pode deixar de destacar o verdadeiro contrassenso que é alçarmos a telefonia ao patamar de direito essencial, ao mesmo tempo em que permitimos que um serviço dessa relevância seja prestado por apenas quatro grandes empresas.

Curioso é que uma das razões de existir da ANATEL é “estabelecer restrições visando a propiciar a competição efetiva” (art. 17, inciso III, do Decreto 2.338/97), o que, por si só, já é um paradoxo.

Mas, de acordo com os depoimentos colhidos na CPI, é possível concluir que os critérios estabelecidos pela ANATEL para as outorga dos serviços, em especial o valor elevado das faixas de frequência que são oferecidas em leilão, tornam o mercado nacional disponível para um restrito número de empresas que conseguem cumprir os requisitos exigidos para a habilitação.

Cada empresa, então, fica com uma generosa fatia do mercado, oferecendo serviços de igual preço e qualidade, pois confiam nas fortes barreiras impostas pela ANATEL à entrada de novas empresas, que, para conquistar o mercado, passariam a oferecer algo diferente ao usuário. Ou seja, é o próprio consumidor – e não a agência reguladora – quem detém o poder de fazer com que o serviço melhore.

Simplesmente não há justificativa para tamanha restrição de mercado, ainda mais quando olhamos para a lista de operadoras em outros países, como os Estados Unidos, por exemplo. Com mais de 40 empresas disputando clientes, os consumidores têm acesso a um serviço melhor e mais barato (a chamada de celular chega a US\$ 0,27/min, quase três vezes menor que a nossa).

A relação entre ausência de competitividade e consumidor insatisfeito fica ainda mais evidente diante do exemplo de Hong Kong, onde a exploração do setor de telefonia é muito mais livre do que no Brasil (talvez do mundo), o custo da ligação pode chegar a apenas US\$ 0,01/min, enquanto nós brasileiros temos o minuto de celular mais caro do planeta (US\$ 0,71).

Vejam, estamos questionando: “como podemos melhorar o serviço de telefonia?” quando, na realidade, para que a resposta permita uma mudança efetiva dessa situação inaceitável, deveríamos perguntar: “por que, em

outros países, existem empresas de telefonia competindo – o que necessariamente conduz à melhor qualidade e preço, ou, na pior das hipóteses, viabiliza um cenário muito melhor do que a ANATEL está nos proporcionando – e aqui no Brasil somos reféns de apenas quatro empresas?”.

Em outras palavras, nossa preocupação deveria ser “como tornar o mercado da telefonia mais competitivo”, ao invés de nos debruçarmos sobre mais regulações que, se na teoria parecem vantajosas, na prática restringem ainda mais o mercado e, por consequência, pioram a situação do usuário do serviço.

## **(19) LEI DAS ANTENAS.**

Outra questão a ser analisada diz com a Lei Municipal nº 8896/2002, de Porto Alegre – RS, que dispõe sobre a instalação de estações rádio bases e equipamentos afins de rádio, televisão, telefonia e telecomunicações em geral. É o mesmo debate que se trava nos principais Municípios gaúchos. Essa legislação que, segundo as Operadoras ouvidas nessa CPI, seria a principal causa de existirem áreas sem sinal em Porto Alegre, impõe distância mínima de cinco metros da antena até a divisa do imóvel mais próximo e de 50 metros de hospitais, instituições de ensino, creches, clínicas e centros de saúde, tudo sob o pretexto de proteger os cidadãos dos efeitos nocivos provocados pela radiação das antenas. Isso porque, há uma idéia incutida na mentalidade das pessoas de que as radiações não ionizantes e causam um impacto negativo na sua saúde.

Ocorre que, atualmente, não existe evidência suficiente que ampare essa idéia. Pelo contrário, há observações que afastam a possibilidade de as antenas causarem danos às moléculas de DNA, que é a forma como a radiação provoca o câncer.

A *American Cancer Society*, por exemplo, informa em seu *site* que as ondas de radiofrequência presentes ao nível do solo são muito baixas e não muito diferentes das ondas de rádio e televisão. No mesmo sentido, aliás, também foram as palavras do Engenheiro Gláucio Siqueira, da PUC/RJ, ouvido nesta Casa. Contudo, outras opiniões divergem desse ponto de vista, como a da do Professor da **UFRGS** Álvaro Augusto Salles. Nesse sentido, a publicação de junho de 2004 – CADERNO JURÍDICO – da Escola Superior do Ministério Público de São Paulo – SP, através de um conjunto de artigos sobre o tema, reporta aos problemas de saúde pesquisados e levando no Estado de São Paulo, com a colaboração da FIOCRUZ, da UFMG, UNESP,

UNICAMP, UNESCO e Secretaria de Vigilância do Ministério da Saúde, conforme publicação em anexo.

Não houve um estado de certeza sobre esse tema, mas de dúvida pela divergência entre as opiniões técnicas. É preciso aprofundar esse debate nesta Casa, sob ótica dos princípios ambientais de precaução e da prevenção sem criar limitações ou restrições desproporcionais que impeçam o regular funcionamento das telecomunicações.

Destarte, seria interessante um diálogo entre esta Assembleia e a Câmara Municipal de Porto Alegre, onde tramita o Projeto de Lei 160/2011, que prevê a revogação da referida lei das antenas e também os Legislativos Municipais. Esse debate sobre a legislação de antenas de telefonia deve ter continuidade nesta Casa, através das suas Comissões, envolvendo os Municípios, os usuários e operadoras dos serviços.

## **(20) PREJUÍZO PELA PORTABILIDADE.**

A portabilidade foi noticiada como uma grande conquista do usuário da telefonia móvel, que podia mudar de operadora e manter o número, sem precisar comunicar as pessoas de sua relação pessoal ou profissional da alteração do número. Contudo, a portabilidade virou uma armadilha para o consumidor por causa da tarifa interconexão. O usuário brasileiro contrata planos de operadoras diversas, para ligar para usuário da mesma Operadora. Ora, ao mudar de operadora e mantendo o número original, acaba pagando tarifa de interconexão. É preciso, não somente diminuir o preço da tarifa de interconexão, mas criar alguma forma de sinalização para identificar a operadora. Esse tema fez parte da minuta do TAC e é tema que ANATEL deve regular.

