



Ata da Comissão Geral para debater a qualidade dos serviços prestados pelas concessionárias de telefonia móvel do Distrito Federal da Comissão de Defesa do Consumidor (CDC) da Primeira Sessão Legislativa da Sétima Legislatura da Câmara Legislativa do Distrito Federal.

Aos vinte e oito dias do mês de maio do ano de dois mil e quinze, a Comissão de Defesa do Consumidor reuniu-se às quinze horas no Plenário da CLDF. Presentes os deputados Chico Vigilante, Luzia de Paula, Julio Cesar, Prof. Reginaldo Veras e Wasny de Roure, Dr Michel e Ricardo Valle, Agaciel Maia, Rafael Prudente, Robério Negreiros Rodrigo Delmasso. Aberta a sessão, o presidente Deputado Chico Vigilante informou que a presente sessão seria transformada em comissão geral, em conformidade com o Requerimento nº 506, de 2015, de autoria da Comissão de Defesa do Consumidor. Às quinze horas e quarenta e quatro minutos, ele declarou abertos os trabalhos desta comissão geral. Presentes o Promotor da 1ª Promotoria de Justiça de Defesa dos Direitos do Consumidor – PRODECON, Dr. Paulo Binicheski; o Sr. Secretário de Fiscalização de Infraestrutura em Aviação Civil e Comunicações do Tribunal de Contas da União, Dr. Marcelo Barros da Cunha; o Sr. Diretor-Geral do PROCON – Instituto de Defesa do Consumidor do Distrito Federal, Paulo Marcio Sampaio; o Sr. Presidente da Comissão de Direito do Consumidor da OAB do Distrito Federal, Dr. Fernando Martins de Freitas; a Sra. Superintendente de Relações com Consumidores da ANATEL – Agência Nacional de Telecomunicações, Elisa Vieira Leonel Peixoto; o Sr. Representante do Ministério das Comunicações, Marcelo Ferreira; o Sr. Presidente do Sindicato Nacional das Empresas de Telefonia e Serviço Móvel Celular e Pessoal, Carlos Duprat. O presidente Deputado Chico Vigilante abriu os trabalhos e fez um balanço sobre a situação da telefonia móvel no DF, frisou que as operadoras vendem o serviço mesmo sabendo que ele não vai chegar ao consumidor; informou que os preços da telefonia no Brasil continuam muito caros, mas declarou-se animado com a presença e participação das operadoras de telefonia locais convidadas, Tim, Oi, Vivo e Claro, concluindo que se elas concretizarem os planos de investimentos que apresentaram à CDC, a situação pode mudar. O primeiro a se manifestar, o deputado Julio Cesar, agradeceu a presença de todos e relatou dois fatos que qualificou como absurdos ocorridos com a TIM. O primeiro naquele mesmo dia, quando recebeu uma mensagem da empresa dizendo que, se não fizesse o pagamento, trocasse o seu cartão no sistema, seu telefone seria cortado imediatamente. Ele ligou para a TIM inúmeras vezes e não conseguiu solucionar a questão. Outro fato ocorreu há um mês e meio, quando a Segunda Secretaria da Casa, da qual o deputado faz parte, foi surpreendida pela companhia Vivo, que cortou o telefone de todos os Deputados da Casa. O deputado informou que na ocasião, foi atrás para saber porque os telefones foram, cortados. Foi informado que a Câmara não havia pagado a fatura porque estava faltando a certidão negativa da operadora e se o pagamento fosse realizado com aquela restrição, quem iria responder seria o gestor. Ele acrescentou que de qualquer maneira a Vivo estava agindo ilegalmente porque pelo contrato, ela não poderia, em hipótese alguma, cortar o serviço dos Deputados. O deputado disse esperar ao final da comissão geral ter a certeza de que haverá o compromisso das operadoras de que elas realmente cumpram os contratos e o seu papel no atendimento ao público, uma



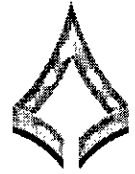
CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL
Comissão de Defesa do Consumidor



vez que arrecadam mais de 140 bilhões em todo o país. A seguir o sr. Presidente do Sindicato Nacional das Empresas de Telefonia e Serviço Móvel, Carlos Duprat, falando em nome das empresas de telefonia móvel presentes, começou seu pronunciamento afirmando que o grande desafio do país é o de atender a um aumento de demanda de 56% ao ano versus a política pública do setor, com um tráfego móvel que vai crescer nove vezes entre 2014 e 2019, só para dados. Em seu pronunciamento ele disse: "A venda de *smartphones* cresceu 55% em 2014, alcançando 55 milhões de aparelhos vendidos e que este número deverá alcançar 64 milhões de aparelhos *smartphones*, em 2015. Uma rede de Telecom antigamente só transmitia voz e de repente, com a chegada dos *smartphones*, passou a ser compartilhada pelo tráfego de fotos e com os *tablets* também por vídeos. "Cada foto corresponde a cerca de vinte ligações. Cada vídeo, trezentas ligações. Então, na hora em que a gente recebe, que uma troca um telefone antigo, que só chamava, por um *smartphone*, o nível de tráfego na rede cresce substancialmente. Então, para 2019 o percentual de vídeos no total da rede vai ser de 73%. Isso é muito grande! As empresas têm feito a parte que lhes cabe, que é investir. No ano passado, batemos o recorde e investimos 31 bilhões de reais, sem considerar a compra de licenças; senão, esse valor chegaria a quase 37 bilhões de reais. Esse valor corresponde a 22% da receita líquida. Nenhum outro setor, hoje, compromete tanto da sua receita líquida para investimento quanto o nosso setor. O preço do minuto, dizem que está caro, mas não se esqueçam de que ele caiu pela metade nos últimos cinco anos. Com isso, tivemos um acréscimo no tempo de uso para o usuário de quase 70%. Vou falar um pouco de banda larga móvel, porque é a banda larga que hoje tem consumido grande parte da capacidade da rede que está instalada. Nós alcançamos, em março de 2015, 209 milhões de acessos. Isso é muita coisa. Perguntam: "Por que vocês vendem tanto? " Não vendemos; o cara troca o telefone. Não posso proibir o sujeito de trocar um telefone velho por um novo, mas na hora em que ele faz isso, o plano de dados que ele possui leva esse mesmo usuário a consumir muito mais da minha rede. Essa é a realidade dos fatos: 97% das novas ativações de banda larga são móveis, advindas dos *smartphones* e dos *tablets*, que são muito fortemente locados para vídeos. Quem usa o You Tube não sabe que cada filme daqueles corresponde, em média, a trezentas ligações. Então, é como se estivesse em uma estrada, você está em um carrinho pequeno, mas, de repente, passa um que corresponde a uma jamanta com 320 ligações. Mas o que acontece com o setor? Especificamente na telefonia móvel, a política pública se dá por meio dos leilões de frequência. Estamos completando 25 anos de serviço móvel celular no País. Começou em 1990, no Rio de Janeiro; Brasília, eu acho, foi em 1991 – mas estamos mais ou menos com 25 anos de telefonia móvel celular no País. E, em média, a cada três anos, existe um leilão em que poderiam estar sendo estabelecidas as políticas públicas. O que vemos é que hoje podemos mostrar que tivemos oito leilões nesse período, e a política pública está muito distante daquilo que demanda a sociedade, que é os celulares funcionarem em todos os lugares: estradas, vilarejos, lugares remotos. O povo precisa e tem direito, porque a gente sabe da essencialidade do serviço hoje. Mas o que acontece pelos editais de licitação? Primeiro, um município é considerado atendido quando 80% da sua área é atendida. Isso é bom? É razoável. E os 20%? Não são atendidos. E o ser humano que habita essa localidade? Infelizmente,



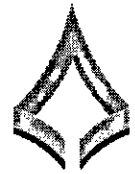
CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL
Comissão de Defesa do Consumidor



nos editais, está definido um cronograma de implantação em todos os municípios brasileiros. Toda a área rural será coberta, mas é razoável que um sujeito que mora numa área rural, distrito, povoado, espere tanto por esse serviço? Não concordamos. Temos obrigações, mas vai até 2019 para atendermos a todos os municípios com 3G. Hoje já estamos fazendo muito além daquilo que está nos nossos contratos. Nós já atendemos hoje a 3.966 municípios, quando, pelos editais, em 2016, teríamos de atender a 3.761. Então, estamos muito além daquilo que somos obrigados a fazer pelos contratos. A cobertura de 4G é da mesma forma. Já temos cobertura 4G em 153 municípios e, ao final de 2015, teríamos que ter em 136. Então, estamos além daquelas obrigações impostas nos contratos. E pasmem: não há, em nenhum edital, nenhuma obrigação de cobertura em estradas. Eu nunca consigo passar por isso sem pensar no seguinte exemplo. O sujeito está numa estrada deserta, seis horas da noite. Fica com um pneu furado. Tem dificuldade de trocar pneu. Vai pegar o seu celular para chamar ajuda e não tem sinal. E aí eu digo “e não é para ter”, porque nunca, nesses oito editais, em nenhum deles foi exigida essa cobertura. E por que não? Há uma lógica econômica no valor pago pelas licenças: quanto maior o número de obrigações menor valor será pago, ou seja, o viés de todos os governos – não estou falando desse governo, eu estou falando de 25 anos – foi arrecadar. O viés plenamente arrecadatário faz com que a política pública se distancie da necessidade da sociedade. Esse é o ponto que eu gostaria de levantar. Nas áreas onde não há obrigação de cobertura, nós temos até outras situações. Por exemplo, o caso de Brasília – depois vou colocar bem claramente. Não tem como resolver nenhum problema de celular sem antena. O problema está crescendo 56% ao ano, e eu digo: quantas licenças nós temos obtido aqui nesta cidade, neste Distrito Federal para instalação de novas antenas? Esse é um problema. Não há como ter qualidade. A gente tem aqui o tripé da melhoria da qualidade em qualquer lugar. Isso é em qualquer lugar do mundo. Nós precisamos de legislações que possibilitem e incentivem investimentos, do investimento propriamente dito e de um processo de licenciamento ágil. Sem isso, não dá para instalar antena no prazo, por mais que eu invista, esse tempo entre o momento que eu coloco dinheiro até receber demora séculos. Eu estou com 56% de aumento de demanda. Não há licenciamento de antenas em muitos municípios brasileiros. No caso do GDF é uma burocracia: a gente pede e não recebe. Então, só funciona por obra e graça – não vou dizer, mas é praticamente isso – do divino Espírito Santo. Estamos muito aquém da necessidade, da velocidade que gostaríamos de impor às nossas instalações nesses locais. Nós sempre discutimos isso no SENACOM – Seminário Nacional de Engenharia das Comunicações e Infraestrutura – com os Procons. Somos campeões de reclamações, sim, mas temos 380 milhões de clientes. Não dá para comparar. Para nós não dá para comparar isso sem levar em consideração essa base enorme de clientes, por mais que respeitemos cada uma dessas reclamações. Nós temos uma questão muito forte, que é o problema da conta telefônica. É muito difícil alguém entender a conta telefônica. Essa é uma questão que a gente já colocou. O usuário tem dificuldade, é muito difícil de fato, e é uma regulamentação. Acho que deveríamos fazer um esforço grande de aproximar o usuário à possibilidade de compreender, de entender a conta. A conta de celular possui em média seis páginas e 420 registros. A gente faz sempre uma comparação: se fosse uma conta de luz na qual constasse a



CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL
Comissão de Defesa do Consumidor