## **(21) COBRANÇAS INDEVIDAS E FATURAS EM ATRASO.**

Esta CPI recebeu inúmeras reclamações dos consumidores referentes à cobrança indevida por parte das Operadoras. Segundo os PROCONs, 90% das cobranças indevidas são procedentes. Isto demonstra a fragilidade e a falta de controle das Operadoras. O problema é tão grave que já surgiram no mercado empresas de consultoria especializadas em revisar as contas dos serviços de telefonia. É um tema que a ANATEL deve ser mais rigorosa em suas fiscalizações, principalmente auditando os sistemas de emissão de cobrança.

Outro problema conexo, é o envio em atraso das faturas ao usuário. Por certo, com as greves frequentes nos serviços postais, é até justificável

esse atraso. Contudo, isso não ocorre somente nessas questões pontuais. Assim, é importante que as faturas cheguem ao usuário no mínimo cinco dias antes do seu vencimento. É outro assunto que deve ser regulado e fiscalizado pela ANATEL.

## **(22) CONTROLE DOS APARELHOS DE CELULAR ROUBADOS.**

Entre as inúmeras reclamações que chegaram a esta CPI está a falta de controle na habilitação de novas linhas de celulares sem exigência da procedência do aparelho celular, ou seja, de quem é o proprietário do aparelho. Os modelos existentes atualmente, tipo *smartphone*, são de valor alto no mercado. Têm sido alvo de roubo e furto e acabam revendidos e habilitada nova linha, sem conferência de quem é o proprietário. É preciso que seja criado pelas Operadoras um mecanismo de bloqueio imediato do aparelho, quando comunicado o furto, roubo ou extravio. É assunto que deve ser submetido à ANATEL.

## **(23) O APARELHO DE CELULAR SER CONSIDERADO COMO PRODUTO ESSENCIAL.**

Omissão grave no Código de Defesa do Consumidor é não conceituar o que é produto essencial e tampouco estabelecer quais são esses produtos, ou seja, aqueles que são indispensáveis e inadiáveis para satisfazer as necessidades imediatas do consumidor, que se não atendidas colocam em risco iminente a sua sobrevivência, saúde ou segurança ou cause ainda prejuízo irreparável ou de difícil reparação ao exercício regular do seu trabalho ou serviço.

Os produtos essenciais aos consumidores decorrem da prestação dos serviços ou atividades consideradas como essenciais à população, o que são definidas por lei federal, em geral a lei de greve

O serviço de telefonia celular é um serviço essencial. Não é utilizado somente por pessoas positivamente privilegiadas, mas por toda uma gama de trabalhadores avulsos, sem o qual não operam no mercado. Cita-se o exemplo das diaristas. Assim, o celular deve ser considerado como produto essencial, a fim de poder aplicar como medida de proteção ao consumidor em seu direito a produto essencial, a regra do parágrafo 3º do artigo 18 do Código Nacional de Defesa do Consumidor.

A minuta do Projeto de Lei Geral de Defesa do Consumidor, encaminhada pela OAB/RS, regula em âmbito estadual essa matéria, reconhecendo o celular como produto essencial.

## **(24) ILEGALIDADE NA COBRANÇA DA ASSINATURA BÁSICA NA TELEFONIA FIXA.**

A cobrança mensal de tarifa básica é compulsória, mesmo que nenhuma ligação (*pulso*) venha a fazer o usuário do serviço de telefonia fixa no transcorrer do mês. Em face dessa situação imposta pelas operadoras de telefonia fixa aos usuários de seu serviço, as conseqüências, em apertada síntese, são:

- (a) o consumidor é obrigado a pagar por um serviço que não utiliza;
- (b) a legitimidade passiva da BRASIL TELECOM decorre da sua condição de *cessionária* do serviço e também por ser ela a única beneficiária pela referida cobrança;
- (c) a *disponibilização* mensal impõe ao consumidor um ônus por um serviço que a BRASIL TELECOM não presta;
- (d) inexistente previsão, estabelecida em lei, que autoriza a cobrança da chamada "*assinatura básica*".

A cobrança da assinatura básica é ilegal, infundada, sem nenhum supedâneo legal legitimador. Estão as Operadoras atribuindo caráter compulsório a serviço facultativo. Além do mais, a ilegalidade da cobrança mencionada está estribada em ser a mesma "respaldada" por uma resolução da ANATEL, não havendo qualquer legislação vigente que legitime tal cobrança. Por isso, não há como negar a inexistência de tal tarifa no mundo jurídico. Não pode se justificar tal flagelo ao consumidor alicerçado unicamente em uma resolução da ANATEL, a qual sabidamente não cria, não modifica, nem extingue direito.

Por outro lado, as Operadoras não discriminam no boleto de cobrança enviado aos usuários o serviço prestado em contraprestação a cobrança da assinatura, o que *uti oculi*, impede a cobrança tornando-a totalmente abusiva e excessiva.

Destarte, ao cobrar quantias de forma compulsória e pela simples disponibilidade do serviço através da chamada assinatura, as operadoras auferem vantagens duas vezes: uma porque cobram valores sem que haja a efetiva utilização do serviço pelo consumidor, ou seja, pela mera disponibilidade, como se verdadeira taxa fosse - o que no caso deste serviço ensejará enriquecimento sem causa para as respectivas operadoras, uma vez que, efetivamente, não prestarão serviço algum; duas, não arcam com



as agruras próprias das taxas como espécie tributária, quais sejam, previsão e majoração somente através de lei em sentido estrito (princípio da legalidade tributária), aumento do valor somente de forma anual (princípio da anuidade), desembaraço das regras constitucionais limitatórias do poder de tributar (limites ao poder de tributar), etc.

Na CF/88, artigo 5º, inciso II, está o princípio da legalidade, segundo o qual ninguém será obrigado a fazer ou deixar de fazer alguma coisa senão em virtude de lei. O legislador não previu qualquer possibilidade de cobrança de um adicional incidente sobre a "tarifa" (pulsos), ficando claro que essa apenas é admissível quando **EFETIVAMENTE** prestada. Por essa assertiva, jurídica resta patente que a cobrança da assinatura mensal não tem natureza tarifária, portanto, totalmente ilegal. Ora, como ninguém adquire direitos agindo contra lei conforme precioso escólio de Hely Lopes Meireles, tem-se nitidamente quebrado o princípio da legalidade (art. 5, II, CF). Poder-se-ia apressadamente afirmar que a cobrança seria resultante de disposição contratual. Pura falácia, porquanto da simples análise do contrato observar-se a inexistência de qualquer previsão autorizadora de tal imposição.