que horas você ligou o chuveiro elétrico; a que horas você o apagou; a que horas ligou o ferro elétrico, você iria ficar louco. Iria dizer em algum momento que não ligou o ferro elétrico naquele horário ali. Então, há um detalhamento excessivo que não ajuda o usuário a ficar confortável com aquela informação toda. Um ponto que eu acho muito relevante é que a definição de políticas públicas deve ser feita baseada nas demandas da sociedade, e estas estão hoje infelizmente distantes. Eu digo o seguinte: todos colocam muitas reclamações, e vamos ver que para nós correspondem a 0,2%, mas consideramos cada uma delas muito relevante. Queremos melhorar sempre. Porém, eu coloco o seguinte: é coerente uma empresa receber penalidade por não cumprir um indicador de qualidade num município que não a deixa instalar antenas? Não há como! Nós temos um dado do DF: em 2014, o Procon – depois vocês podem confirmar esses dados, que obtivemos aqui – registrou 1.610 reclamações para um universo de 8,4 milhões de clientes. Ou seja, para cada grupo de 10 mil clientes, dois têm reclamado. As reclamações na Anatel, de forma geral, diminuíram significativamente em 2014. A Anatel poderia comprovar, se for o caso. Nós temos implantado esse grande avanço que é o RGC – Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços Telecomunicações. Isso foi um avanço fantástico. Esse problema do cancelamento, que muito nos envergonhava no passado, está prestes a ser plenamente resolvido. Temos aí grandes novidades, há uma esperança muito grande na melhoria desse relacionamento, fruto dessa implantação que estamos chamando de RGC. No dia 23 de abril, as empresas assinaram um compromisso público de aprimorar a comunicação sobre as ofertas de internet móvel. É muito difícil para o usuário entender que aquele plano está vencendo; se comprou o plano adequado; o que é *byte*; se a utilização dele está adequada àquilo que comprou. De fato, nós vamos iniciar uma campanha esclarecedora. No mundo inteiro é difícil, e é fundamental esclarecer isso. A gente vai iniciar agora um trabalho. A partir do dia 23, haverá uma campanha bastante agressiva – televisão, rádio, internet – para explicar um pouquinho melhor ao usuário final. Como resolver? Só tem uma forma, eu já falei aqui: instalando antena. Não há como melhorar a qualidade se não for instalando antena. Nós temos agora a Lei das Antenas. A Lei das Antenas estabelece um limite de sessenta dias para obtenção de licença. Eu pergunto para as nossas empresas: quando recebemos uma licença em sessenta dias no Distrito Federal? Eu acho que nunca. Não existe isso. Nós estamos muito distantes de uma realidade adequada para que o investimento chegue ao consumidor final. Os processos de licenciamento junto ao GDF devem agora ir ao encontro da nova lei federal aprovada, para garantir qualidade e agilidade para suprir a demanda da sociedade. As empresas não conseguem instalar antenas nas áreas privadas do DF, e essa é uma demanda intensa. As licenças são solicitadas, não são recebidas, e temos casos de obrigação de retirada. Ou seja, nada ajuda; tudo prejudica. Só se consegue resolver esse problema da qualidade de um setor de infraestrutura, que está crescendo 56% ao ano, a quatro mãos, e uma delas tem que ser do governo. Se o governo não quiser, não vamos resolver sozinhos. Esse é recado que queremos dar. Estamos num serviço que reconhecemos sua essencialidade, somos hoje a grande infraestrutura de telecomunicações. Estamos aumentando a produtividade do País e ainda arrecadamos mais de 80 bilhões para fundos setoriais, que não são aplicados na sua devida finalidade. Temos um fundo de universalização



que poderia estar sendo utilizado para ruralizar o nosso serviço, e infelizmente nada foi utilizado até o momento. Nós temos 80 bilhões de reais arrecadados, quando 6% apenas foram aplicados. Nós sempre achamos que temos que utilizar mais orientadamente esses fundos setoriais, temos que trabalhar na legislação e no licenciamento de antenas, para melhorar a qualidade. A seguir o deputado Chico Vigilante disse que o pronunciamento de Duprat foi muito esclarecedor e colocou a CDC a disposição para ajudar no que fosse necessário. A seguir o Sr. Marcelo Ferreira, representante do Ministro das Comunicações, cumprimentou a todos em nome do Ministro Ricardo Berzoini, e explicou o papel do Ministério das Comunicações, seus objetivos e o que o Ministério tem feito nos últimos anos para endereçar muitas das questões tratadas pela comissão geral. Ele disse que existe hoje um enorme desafio no setor de telecomunicações, gerado pelo aumento significativo da demanda ao longo dos últimos anos e acrescentou que é nesse contexto que o Ministério das Comunicações, enquanto formulador das políticas públicas para o setor, tem procurado trabalhar ao longo dos últimos anos. Marcelo Ferreira informou que a atuação no Ministério costuma ser dividida em três eixos: cobertura dos serviços, preço e qualidade. Ao comentar a exposição de Carlos Duprat, Marcelo Ferreira disse que ainda estamos muito distantes da demanda da sociedade, do que a sociedade deseja em relação ao serviço, mas pontuou que é preciso ressaltar que o Ministério, ao longo dos últimos anos, juntamente com a Anatel, tem feito um esforço de colocar nos editais de licitação da Anatel compromissos de abrangência, justamente para ampliar a cobertura dos serviços. O representante do Ministério das Comunicações afirmou discordar do Dr. Carlos Duprat quando ele coloca que, ao longo dos últimos anos, o governo se pautou por arrecadar nos editais de radiofrequência da Anatel e acrescentou: "Posso citar aqui vários compromissos de abrangência que foram colocados. É bem verdade que da forma como a demanda pelos serviços vem crescendo, a gente está sempre correndo atrás, tentando acompanhar a demanda da sociedade pelo serviço de telecomunicações. Mas não dá para dizer que o Ministério, que o governo se pautou apenas por arrecadar, por fins arrecadatórios. Não, houve sim uma preocupação de colocar compromisso de abrangência nos editais de licitação". Aliás, disse ele, "já estou há quatro anos, praticamente, trabalhando no setor e essa foi a primeira vez que escutei as empresas pedirem mais obrigações. Vou até levar essa demanda ao Ministro Ricardo Berzoini. Vi aqui a demanda das estradas. É verdade, falta conectividade nas estradas, falta o sinal de celular nas estradas, mas tradicionalmente, as empresas sempre resistiram muito à imposição dessas obrigações, o que é perfeitamente compreensível, uma vez que as empresas seguem uma lógica de mercado. De todo modo, apenas para citar como exemplo, em 2011, o Ministério das Comunicações e a Presidenta Dilma Rousseff, por meio de decreto, deu uma diretriz à Anatel para que a Anatel licitasse a faixa de 450 MHz, que é uma faixa que tem características de propagação ideais para o atendimento de áreas rurais. Isso foi feito no ano seguinte, em 2012. A faixa de 450 foi licitada, juntamente com a faixa de 2,5, que é a faixa que vem sendo utilizada para a implantação do serviço de 4ª geração no Brasil, 4G. Então, hoje existe sim, uma série de obrigações de atendimento rural. Na licitação de 2012, definiu-se que até 31 de dezembro de 2015, todos os municípios brasileiros deveriam ser atendidos com serviços de voz e de dados num





CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL
Comissão de Defesa do Consumidor



raio de 30 quilômetros, contados dos limites da localidade sede do município. Isso é justamente para tentar atender áreas rurais, regiões remotas, a partir desse raio de 30 quilômetros. Essa é uma obrigação aqui para o DF. O Distrito Federal ainda não está atendido, pois o prazo é até 31 de dezembro. A empresa responsável aqui por fazer esse atendimento é a empresa Oi. Talvez até a empresa, depois, possa trazer algumas informações de como está o atendimento desse compromisso de abrangência aqui no Distrito Federal. Esse é apenas um exemplo de um compromisso de abrangência, uma meta de cobertura que foi colocada pelo governo no edital de licitação da Anatel no ano de 2012. Também existem metas para a implantação do 4G nessa mesma licitação de 2012. O Ministério atua para tentar ampliar a cobertura e também endereçar questões relativas a preço, baratear, tentar ampliar o acesso, facilitar o acesso ao serviço e também à qualidade. Por exemplo, no quesito preço, lá também em 2011, o governo assinou, juntamente com as empresas, os chamados termos de compromisso do Plano Nacional de Banda Larga, por meio dos quais as empresas se comprometeram a entregar um plano, que a gente chama Plano de Banda Larga Popular, com um plano de 1 mega a 35 reais. Isso já está hoje disponível em quase todos os municípios brasileiros. Acho que já está em 5376 municípios. Aproximadamente 10% dos acessos de banda larga fixa no Brasil hoje são o plano de banda larga popular, esse 1 mega a 35 reais, podendo ser até de 29 reais e 90 centavos para os estados que tiraram os impostos. Estou citando apenas uma iniciativa do Ministério na tentativa de baratear os serviços. No quesito qualidade, eu registro também a aprovação da Lei das Antenas. Nos últimos quatro anos, o Ministério atuou junto ao Congresso Nacional. Essa lei foi fruto de um amplo debate lá no Congresso, e nós concordamos com o que foi colocado pelo Sr. Carlos Duprat. Realmente, é uma lei importantíssima para o setor, porque era preciso destravar e desburocratizar esse processo de instalação de antenas. Isso é um quesito em que estamos muito atrás do resto do mundo. Com essa lei sancionada, no ano de 2015, pela Presidenta Dilma, nós acreditamos que com essa unificação e simplificação das regras de instalação de antenas, isso deve trazer uma contribuição importante para a melhoria da qualidade dos serviços, quer dizer, agora a bola está com as empresas. A lei foi aprovada e, agora, a bola está com as empresas para fazerem os investimentos necessários para a melhoria da qualidade dos serviços. O que é também algo importante no quesito qualidade – gosto de fazer essa citação para demonstrar que a atuação do Ministério não vem sendo pautada por fins arrecadatórios – é que o regime especial do Plano Nacional de Banda Larga desonerou, quer dizer, tirou PIS e COFINS dos investimentos em redes de telecomunicações, rede de nova geração. Então, houve uma desoneração. O governo abriu mão de receita desses impostos para incentivar investimentos em redes de telecomunicações no âmbito do que chamamos regime especial de tributação do Plano Nacional de Banda Larga. Esse regime, inclusive, recentemente, teve o prazo para apresentação de projetos de investimentos prorrogado até 30 de junho deste ano. Essas são apenas algumas medidas que provam que o Ministério vem procurando atuar na formulação de políticas públicas para endereçar essas questões, incentivar os investimentos e para melhorar a cobertura, o preço e a qualidade dos serviços de telecomunicações”. A seguir, o deputado Chico Vigilante informou que os trabalhos da Comissão Geral estavam sendo filmados, que seria editado um vídeo, e que o mesmo



ficaria à disposição dos palestrantes e dos usuários dos serviços de telefonia móvel, no Face book e You Tube. A seguir a Sra. Elisa Vieira Leonel Peixoto, Superintendente de Relações com os Consumidores, representante da Anatel, em seu pronunciamento falou da importante oportunidade de debater a qualidade dos serviços de telecomunicações e também divulgar os direitos dos consumidores. Ela disse: “É incrível, nesses ambientes, nessas audiências públicas, nós identificarmos o quanto os direitos ainda são desconhecidos pela população. Então, para a Anatel, também é uma oportunidade de trazer algumas das medidas para maior conhecimento público. A Anatel, em 2013, promoveu uma reorganização da sua estrutura regimental que trouxe a Superintendência de Relações com os Consumidores como parte integrante da agência. Isso significou um fortalecimento da pauta, um fortalecimento do diálogo com o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. Nós temos trabalhado pelo aumento da transparência das informações da agência e do setor, em especial, para os consumidores, acreditando que emponderar os consumidores é uma das formas de garantir direitos. Além do controle e da fiscalização que a Anatel faz, é importante que os consumidores sejam emponderados para lutarem pelos seus direitos e trocar de operadora quando assim entender que é necessário. Competição e o emponderamento do consumidor são partes essenciais do avanço na qualidade do serviço. O setor passa por um incremento de demanda considerável. A infraestrutura de rede de telecomunicações tem o desafio enorme de acompanhar o volume de dados e de conteúdos que têm nela trafegado. Só para vocês terem uma ideia, um relatório da consultoria IDC prevê que, em 2020, 50 trilhões de gigabits de dados trafegarão na rede mundialmente. No caso brasileiro, a gente teve um acréscimo de tráfego de serviços OTTs – Over The Top. Para ser mais clara e nominar alguns, o Facebook, o Netflix, o You Tube são serviços que trafegam na rede das operadoras de telecomunicações, mas, com elas, não se confundem. Esses serviços cresceram 164% no Brasil no ano passado, e 80% dos brasileiros checam seus *smartphones* a cada trinta minutos. Então, isso gera um volume de tráfego não desprezível. De fato, é um desafio para o setor acompanhar esse nível de investimento na rede. Falando já dá proteção dos consumidores e entrando na qualidade da telefonia, eu gostaria de ressaltar e dar ênfase também a um aspecto não relacionado à rede. É muito importante que se discuta a qualidade da telefonia no Brasil em todas as suas dimensões, e o atendimento é parte disso. O atendimento das operadoras também deixa muito a desejar. Então, já discordando de alguma maneira do Duprat, o problema não se resolve somente com investimento em rede. Ele é muito importante sim. Depois eu vou apresentar alguns dados aos Deputados e ao público em geral. Nós temos outros problemas na telefonia além do investimento em rede. De toda forma, o setor de telecomunicações brasileiro está chegando em 400 milhões de contratos ativos, de serviços habilitados. Isso, de fato, não é desprezível. Temos que considerar isso quando vamos fazer qualquer ranqueamento, por exemplo, do setor de telecomunicações em relação aos outros setores, em relação às reclamações geradas pelos outros setores. Como bem disse o Duprat, isso não é para gerar conforto no setor. E não gera na Anatel. Esse volume de reclamações é muito expressivo, e o teor das reclamações nos leva a crer que, de fato, há um problema, porque são reclamações simples, que o consumidor poderia ter resolvido diretamente com a sua



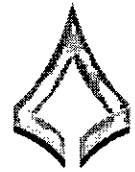
CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL
Comissão de Defesa do Consumidor



operadora, mas ele precisa recorrer à Anatel, ao Procon e, por vezes, ao Juizado Especial por questões muito simples, que demonstram ainda um desafio também das operadoras de respeito ao consumidor em sua fase que a gente chama de pós-venda, que é o atendimento desse consumidor quando ele enfrenta algum problema junto à operadora. A telefonia móvel, para trazer para o caso concreto da audiência, temos visto um aumento de demanda e um crescimento da base do 3G e do 4G. É vertiginoso o aumento do 4G no Brasil e a redução do 2G concomitantemente, o que, de novo, nos leva ao desafio de investimentos em rede. À medida que o usuário troca o seu aparelho do 2G para o 3G ou do 3G para o 4G, ele fica com uma capacidade muito maior, muito significativa de baixar conteúdo. Isso, de novo, tem um impacto na rede, na velocidade média trafegada no setor. Como bem lembrou o Marcelo Duprat, nós não podemos partir dessa linha de que o governo tem finalidade exclusivamente arrecadatória. É claro que o governo precisa arrecadar. Afinal de contas, políticas públicas dependem dessa arrecadação. Entretanto, como bem lembrou o Marcelo, o governo da Presidente Dilma também promoveu desonerações tributárias importantes no setor. A Anatel, em compromissos, em editais de venda de radiofrequência, tem, em todos os seus editais, garantido, assegurado compromissos de expansão do serviço, dialogando bastante com as empresas e com a sociedade de maneira geral em consultas públicas. Mais recentemente, nós estamos, dentro da agência, junto às operadoras, negociando os Termos de Ajustamento de Conduta, que, no limite, também deixarão de promover arrecadação de bilhões de reais em multas que são devidas pelas operadoras em troca de investimento adicional. Todas essas dezenas de bilhões de reais voltarão para o setor e para a sociedade em investimento em projetos adicionais. Isso é para deixar claro que também é uma preocupação da agência reguladora e do governo da Presidente a manutenção do investimento no setor. Falando, então, um pouco sobre as reclamações do serviço, para trazer um dado que ainda não foi apresentado, a agência, em 2014, registrou 2 milhões e 800 mil reclamações de consumidores. Em 2015, já foram registradas 1 milhão e 400 mil reclamações, o que nos leva a crer que 2015 fechará com um volume maior do que 2014; ou seja, nós teremos um crescimento provável do volume de reclamações se as operadoras não reverterem essa tendência que tem se verificado nos primeiros meses. Desses 2 milhões e 800 mil reclamações, 41% são da telefonia móvel. Se formos olhar em termos proporcionais, a planta podia ser maior. Então, na telefonia móvel, proporcionalmente ao número de serviços habilitados, o volume de reclamações é menor do que na telefonia fixa, por exemplo. Na hora de discutir qualidade da telefonia, qualidade dos serviços de telecomunicações, é importante olhar para os motivos. Quando a gente vê os motivos o maior problema do consumidor registrado nas reclamações – tenho certeza de que o Paulo aqui do Procon também vai concordar comigo – não é a qualidade da rede, não é a velocidade da internet. O maior problema do consumidor, para mais de 30% das reclamações registradas, é a cobrança. Que bom que o setor entende e que o sindicato vem aqui reconhecer que a fatura é complexa. Nem nós que trabalhamos no setor entendemos o que está faturado no serviço. Esse é só um pedaço do desafio, porque, quando a gente começa a ler as reclamações, elas não são sobre o faturamento da linha tal da minha fatura do mês passado. São, sim, sobre vendas malfeitas, indução do consumidor ao erro, o ilimitado



que não é tão ilimitado assim. Então, há um desafio no setor de ser transparente, de ser claro e vender aquilo que, de fato, entregará ao consumidor. Nós temos casos de venda de 4G em áreas onde não há 4G como tecnologia de atendimento do serviço. Então, esse tipo de indução ao erro, as metas de vendas a que são submetidos os atendentes de *call center* geram um volume de reclamação. Se a gente for olhar, o problema do desentendimento em relação à fatura é pequeno em relação à indução ao erro na venda, o que gera esse volume de reclamações sobre cobrança. O segundo maior motivo de reclamação é, sim, a qualidade. Mas quero deixar claro que também não é qualidade no sentido estrito de velocidade de rede, queda de chamada, queda de banda larga, mas qualidade incluindo também o atendimento, a assistência técnica, o descumprimento de prazo. Quantas vezes o consumidor precisa ligar e reclamar porque combinou uma assistência técnica de ir à sua casa, esperou a assistência técnica e aquele prazo acordado não foi cumprido? Esse é o segundo maior motivo. E o terceiro maior motivo para endossar mais uma vez a preocupação da agência são os ofensores, como a gente chama os fatores relacionados ao próprio atendimento da operadora. O usuário não consegue cancelar o serviço, não consegue protocolo no atendimento da operadora e não consegue resolver o seu problema. Aí, ele precisa recorrer aos órgãos do Poder Público, gerando um custo, Duprat, que é o custo do *call center* da Anatel, o custo dos juizados, o custo de manter os Procons. Isso é tudo pago com os tributos que são gerados pelo setor. Pensando em todos esses ofensores que foram os mais relevantes e reiterados nas reclamações dos consumidores, a agência, em 2014, aprovou o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Telecomunicações. Esse regulamento, nós entendemos que representa um enorme avanço no setor. Ele aprofunda direitos que já eram previstos no Código de Defesa do Consumidor, cria novos direitos, unifica regras. Ele foi feito em completo diálogo com o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e também com a sociedade de maneira geral. Eu queria ressaltar alguns dos pontos mais importantes do regulamento. O cancelamento automático, como o próprio Duprat reconhece, é uma vergonha no setor de telecomunicações. Virou piada nas redes sociais. Consume banda de videozinhos do You Tube fazendo piadas com o setor de telecomunicações, com a dificuldade de cancelar o serviço. E, a partir do RGC (Regulamento Geral dos Consumidores), o consumidor tem direito a cancelar os seus serviços sem falar com nenhum atendente. Ele liga para a operadora e, no comando eletrônico, naquilo que chamamos de URA, que é o atendimento eletrônico da prestadora, consegue cancelar o seu serviço sem precisar mais passar pelo estresse de ficar horas tentando e o sistema caindo, com o atendente passando para o supervisor e o consumidor não conseguindo, efetivamente, registrar a sua reclamação. Outra medida importante do RGC foi a previsão do retorno imediato da chamada quando o consumidor está falando com o *call center* da operadora. Era muito comum também os consumidores estarem no meio de um atendimento e a ligação cair. Era preciso passar por todo o périplo mais uma vez, até que o problema fosse devidamente registrado. A partir do RGC, o consumidor tem direito ao retorno da chamada em caso de queda pelo atendente, para que ele continue o atendimento exatamente no ponto em que parou. Uma outra medida foi a previsão do direito de gravar todas as chamadas. Não somente aquelas, Deputados, que são feitas do consumidor para o *call center*, mas as que o *call center* faz para o consumidor,