Avançando, tem-se que, as relações de consumo estão ligadas ao princípio da boa-fé, de sorte que toda cláusula que infringir tal primado é considerada, ex vi legis, como abusiva (inteligência do inc. III do art. 4º do CDC). Por isto que a informação ao consumidor há de ser exauriente. Antecedentemente (antes de contratar) e na vigência ou execução continuada do contrato. **Quando o inciso III do art. 6º se refere à informação com a especificação correta de quantidade está acenando para a necessidade de demonstração plena do preço, de forma discriminada, não sendo, pois, RAZOÁVEL, que seja conferida à demandada a faculdade de cobrar determinado valor sem dizer detalhadamente ao consumidor como chegou àquele montante.** Por fim, **CELSO RIBEIRO BASTOS**, acima referido, a propósito, afirma: **“Não há possibilidade, pois, de cobrança de preço por serviço público potencial. A mera colocação em disponibilidade por ato de iniciativa do poder público não gera o direito da cobrança de tarifa.”**

As cobranças levadas a efeito pelas Operadoras são fundadas em resolução da ANATEL e em Portarias Ministeriais. Ocorre que resolução é ato normativo secundário, portanto subordinado à Lei. Em suma, não lhe é dado o poder de INOVAR ORDEM JURÍDICA FAZENDO SURGIR NOVOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES. Não existe legislação que dê suporte a tal cobrança, uma vez que a Lei nº 9.472/97 combinada com a Emenda Constitucional nº 08/95, **NÃO AUTORIZA OU PREVÊ A COBRANÇA DE ASSINATURA MENSAL CINGINDO-SE APENAS A COBRANÇA DE PULSOS**, que como já demonstrado, não se confunde com essa cobrança

abusiva. Resta evidenciada a afronta ao PRINCÍPIO DA SEGURANÇA JURÍDICA.

## **(25) ASSÉDIO MORAL AO CONSUMIDOR.**

A reclamação frequente dos usuários dos serviços de telecomunicações é o verdadeiro assédio moral que sofrem nas lojas próprias ou ponto de revenda autorizadas das Operadoras de telefonia, assim como telemarketing por telefone. Vão com um objetivo pontual e acabam perdendo tempo e sofrendo certo constrangimento pelo rosário de serviços que os empregados dessas lojas são obrigados a oferecer ao usuário.

Evidente que os empregados das lojas próprias ou ponto de revenda autorizada não exercem essa prática voluntariamente. Estão submetidos a cumprir metas. É preciso **moderação**. O cliente deve ser abordado de maneira que não se sinta constrangido pelo assédio do vendedor.

## **(26) LENTIDÃO NOS CONSERTOS E MANUTENÇÃO DAS LINHAS FIXAS.**

Na audiência pública realizada por esta CPI na Cidade de Caxias do Sul houve reclamações de usuários dos serviços de telefonia fixa, referente a demora nos serviços de conserto e instalações de linhas, com demora de até seis meses, sem que a tarifa básica deixasse de ser cobrada mensalmente.

Os serviços de manutenção das linhas fixas são prestados por empresas terceirizadas das Operadoras. Há precarização desses serviços pelo aviltamento dos trabalhadores dessas empresas, com sobrecarga de serviço pelo dimensionamento a menor de trabalhadores, ou seja, a Operadora paga menos pelo serviço da terceirizada, sem redução da prestação do serviço. Por sua vez, a terceirizada se obriga a demitir trabalhadores e prestar o mesmo serviço com menos empregados. Esses acabam trabalhando mais e recebendo o mesmo salário.

## **(27) QUESTÃO DA TERCEIRIZAÇÃO DAS ATIVIDADES-FINS DAS OPERADORAS.**

A **Súmula 331 do TST** proíbe a terceirização das atividades-fins e estabelece **responsabilidade subsidiária** do tomador do serviço nas atividades-meios. As operadoras vêm dando interpretação à expressão “inerente ao serviço” da regra do artigo 94, II, da Lei Geral das Telecomunicações, como sendo uma autorização para terceirizar as

atividades-fins. Na Justiça do Trabalho não há consenso. Contudo, decisões recentes são no sentido contrário à terceirização da atividade-fim.

Na economia de mercado, a terceirização é uma realidade. Há projetos de lei em tramitação na Câmara dos Deputados flexibilizando a terceirização nas atividades inerentes ou complementares ao objeto social da empresa. A questão jurídica e social posta não é a terceirização em si, mas a relação entre capital e trabalho. A terceirização de qualquer atividade somente se justifica para tornar a empresa mais competitiva, não para aumentar lucro por diminuir custos, as custas da aviltamento do salário e renda dos empregados.

A terceirização das atividades inerentes ao objeto das operadoras é uma realidade constatada por esta CPI, com agravante de prejuízo aos trabalhadores, seja em termos de salário como exposição na segurança das condições do ambiente de trabalho, isto quer dizer as precarizações das condições de trabalho têm relação direta com a prestação adequada do serviço. Cita-se, para reflexão, as palavras do PAPA JOÃO PAULO II, na Encíclica CENTESIMUS ANNUS:

“A Igreja reconhece a justa função do lucro, como indicador do bom funcionamento da empresa: quando esta dá lucro, isso significa que os fatores produtivos foram adequadamente usados e as correlativas necessidades humanas decididamente satisfeita. Todavia o lucro não é o indicador das condições da empresa. Pode acontecer que a contabilidade esteja em ordem e simultaneamente os homens, que constituem o patrimônio mais precioso da empresa, sejam humilhados e ofendidos na sua dignidade. Além de ser moralmente inadmissível, isso não pode deixar de se refletir futuramente do modo negativo na própria eficiência da empresa. Com efeito, o objetivo desta não é simplesmente o lucro, mas sim a própria existência da empresa como comunidade de homens que, de diverso modo, procuram a satisfação das suas necessidades fundamentais e constituem um grupo especial ao serviço de toda a sociedade. O lucro é um regulador da vida da empresa, mas não o único; a ele se deve associar a consideração de outros fatores humanos e morais que, a longo prazo, são igualmente essenciais para a vida da empresa.”

## **(28) CASO OI – CASSAÇÃO DA OUTORGA DO SERVIÇO X FUSÃO PORTUGAL TELECOM E OI.**

Há uma evolução negativa do IDA – índice de desempenho de atendimento - da ANATEL na telefonia fixa da OI e GVT, são os dois piores em 2013, relacionados ao desempenho dessas Operadoras em relação 2012. O quadro não é diferente em relação às quatro principais operadoras de telefonia. O IDA piora semestre a semestre desde 2012. Há caracterização da baixa qualidade do serviço de telefonia.