porque é nessas que geralmente se vende um serviço, promete-se uma facilidade e depois não se entrega. Então, essas chamadas agora também são obrigatórias. As operadoras são obrigadas a gravá-las, para que o consumidor tenha instrumento de provas sobre essas chamadas que lhe foram destinadas, por meio das quais ele acreditou em determinado serviço e contratou. Também foi previsto no RGC a validade mínima de trinta dias dos créditos pré-pagos. Antes os créditos tinham validade de até um dia. Então, o consumidor não conhecia devidamente a validade do crédito. Habilitava um crédito de voz pela manhã e, à noite, o crédito já havia inspirado. Isso também foi algo que a Anatel se preocupou em regulamentar. Outra medida bastante importante foi o espaço reservado ao consumidor, no ambiente de cada *site* das operadoras. O consumidor tem direito a um *login* e senha e, lá dentro, ele vai ter o histórico das suas faturas. Ele pode contestar essas faturas. Algo que a gente julga muito relevante: ele vai ter o sumário daquilo que contratou e o contrato que assinou, para que tenha instrumentos de prova e conheça os seus direitos. A qualquer momento que queira acessá-los, ele tem lá o contrato que firmou. Uma outra medida muito relevante que foi prevista no regulamento é disponibilizar ao consumidor o seu perfil de consumo. Então, o histórico médio de consumo daquele consumidor nos meses anteriores, para que ele consiga – também obrigação do RGC – comparar o seu serviço com os demais serviços ofertados pela prestadora. As prestadoras são obrigadas agora a deixar uma ferramenta de comparação de planos nos seus portais, de modo que o consumidor possa consultar e ver se efetivamente aquele plano contratado é o mais condizente com o seu perfil de consumo, bastando que ele alimente essa ferramenta de consumo. Uma outra medida é essa que está suspensa por uma liminar judicial. Infelizmente, essa liminar está, há mais de oito meses, suspendendo alguns efeitos do regulamento. Estendemos aos clientes antigos os direitos de promoções concedidas aos novos. É muito comum que as operadoras façam promoções e não deixem os seus clientes antigos participarem delas. A Anatel previu, com esse regulamento, que as promoções deveriam valer para clientes antigos e novos. Isso foi judicializado e há uma liminar que há mais de oito meses trava a aplicação desse direito aos consumidores. De todas as regras do RGC, eu quis listar essas como ponto de destaque, mas são mais de cem artigos nesse regulamento, e ele de fato avança significativamente. Para se ter uma ideia, eu tirei aqui um histórico dos primeiros seis meses do RGC. Ele já tem um ano de efetiva implementação, mas só estou aqui com os dados dos primeiros seis meses. Nos primeiros meses, nesses problemas que o RGC buscou atacar, por exemplo, o cancelamento, as contestações de cobrança, já conseguimos reduzir as reclamações em cerca de 27% dentro da agência. Divulgamos o RGC em todos os canais em que tivemos condições. A Anatel preparou um portal, desde o início de 2014, voltado somente ao consumidor, em linguagem acessível. Lá não existe nenhuma das siglas que o setor está habituado a usar. É um portal feito para os cidadãos, para os consumidores. Lá a gente tem buscado divulgar os direitos, mas, como eu disse, ainda é um desafio para a agência aumentar a divulgação de direitos do consumidor. Entendemos que o setor também é responsável por isto: pela educação e pela divulgação de direitos para os consumidores. Por fim, gostaria de divulgar também uma ferramenta que a agência deixou à disposição desde o ano passado, que é um aplicativo para instalação em *smartphones*, em terminais móveis,





CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL
Comissão de Defesa do Consumidor



com os dados de qualidade da telefonia móvel. O aplicativo chama-se Anatel Telefonia Móvel, e qualquer um pode baixar. Por meio desse aplicativo, é possível consultar o *ranking* das operadoras, por município, com os indicadores de telefonia móvel tanto da banda larga, quanto da *voice*. É possível também avaliar o nível de investimento das operadoras, porque lá a gente deixa exposto quais são as antenas e onde estão instaladas, por operadora e por tecnologia. Agradeço a oportunidade de estar aqui e fico à disposição para os debates”. A seguir o Presidente da Comissão de Direito do Consumidor da OAB do Distrito Federal, Dr. Fernando Martins de Freitas, fez um relato do que a comissão tem feito e vem enfrentando com relação às empresas de telefonia. Ele disse: “Em 2014, convidamos as quatro maiores empresas de telefonia para uma reunião na OAB-DF, buscando avançar nessa relação de consumo com as telefônicas. De fato, as empresas participaram, foram à reunião, mas não conseguimos avançar. Nada foi feito. Nada do que foi prometido foi realizado. Em 2015, chamamos a Anatel à OAB-DF. A Anatel se fez presente por seu representante e trouxe inúmeros esclarecimentos. Logo na semana do consumidor, fizemos uma ação social na Rodoviária, onde foi constatado o maior índice de reclamação, de fato, das telefônicas. Chegamos à conclusão de que reuniões não estão surtindo efeito com as empresas de telefonia. Conversamos, tentamos uma solução, trocamos ideias, entendemos as dificuldades tecnológicas, mas, efetivamente, não vemos nenhum avanço. Na semana passada, nós, da Ordem dos Advogados do DF, ajuizamos uma ação contra todas as telefônicas – Vivo, Claro, Tim e Oi –, com relação à transferência de dados, ao bloqueio da transferência de dados. Entramos com uma liminar no seguinte sentido: bloqueio dos serviços, liminarmente, para determinar que se tomem as providências necessárias para retorno ao anterior *status quo* do contrato, obrigando-as a não efetuar o bloqueio do serviço de internet quando atingido o limite da franquia contratada. Bom, esse foi nosso pedido, por liminar. A matéria foi submetida ao Ministério Público, que, infelizmente oficiou no sentido da nossa ilegitimidade para propor ação civil pública – a nossa seccional. A tese do Ministério Público foi acolhida por S.Exa., o juiz, que extinguiu o processo. Agora é abrir o prazo para apelação. Nós vamos apelar primeiro para ter reconhecida a legitimidade do Conselho Seccional da OAB para propor ação civil pública para depois efetivamente conseguirmos alcançar a liminar. Eu trago aqui ao conhecimento da Câmara exatamente em que pé está o nosso trabalho na OAB: nós tentamos avançar, nós temos uma comissão composta por mais de trinta advogados, mas infelizmente ficamos de mãos atadas porque, como já disse, reuniões, para nós, pelo menos, para não cometer nenhuma injustiça, não surtem nenhum efeito; pedidos, para nós, não surtem nenhum efeito. Então, venho aqui sempre na esperança de reuniões como está efetivamente trazerem algum avanço nas relações de consumo. E aí eu gostei muita da fala da Dra. Elisa quando ela comentou e disse que o problema não se resume à questão tecnológica. Por exemplo: falta de respeito com relação às mensagens que os consumidores recebem, *call center*, cobrança indevida, precariedade das informações, isso não tem nada a ver com evolução tecnológica, isso tem a ver com respeito ao consumidor. Receber mensagem no meu celular é controlável pela operadora; cobrança que chega à minha casa é controlável pela operadora; a forma com que o atendente do *call center* me atende é controlável pela operadora. Então se percebe que sempre que começam discussões com a



CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL
Comissão de Defesa do Consumidor



operadora, sempre se tenta levar para o viés da tecnologia. Aqui estamos a discutir algo muito maior do que simplesmente avanços tecnológicos, aqui estamos a discutir princípios básicos de direitos básicos, que não estão sendo respeitados pelas empresas de telefonia. Então, eu acho que uma evolução nesse diálogo, nessa conversa, começa com o básico: situações que, independentemente do Poder Público, da administração pública, situações que, independentemente de vontade alheia às operadoras, elas podem colocar em prática, como respeitos básicos ao direito do consumidor. E aí, nós da OAB/DF – eu disse aqui – entramos com uma ação, lutaremos pela nossa legitimidade e, se for reconhecida a legitimidade da OAB/DF Seccional aqui do DF, enquanto perdurar a nossa gestão, até dezembro de 2015, ajuizaremos tantas ações quanto forem necessárias para garantir o direito do consumidor. Não nos pautaremos de nenhuma outra situação que não seja garantir o direito do consumidor. Uma vez reconhecida a nossa legitimidade, a primeira discussão é essa, da relação de transmissão de dados, do bloqueio indevido que as operadoras vêm fazendo, e continuaremos, agora por meio de ações judiciais, mas sempre abertos também ao diálogo. Estaremos abertos ao diálogo, mas sempre também batendo à porta do Poder Judiciário para fazer valer o direito do consumidor. Sempre que for necessário, que pudermos ajudar, estaremos à inteira disposição da sociedade, dos deputados e de quem nos provocar e de quem nos procurar”. A seguir o Sr. Paulo Márcio Sampaio, Diretor do Procon do Distrito Federal disse em seu pronunciamento: O Procon do Distrito Federal, órgão integrante do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor, tem participado atentamente desse assunto que aflige a nossa sociedade. A observação pontual da Dra. Elisa sobre o relacionamento dos consumidores com a telefonia e a grande repercussão que existe das demandas que são apresentadas ao Procon é um relato real, e é necessário que se distinga que em todas as nossas manifestações sobre os altos índices de reclamações que são apresentadas nos Procons – e, no de 2014, elas chegaram a 2 milhões e 500 mil aproximadamente – algumas são direcionadas à área da telefonia móvel, e essas algumas representam, infelizmente, nos últimos anos, uma das três principais reclamações que são apresentadas não só ao Procon do Distrito Federal como também a todos os Procons do Brasil. Em Brasília, no ano passado, nós tivemos em torno de 31 mil reclamações sobre a telefonia móvel, e, invariavelmente, a grande maioria delas se tratou realmente sobre consumo, e não sobre a prestação de serviço. O Procon do Distrito Federal, alinhado com a Secretaria da Defesa do Consumidor, do Ministério da Justiça, tem debatido e participado desses movimentos, em que uma instituição que representa nosso grupo, o Procon do Brasil, tem se manifestado e se postado junto com o Ministério Público, junto com a Ordem dos Advogados do Brasil, Dr. Fernando, no sentido de que essa relação, em que o limite que é imposto pelas operadoras em relação ao consumo de dados das bandas de telefonia, das bandas de dados da rede de telefonia, seja limitada, e a nossa grande preocupação sempre foi em relação a essa questão da informação, em que se prega uma falta de limite ou a venda de pacotes ilimitados, não havendo nenhuma condição de interromper-se o serviço, e, de uma forma não muito clara, hoje, a nossa sociedade sofre uma barreira na utilização dessa concessão que o Estado fez às operadoras na exploração desse serviço. De certa forma, nós temos a satisfação aqui em Brasília de ter recebido as quatro grandes



CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL
Comissão de Defesa do Consumidor