A Operadora OI não cumpriu os condicionantes da autorização de compra da BRT.

A Operadora OI recebeu inúmeras penalidades da ANATEL. Contudo, não adimpliu mais de 10 bilhões de multas. E o mais grave, está ainda sendo alvo de acusações de vender neste ano, e em outros anos, bilhões de reais em bens reversíveis da concessão.

A OI, foi a operadora do setor de telecomunicações mais beneficiada com empréstimos subsidiados pelo BNDES, desde a sua criação no leilão de privatização. Além disso, os atuais acionistas controladores devem bilhões ao Estado Brasileiro, o que poderia facilitar uma solução sem grandes entraves.

A OI, é a operadora nacional que tem a maior rede fixa e a maior capilaridade no Brasil, podendo ser um boa base, para a retomada de uma TELEBRAS, como uma operadora de âmbito nacional. Com os recursos arrecadados do FUST, FUNTTEL e FISTEL poderia viabilizar uma rede Plano Nacional de Banda Larga, com troca das redes antigas por fibra ótica.

A fusão da Portugal Telecom com a Oi privilegiou novamente a empresa ANDRADE GUTERRES e o GRUPO LAFONT, o que se repete desde a privatização da 1998. A Portugal Telecom passou a ter o controle da gestão da última empresa nacional do setor no Brasil, estranhamente tendo o menor patrimônio entre as duas empresas que estão sendo fundidas.

## **(29) SUSPENSÃO DA RENOVAÇÃO AUTOMÁTICA DAS AUTORIZAÇÕES DOS CELULARES, CASO NÃO MELHORE A QUALIDADE DE SERVIÇO.**

A União Internacional de Telecomunicações – UITEL- recomenda que haja proporção entre o número de linhas por antenas de ERBs. Nos EUA e na Europa a proporção média é de mil linhas por antena. Já no Brasil, a

média acima de quatro mil por antena. Chega a doze mil por antena em regiões densamente povoadas, em região nas regiões metropolitanas. Isso resulta de falta de infraestrutura necessário a um bom atendimento aos usuários. A causa é falta de investimentos, implementação de novas tecnologias mais eficientes e também exageros de regras restritivas, fruto do aprofundamento das pesquisas sobre os malefícios causados pela radiação emitidas pelas antenas e a burocracia na tramitação dos processos de licenciamento.

As operadoras celulares tiveram a venda de novas linhas de telefonia celular suspensas por 15 dias em julho de 2012, devido mau serviço oferecido a seus clientes. Foi definido um plano de ação das operadoras com a ANATEL, para melhorar o serviço, que é monitorado mensalmente desde agosto. Os indicadores na sua grande maioria pioraram em vez de melhorar, em todas as quatro operadoras que tiveram suas vendas suspensas.

Foi reduzido pela Oi, o compromisso de investimento de 6 bilhões por ano (2012-2015), que esta operadora se comprometeu junto à ANATEL, para restabelecer a venda de novas linhas celulares. E, pelo que consta, nada foi feito pela ANATEL, inclusive renovando as autorizações, que venciam este ano, por mais 15 anos.

A CPI sugeriu para a ANATEL, a nova suspensão da venda de novas linhas pela Oi, e a criação de uma comissão da sociedade civil, para monitorar a melhoria do serviço, com a participação do OAB, PROCON e FITTEL, e se necessário inclusive definir a suspensão da renovação das AUTORIZAÇÕES das Empresas Celulares.

### **(30) A NECESSIDADE DE INSTALAÇÃO DE UMA CPI DA TELEFONIA PELO CONGRESSO NACIONAL.**

A prestação de serviços de qualidade aos usuários dos serviços de telecomunicações não se limita somente a questões de direito ao consumidor. Na verdade, as mazelas das relações de consumo são consequência das deficiências do direito regulatório e do direito administrativo sancionador. Se esses tivessem maior eficiência iriam diminuir os danos aos usuários do serviço.

As Casas do Congresso Nacional não podem ficar omissas nesse debate, deixando o peso exclusivamente com as Assembleias Legislativas e Câmaras Municipais. Sendo o direito regulatório e do direito administrativo sancionador aos serviços de telecomunicações matérias de competência exclusiva da União, a instalação de uma CPI para investigar esses fatos é das Casas do Congresso Nacional. É a oportunidade do Poder Legislativo Federal ser o grande fórum da opinião pública sobre esse tema,

especialmente o debate do controle parlamentar e do Governo sobre essas agências regulatórias.

### **(31) NOVO MARCO REGULATÓRIO PARA TELECOMUNICAÇÕES E A LEI GERAL ESTADUAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR.**

Esta CPI apoiou o abaixo assinado por entidades como Assembleia Legislativa do Estado do Rio Grande do Sul, OAB/RS, Defensoria Pública/RS, Ministério Público do Rio Grande do Sul, Ministério Público Federal, SINTTEL/RS, UNALE, PROCON/POA, PROCON/RS e Força Sindical um NOVO MARCO REGULATÓRIO DAS TELECOMUNICAÇÕES.

O novo marco regulatório deverá disciplinar o consorciamento das ERBs e CCCs como forma preservar o meio ambiente, a saúde dos consumidores, as questões paisagísticas visando a racionalização dos custos e uma prestação adequada do serviço. É o meio de eliminação da tarifa interconexão.

Outra inovação importante é a contribuição da OAB/RS, através de um grupo de trabalho coordenado pela Professora Cláudia de Lima Marques, uma minuta de Projeto de Lei instituindo a Lei Geral de Defesa do Consumidor em âmbito estadual. Por último, há sugestão de alteração do Regimento Interno desta Casa, para que a Comissão Mista Permanente de Participação Legislativa Popular seja modificada para agregar a defesa do consumidor.

### **(32) PROVIDÊNCIAS E ENCAMINHAMENTOS.**

Esta CPI foi protagonista na construção de um Termo de Ajustamento de Conduta firmado entre as Operadoras e os Ministérios Públicos Estadual e Federal com as Operadoras, com anuência do SINDITELEBRASIL, da OAB, do PROCON/RS, a fim de agilizar os investimentos e qualificar o atendimento ao consumidor, assim como os serviços prestados pelas Operadoras, de forma que venha a atender aos níveis de satisfação da ANATEL através do IDA. As cláusulas jurídicas que integram o instrumento do TAC sejam consideradas como parte integrante deste Relatório:

***Termo de Compromisso de Ajustamento de Conduta***

O **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**, pela Promotoria de Justiça Especializada de Defesa do Consumidor, localizada na Rua Santana, 440, 8º andar, Porto Alegre e o **MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL**, pelo titular do 2º Ofício de Defesa do Consumidor e da Ordem Econômica da Procuradoria da República no Rio Grande do Sul, localizado na Praça Rui Barbosa, 57, 6º andar, Porto Alegre, na proteção dos interesses coletivos *lato sensu* (arts. 127 e 129 inc. III, da CF), doravante denominados *compromitentes*, a **ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**, representada pelo Presidente, Vice-Presidente e Relator da CPI da Telefonia, o **PROCON ESTADUAL**, a **OAB/RS** e o **SINDITELEBRASIL**, como **anuentes**, e as operadoras de telefonia **VIVO, TIM, OI e CLARO**, empresas inscritas no CNPJ sob os nº 02.558.157/0001-62 (Vivo), 04.206.050/0001-80 (TIM), 76.535.764/0001-43 (Oi) e 40.432.544/0001-47 (Claro), pessoas jurídicas de direito privado, com sede em Porto Alegre/RS, aqui denominadas *Compromissárias*, representadas, neste ato, pelo(a) Diretor(a)s, Sr(a)s. Clenir Rosa Wengenowicz, Diretora Regional Sul da Vivo, RT 1008525022 (RS); Christian Chaves Krieger, Diretor Regional *Consumer* TIM, RG n. 601.209.1689; Gabriel Ribeiro de Campos, Diretor de Relações Institucionais da Oi, RG n. 1.161.426-4 (PR) e Marcelo Viñas Repetto, Diretor Regional da Claro, RG n. 6046480401 (RS), todos com poderes de representar extrajudicialmente as empresas para os fins deste compromisso, com base no §6º do art. 5º da Lei Federal nº 7.347/85 e art. 585, inc. VIII, do CPC, e nos autos do inquérito civil n. 216/2013, da Promotoria do Consumidor em Porto Alegre e n. 2021//2010, do 2º Ofício de Defesa do Consumidor e da Ordem Econômica da Procuradoria da República no Rio Grande do Sul, resolvem celebrar o presente Termo de Compromisso de Ajustamento de Conduta, como resultado dos trabalhos da CPI da Telefonia da ALERS, em relação à **prestação dos serviços de telefonia e internet, de modo a respeitar a modicidade tarifária e qualidade dos serviços prestados, com implementação de novas tecnologias**, nos seguintes termos:

#### **CLÁUSULA PRIMEIRA:**

As OPERADORAS comprometem-se, em atenção ao artigo 6º inciso III da Lei 8078/90 – Direito à Informação - a manter ou criar, em 30 dias, em seus endereços eletrônicos, os *links* de consulta dos mapas de cobertura, anunciar em suas lojas próprias e agentes autorizados/revendas (através de cartazes que alertam para consulta da cobertura, conforme previsto no CAC firmado entre as operadoras e PROCON/RS em ago/2012) e fazer constar nos seus contratos informações que tornem clara e precisa a compreensão do consumidor com relação às áreas de cobertura do serviço quando da venda de linhas de telefonia e internet.

#### **CLÁUSULA SEGUNDA:**

Comprometem-se as OPERADORAS, no prazo de quinze dias a contar desta data, a apresentar ao Ministério Público Estadual, por meio da Promotoria de Justiça Especializada de Defesa do Consumidor, e ao Ministério Público Federal, por meio do 2º Ofício Do Consumidor e da Ordem Econômica, detalhado Plano Nacional de Melhoria da Prestação do Serviço Móvel Pessoal (SMP) apresentado, aprovado e divulgado pela ANATEL para o Estado do Rio Grande do Sul, com a especificação de sua efetiva implantação, bem como eventuais alterações,

informações que poderão ser repassadas à CPI da Telefonia ou outros órgãos públicos que o Ministério Público entender que devam ter acesso.

Parágrafo primeiro:

Nesse sentido, as OPERADORAS comprometem-se a apresentar aos Ministérios Públicos Federal e Estadual, no prazo de 20 (vinte) dias úteis, a contar da assinatura deste documento, as informações sobre o Plano mencionado no *caput* desta cláusula, para melhoria da qualidade do serviço no Estado do Rio Grande do Sul, com informações específicas de expansão de cobertura, com número de antenas a serem instaladas por Município ao longo do ano de 2013. Relativamente ao ano de 2014, as informações sobre as previsões de expansão da cobertura serão prestadas até o final do 1º trimestre do respectivo ano.

Parágrafo segundo:

As informações específicas de expansão de cobertura e melhoria da qualidade, prestadas ao Ministério Público do Estado do Rio Grande do Sul, por meio da Promotoria de Justiça Especializada de Defesa do Consumidor, e ao Ministério Público Federal, por meio do 2º Ofício do Consumidor e da Ordem Econômica, poderão ser alteradas em razão da ausência de locais passíveis de instalação de equipamentos ou em decorrência da legislação. Eventuais alterações nos planos de expansão, pelos motivos ora sinalizados, serão encaminhadas para conhecimento do Ministério Público do Estado do Rio Grande do Sul e do Ministério Público Federal, que poderão disponibilizar para outros órgãos signatários ou anuentes deste documento, ressalvado o sigilo da informação.

**CLÁUSULA TERCEIRA:**

Comprometem-se as OPERADORAS a receber, na forma indicada no parágrafo único, as reclamações encaminhadas pelos Ministérios Públicos Estadual e Federal, manifestando-se, fundamentadamente, no prazo de 45 (quarenta e cinco) dias a contar do recebimento da listagem, sobre as respostas apresentadas, acompanhadas de informações e dados técnicos.

Parágrafo único:

O Ministério Público Estadual, por meio do Centro Operacional de Defesa do Consumidor, apresentará às OPERADORAS listagem das reclamações registradas e não resolvidas nos últimos 12 meses, existentes em órgãos de defesa do consumidor, especialmente aquelas protocoladas nos PROCONS, onde constarão os dados cadastrais do consumidor (Nome Completo, CPF, número da linha telefônica ou banda larga objeto da demanda, número de protocolo da Operadora, caso tenha, número de contato do Consumidor) e o conteúdo da inconformidade. Independentemente da manutenção dos contratos pelos consumidores, as OPERADORAS comprometem-se a receber as reclamações nos termos do *caput* desta cláusula. Em caso de impossibilidade de resolução, as OPERADORAS deverão apresentar justificativa individual, permitindo ao consumidor a rescisão, sem prejuízo da incidência de multas eventualmente previstas.



#### **CLÁUSULA QUARTA:**

Comprometem-se as OPERADORAS a promover, em ação conjunta, um grande mutirão no Estado do Rio Grande do Sul, a comportar estrutura mínima de local e pessoal, durante todo o horário comercial de cada estabelecimento, atingindo todos os municípios onde possuam cobertura, através de suas lojas próprias e revendas não próprias, exclusivas de cada operadora de telefonia ou outros pontos de atendimento previamente determinados e amplamente divulgados por elas, como por exemplo, mas não se limitando, Correios, de 1º a 20 de fevereiro de 2014, para recepção de reclamações de usuários, bem como dos usuários que já apresentaram reclamações aos órgãos de defesa do consumidor, exceto os corporativos, objetivando a resolução, entre outros, dos seguintes problemas:

Cobrança indevida de valores, no prazo de cinco dias úteis do recebimento da reclamação;

Após o acolhimento da reclamação e/ou o pagamento da fatura, no prazo de cinco dias, a retirada do nome dos consumidores dos bancos de dados de proteção ao crédito.

##### Parágrafo primeiro:

As OPERADORAS deverão apresentar aos Ministérios Públicos Estadual e Federal, que compartilharão com os demais compromitentes e anuentes, até o dia 1º de fevereiro de 2014, o Plano de Atendimento ao Mutirão, em que deverá constar a relação dos municípios onde tenha cobertura, os locais onde será realizado o Mutirão por cidade e fluxograma do atendimento até a resposta das demandas dos clientes.

##### Parágrafo segundo:

As OPERADORAS se comprometem a enviar, no prazo de 30 (trinta) dias após o término do mutirão, relatório geral dos resultados obtidos, contendo o motivo das reclamações e quantidade de atendimentos, ao Ministério Público do Estado do Rio Grande do Sul, por meio da Promotoria de Justiça Especializada de Defesa do Consumidor, e ao Ministério Público Federal, por meio do 2º Ofício do Consumidor e da Ordem Econômica.

#### **CLÁUSULA QUINTA:**

Comprometem-se todas as OPERADORAS, durante os últimos dez dias do mês de janeiro de 2014, a realizar campanha publicitária única a ser implementada pelo SINDITELEBRASIL, conforme plano de mídia em anexo ao presente ajuste (que passa a integrá-lo), bem como nos *sites* das respectivas operadoras, para chamamento dos consumidores a fim de participarem do mutirão previsto na cláusula anterior, contendo o comunicado abaixo:

“Em razão das conclusões adotadas pela CPI da Telefonia da Assembleia Legislativa do Estado do Rio Grande do Sul em conjunto com os Ministérios Públicos Federal e Estadual e, em cumprimento ao Termo de Ajustamento de Conduta, todas as Operadoras de Telefonia se comprometeram a promover nas

idades onde possuam cobertura no Estado Gaúcho, no período de 01 a 20 de fevereiro de 2014, um Mutirão para atendimento de reclamações dos consumidores por cobranças indevidas. Na oportunidade, os consumidores também poderão ser informados sobre a área de cobertura de sinal existente."

#### **CLÁUSULA SEXTA:**

As OPERADORAS se comprometem, no prazo de até 60 dias a contar da assinatura deste documento, a apresentar para os Ministérios Públicos Federal e Estadual a otimização realizada nos seus canais de comunicação com seus consumidores (todos os canais da *web*, serviço de atendimento ao consumidor por telefone e atendimento presencial em lojas próprias) para servirem de meio de acesso imediato para formalização de reclamações e pedidos de cancelamento do serviço, com pronta geração de protocolo, cujo número deve ser encaminhado imediatamente ao consumidor, por meio de resposta automática via *sms*, via *e-mail*, meio físico ou qualquer outro meio hábil, por meio do qual o consumidor terá acesso ao conteúdo de sua solicitação ou reclamação via internet (imprimível pelo consumidor, no mínimo, na modalidade impressão de tela).

##### Parágrafo primeiro:

As COMPROMISSÁRIAS também se obrigam a instituir, no prazo de 120 (cento e vinte) dias, a contar da celebração do presente acordo, *chat on line* para formalização de reclamações, disponibilizando em todos os meios de comunicação com os consumidores, exceto publicidades, informações sobre como obter o histórico das reclamações intrinsecamente ligadas ao consumidor.

##### Parágrafo segundo:

Com relação aos pedidos de cancelamentos do serviço solicitados pelos consumidores, as OPERADORAS se comprometem a informar o número seqüencial de protocolo de atendimento e efetuar o cancelamento em até 48 (quarenta e oito) horas do recebimento do pedido, exceto se, dentro desse prazo, o consumidor manifestar expressa retratação diretamente à prestadora e esta dispuser de prova idônea nesse sentido (por gravação da comunicação ou outro meio idôneo), caso em que esta prova se sobreporá ao comprovante da solicitação de rescisão. O pedido de cancelamento do serviço pelo consumidor pode ser feito, por meio do seu Call Center, sítio da respectiva operadora na internet e presencialmente através das suas Lojas Próprias no Estado do Rio Grande do Sul.

##### Parágrafo terceiro:

A exigibilidade desta cláusula, no que tange à possibilidade de pedido de cancelamento do serviço via sítio da respectiva operadora na internet, fica suspensa por 120 dias, contados da assinatura deste compromisso, no intuito de aguardar a conclusão das tratativas em andamento entre a ANATEL e prestadoras para definição do modo de implantação desse direito do consumidor, passando a produzir todos os seus efeitos jurídicos após vencido esse prazo, independentemente da conclusão dessas tratativas.

Comprometem-se as PRESTADORAS a sustentar a incorporação do conteúdo desta cláusula nas tratativas de que trata o parágrafo anterior, no intuito

de assegurar uniformidade nacional da metodologia a ser adotada para efetivação do direito à rescisão pela *internet*, para o que contribuirá o Ministério Público Federal, inclusive pela via judicial, se necessário.

#### **CLÁUSULA SÉTIMA:**

Comprometem-se as OPERADORAS a implantar tecnologia que permita aos consumidores, logo após o processamento da chamada, receber informação de identificação para saber se a operadora destinatária é a mesma daquela que originou a ligação, de forma que o consumidor saiba que está pagando tarifa intrarrede.

##### Parágrafo único:

Esta cláusula somente será exigida após a publicação de regulamento em estudo na ANATEL nos prazos e na forma a serem previstos no regulamento.

#### **CLÁUSULA OITAVA:**

Comprometem-se as OPERADORAS, no prazo de 10 (dez) dias, a contar desta data, a implementar, caso ainda não possuam, canal de atendimento gratuito aos consumidores, que permita a apresentação de reclamação sobre qualidade e outras peculiaridades do serviço contratado.

##### Parágrafo primeiro:

Comprometem-se as OPERADORAS a divulgar o número gratuito em todas as suas faturas e página na *internet*, bem como a disponibilizar as gravações dos atendimentos, nos termos do Decreto 6.523/2008, art. 15, parágrafo 3º, aos consumidores e aos órgãos de defesa do consumidor e aos Ministérios Públicos Estadual e Federal, desde que mediante a concordância por escrito do consumidor, no prazo máximo de 10 (dez) dias a partir da solicitação.

##### Parágrafo segundo:

As OPERADORAS comprometem-se a manter o serviço de atendimento aos PROCONS do Estado do Rio Grande do Sul por meio do canal exclusivo 0800.

##### Parágrafo terceiro:

As OPERADORAS comprometem-se a estender, no prazo de 90 dias, o serviço de atendimento exclusivo ao PROCON, por meio do canal 0800, à Promotoria de Justiça Especializada de Defesa do Consumidor, do Ministério Público do Estado do Rio Grande do Sul e Ministério Público Federal.

#### **CLÁUSULA NONA:**

As COMPROMISSÁRIAS e os Ministérios Públicos Estadual e Federal realizarão 02 (duas) reuniões por ano, no período de dois anos, que ocorrerão nos

meses de abril e outubro, em data e local a serem definidos pelo Ministério Público, tendo por objetivos principais: a) identificar e dar encaminhamento a demandas fundamentadas de abrangência coletiva quanto à melhora de qualidade do sinal no Estado do Rio Grande do Sul; b) acompanhar as providências e medidas efetuadas pelas OPERADORAS para melhoria da qualidade do sinal; e, sempre que possível, c) resolver consensualmente as reclamações fundamentadas.

Parágrafo primeiro:

Em no máximo 10 (dez) dias após a comunicação da reunião, as OPERADORAS enviarão ofício aos Ministérios Públicos Estadual e Federal, informando os nomes e o cargo dos Executivos da empresa com competência para tratar dos temas da reunião, que comparecerão ao evento, sendo asseguradas as presenças do diretor regional e do responsável pela área técnica, ou executivos com funções equivalentes.

Parágrafo segundo:

Poderão ser convidados a participar das reuniões o PROCON-RS, o PROCON Porto Alegre e outros órgãos com atuação na defesa do consumidor, que poderão apresentar demandas fundamentadas de natureza coletiva, às quais será dado o mesmo tratamento prioritário daquelas apresentadas pelos Ministérios Públicos.

Parágrafo terceiro:

A Gerência Regional da ANATEL será convidada a participar das reuniões para o fim de fornecer subsídios de natureza técnica e regulatória a propósito das demandas apresentadas, cabendo ao Ministério Público Federal, se necessário, requisitar a presença de servidores ocupantes de cargos e funções técnicas pertinentes para tais fins, bem como a realização de diligências fiscalizatórias, sempre que necessário (art. 8º, III, LC 75).

Parágrafo quarto:

Das reuniões se lavrará atas que especificarão as demandas fundamentadas, devendo as OPERADORAS apresentarem, no prazo de 60 dias do recebimento dessas atas, resposta fundamentada em que indicarão as providências específicas que adotarão para corrigir as deficiências de qualidade identificadas e o prazo em que as concluirão, não superior a 6 (seis) meses, ou justificarão de modo específico a negativa em adotá-las.

Parágrafo quinto:

As questões relacionadas à qualidade de sinal serão avaliadas de acordo com o previsto nas Resoluções da ANATEL e mediante critérios técnicos estabelecidos pela Agência Reguladora.

**CLÁUSULA DÉCIMA:**

A título de recomposição dos danos difusos, as OPERADORAS se obrigam a investir no Estado do Rio Grande do Sul, tendo como base o anexo, cujo plano

de implementação especificado, com respectivo cronograma de execução, será remetido aos Ministérios Públicos Estadual e Federal no prazo de 30 dias a partir da celebração do presente acordo, por cada operadora que estiver obrigada a realizar o investimento. O Plano, além de prever a operadora responsável por cada investimento e respectivo prazo para sua implementação, deverá contemplar exclusivamente operações que ainda não estejam abrangidas pelos cronogramas de atendimento obrigatório impostos pela ANATEL.

Parágrafo Primeiro:

Além disso, a empresa OI se compromete, nos termos das regras e cronogramas estipulados pela Anatel e estabelecido no Edital de Licitação n.º 004/2012/PVCP/SPV, através do SMP ou do STFC associado ao Serviço de Comunicação Multimídia – SCM, a viabilizar com serviços de voz e dados nas regiões, definidas como as áreas compreendidas até a distância de 30 km do limite das localidades sede de todos os municípios brasileiros, até 31 de dezembro de 2015, sendo:

1. 30% dos municípios brasileiros até 30 de junho de 2014;
2. 60% dos municípios brasileiros até 31 de dezembro de 2014; e
3. 100% dos municípios brasileiros até 31 de dezembro de 2015.

Parágrafo Segundo:

O cumprimento dos prazos de execução dispostos no Cronograma de Investimentos mencionado no *caput* da presente cláusula poderá ser alterado em função da demora na obtenção das licenças e autorizações pertinentes para instalação das antenas, decorrente de atraso por parte dos órgãos competentes, hipótese que deverá ser devidamente atestada e comunicada ao Ministério Público.

Parágrafo Terceiro:

Os investimentos projetados nas localidades constantes do Cronograma de Investimentos anexo poderão ser alterados por outros equivalentes, desde que justificados, por escrito, e aceitos pelos compromitentes.

**CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA:**

Comprometem-se as OPERADORAS, em prazo de 30 dias a contar da celebração do presente ajuste, a informar, através de seus canais de comunicação (como por exemplo, Lojas Próprias ou site ou Contrato) os consumidores que as faturas de cobrança pelos serviços serão entregues até cinco dias antes da data de vencimento, data esta de conhecimento do consumidor. Caso não seja recebida no referido prazo, o consumidor manterá contato através dos canais de atendimento da empresa, por exemplo *call center*, *chat on line* ou em lojas próprias, para solicitação da segunda via ou código de barras que permita o pagamento até o vencimento.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA:**

Fica estabelecida multa diária no valor de R\$ 1.000,00 (mil reais), limitada a cento e oitenta dias, pelo descumprimento do estabelecido no *caput* das Cláusulas 1ª, 2ª, e seu parágrafo primeiro, 3ª, 6ª, 8ª e 11ª; bem como multa por infração nos valores de R\$ 100.000,00 (cem mil reais) e de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) por hipótese de descumprimento das Cláusulas 4ª e 5ª, respectivamente.

Em caso de descumprimento injustificado da obrigação de apresentar ao Ministério Público o Plano mencionado no *caput* da cláusula 10ª, fica estipulada a incidência de multa diária de R\$ 10.000,00 (dez mil reais). Fica, ainda, estabelecida a incidência de multa diária de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) por descumprimento injustificado do prazo previsto para a implementação de cada investimento descrito no cronograma do Plano de Investimentos aludido no *caput* da mesma cláusula, bem como de outros investimentos eventualmente estabelecidos, na forma do parágrafo terceiro da cláusula décima.

Fica estabelecida a multa de R\$ 100.000,00 (cem mil reais) pela ausência injustificada à reunião de que trata a cláusula nona dos representantes das compromissárias, nos termos lá previstos. Fica estabelecida ainda a incidência de multa diária no valor de R\$ 1.000,00 (um mil reais) pelo descumprimento da obrigação estatuída no parágrafo 4º. da mesma cláusula nona.

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e da ampla defesa, a aplicação de eventual multa será precedida de notificação à Operadora informando da infração, concedendo prazo de 15 dias para justificativa que será avaliada pelo órgão notificante.

Tais valores serão corrigidos pelo IGPM, ou outro índice que o substitua, e serão destinados ao Fundo Estadual de Defesa do Consumidor (Lei Estadual n.º 10.913/97 e Decreto Estadual n.º 38.864/98).

### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA:**

O presente compromisso de ajustamento de conduta que tem eficácia de título executivo extrajudicial, aplicando-se, no caso de execução, em especial das obrigações, os arts. 84 do CDC e 461 do CPC.

O presente Compromisso de Ajustamento de Conduta será fiscalizado pelos Ministérios Públicos Estadual e Federal nos âmbitos das suas respectivas atribuições, não prejudicando, na forma da lei, o prosseguimento da atuação do Ministério Público para garantir melhorias aos consumidores não contempladas no presente instrumento.

**As COMPROMISSÁRIAS desde logo concordam que funcionários do Ministério Público e dos demais órgãos de defesa do consumidor compareçam durante o horário comercial em suas dependências visando fiscalizar o cumprimento do presente compromisso.**

Porto Alegre, 04 de novembro de 2013.

Compromitentes:

**MINISTÉRIO PÚBLICO ESTADUAL    MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL**

Anuentes:

**ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO RS**  
Presidente da CPI da Telefonia

**ASSEMBLEIA LEGISLATIVA RS**  
Vice-Presidente CPI Telefonia

**ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO RS**  
Relator da CPI da Telefonia

**PROCON ESTADUAL**

**OAB/RS**

**SINDITELEBRASIL**

Compromissárias:

**CLARO**

**TIM**

**OI**

**VIVO**

## ANEXO

### **CRONOGRAMA DE INVESTIMENTO ANEXO AO TERMO DE COMPROMISSO DE AJUSTAMENTO DE CONDUITA (CLÁUSULA DÉCIMA, *caput*), FIRMADO EM 04/11/13**

Atendimento pela OI, ao Polo Turístico da Barragem de Sanchuri, no Município de Uruguaiana, objetivando proporcionar atendimento BL Fixo – implantação de um ARD NGN, a ser realizado até o final de JUL/14;

Atendimento pela OI, ao Polo Industrial de Caçapava do Sul, objetivando a implantação de um ARD para atendimento de VELOX, a ser realizado até o final de JUL/14.

Implantação pela VIVO do serviço de telefonia móvel no distrito de Distrito de Criúva, em Caxias do Sul;

Implantação pela VIVO do serviço de telefonia móvel no distrito de Monte Alverne, em Santa Cruz do Sul;

Implantação pela VIVO do serviço de telefonia móvel no distrito do Espigão, em Viamão.

A CLARO ampliará a cobertura e melhorará a qualidade da telefonia móvel e banda larga móvel no litoral gaúcho para atender a demanda dos consumidores no período de veraneio/2014, com instalação de sites nos municípios abaixo relacionados:

Município	Número de sites
CIDREIRA	1
IMBÉ	3
CAPÃO DA CANOA	2
RIO GRANDE	2
TORRES	2
TRAMANDAÍ	3

A TIM se compromete a substituir equipamentos da rede 3G instalados no Estado do Rio Grande do Sul num total de 374 node Bs, que serão substituídos por equipamentos mais modernos e com maior capacidade entre 2013 e o primeiro semestre de 2014, o que proporcionará melhor experiência no tráfego de dados aos usuários.



Que cópia deste Relatório seja encaminhado às Comissões Permanentes de Defesa do Consumidor das Casas do Congresso Nacional, aos PROCONS, aos Ministérios Públicos, à Defensoria Pública, a Secretaria Estadual da Justiça e dos Direitos Humanos, ao Ministério das Comunicações, à ANATEL e ao TCU.

São estas as conclusões! É o Relatório.

Sala das Comissões, em 04 de novembro de 2013.

Dep. Daniel Bordignon  
Relator

Dep. Ernani Polo  
Presidente

Dep. Alexandre Postal  
Vice-Presidente

Dep. Frederico Antunes

Dep. Gilmar Sossella

Dep. Nelsinho Metalúrgico

Dep. Dr. Basegio

Dep. Aloísio Classmann

Dep. Zilá Breitenbach

Dep. Valdeci Oliveira

Dep. Heitor Schuch

Dep. Giovani Feltes