operadoras aqui presentes, no caso, a Oi, a Tim, a Vivo e a Claro, e, de uma forma educativa, o Procon trouxe à discussão todo esse relacionamento, onde nos foi informado sobre as medidas que teriam sido tomadas para informar a população sobre a nova metodologia, a aplicação dessa limitação na utilização dos dados que são veiculados pela rede, pela internet, e nós temos nos postado junto com a SENACON – Secretaria Nacional do Consumidor no sentido de que haja uma melhor orientação do consumidor quanto aos seus direitos, e de forma alguma iremos transigir em relação ao cumprimento daqueles contratos que já foram firmados e que foram alterados unilateralmente por parte das operadoras. O Procon do Distrito Federal, com a característica de ser uma autarquia, cuja representação judicial é feita pela Procuradoria-Geral do Distrito Federal, já se manifestou junto àquele parceiro para que faça uma intervenção e a solicitação aos moldes dos outros estados da federação quanto a liminares que cassem a interrupção do serviço de telefonia. É fundamental, eu acredito que houve muita lucidez por parte da minha amiga, Dra. Elisa, quando firmou a posição de que é necessário que venhamos a difundir os direitos, a divulgá-los e fazer com que os nossos cidadãos venham a conhecê-los. O Procon do Distrito Federal se alia a essa forma de ver da Agência Nacional de Telecomunicações e se coloca de forma educativa disposto a receber, a continuar recebendo as operadoras para, de certa forma, orientar quanto ao consumo. E continua na sua infundável missão da defesa do direito do consumidor acredito que a nossa participação nesse debate deve se colocar de forma a mediar qualquer tipo de relacionamento que possa vir a ser estressado em relação tanto aos fornecedores como aos consumidores. E coloco o Instituto de Defesa do Consumidor inteiramente à disposição da nossa população. A seguir o Secretário de Fiscalização de Infraestrutura de Aviação Civil e Comunicações do TCU, Dr. Marcelo Barros da Cunha, em seu pronunciamento disse: “ O TCU acompanha o setor de comunicações e toda a sua estruturação desde a época da privatização do sistema Telebrás e também da estruturação inicial da Anatel. Temos conduzido, ao longo desses cerca de quinze anos, o acompanhamento com caráter eminentemente operacional da atuação da Anatel. O TCU não realiza auditorias ou fiscalizações diretamente sobre operadoras de telefonia, nossa atuação tem sido no sentido de auditar a atuação tanto do Ministério das Comunicações como da Agência Nacional de Telecomunicações para que exerçam da melhor forma possível a atividade para a qual foram criados. Nesse sentido, o tema da qualidade da prestação dos serviços de telecomunicações é um assunto que já há dez anos está na pauta do TCU sempre com o viés de observar de que forma a Anatel tem realizado a regulação da qualidade da prestação desses serviços e, sempre que possível, propondo melhorias nessa atuação. No ano de 2005, a partir de uma demanda da Comissão de Defesa do Consumidor da Câmara dos Deputados, nós fizemos a primeira auditoria específica sobre o tema de regulação da qualidade. E no âmbito da regulação de qualidade a Anatel atua principalmente por meio de quatro mecanismos que nós verificamos: a regulamentação do que seria qualidade da prestação de serviço; a fiscalização da Anatel sobre as operadoras; os mecanismos de sanção, para o caso de descumprimentos dos seus regulamentos; e, também, o aspecto de educação dos usuários. O que nós observamos já em 2005 é muito aderente ao que foi já apresentado aqui. Àquela época, a Anatel tinha um viés muito forte em regulação



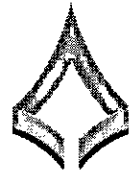
CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL
Comissão de Defesa do Consumidor



técnica, em parâmetros técnicos do serviço. E a constatação que se fazia em 2005 era de que a maior parte das reclamações, já naquela época, era nas questões de cobrança, de falhas no faturamento e também de atendimento ao usuário. Um foco que o TCU colocou, no Acórdão nº 2.109, de 2006, em que o tribunal julgou o resultado dessa auditoria, foi no sentido de que a Anatel deveria priorizar a percepção do usuário na qualidade da prestação do serviço e não apenas se prender a parâmetros técnicos. Nesse ponto, o tribunal também recomendou à Anatel que desenvolvesse mecanismos dos quais hoje nós já vemos vários implementados, principalmente no sentido de que estabelecesse mecanismos de fiscalização *on-line* nas redes das operadoras, que acompanhasse as reclamações feitas nos *call centers* das operadoras e a solução de problemas, bem como que acompanhasse e fiscalizasse diretamente os sistemas de faturamento. Muitos desses sistemas, inclusive, hoje já foram implementados pela agência. Na época, também, nós verificamos que o sistema de sanção da Anatel não apresentava uma eficácia elevada devido a problemas para cobrança das multas aplicadas, bem como a quantidade excessiva de instâncias recursais na agência e a judicialização das multas aplicadas pela Anatel. Nesse ponto, naquela época, nós já indicávamos que talvez a multa não fosse o melhor mecanismo para punir as operadoras, e recomendamos a adoção de algumas medidas alternativas, como o uso de medidas cautelares, a exemplo do que foi executado pela Anatel posteriormente, em 2012, quando proibiu algumas operadoras de telefonia de fazer novas vendas de serviços. Eu gostaria de destacar também que, quanto a essa recomendação de fiscalização *on-line* da Anatel, nós revisitamos essa auditoria sobre qualidade no ano de 2012 e verificamos algumas dificuldades, principalmente por alegação das empresas quanto à uma possível quebra da privacidade ou quebra do sigilo telefônico por um acesso da Anatel nos sistemas de faturamento das operadoras. De toda forma, à época, o Tribunal de Contas da União reiterou seu entendimento de que não haveria ilegalidade na criação de um sistema como esse, que só traria benefícios aos usuários dos serviços. Quanto à educação dos usuários, já em 2005 nós também colocávamos a necessidade de que a Anatel estabelecesse mecanismos para que os usuários tivessem melhor conhecimento sobre os seus direitos no uso do serviço. Pôde-se verificar a evolução da Anatel nos últimos anos com a reestruturação da agência e a criação da Superintendência de Relacionamento com os usuários. Nesse ponto, no ano de 2013, o Tribunal de Contas da União, ao verificar novamente o cumprimento das medidas recomendadas à Anatel, entendeu que, com essa reestruturação, nós deveríamos aguardar um tempo para verificar a eficácia da implementação dessas medidas na melhoria da regulação da qualidade. Com isso, neste ano de 2015, no segundo semestre, iniciaremos um novo trabalho com vistas a atualizar o nosso diagnóstico sobre a atuação da Anatel nesse aspecto. Eu também gostaria de ressaltar outro tema que foi tratado aqui, que são os leilões de radiofrequência. O Tribunal de Contas da União tem uma instrução normativa específica por meio da qual acompanha todos os leilões de concessão de serviço público, e isso inclui os leilões de radiofrequência de telefonia móvel feitos pela Anatel. O Tribunal de Contas da União tem verificado a implementação desses compromissos de abrangência por meio de editais. É um ponto que o TCU, já na licitação, em 2007, da tecnologia 3G, ressaltava como uma boa prática da Anatel – de colocar uma maior quantidade de exigências de



CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL
Comissão de Defesa do Consumidor



compromisso de abrangência às empresas. O que exatamente nós auditamos foi o desconto dado no preço mínimo dessa licitação para o atendimento dessas exigências. Então o que verificamos em 2007 é que houve uma queda no preço mínimo do que foi licitado, de cerca de 50%, que foi direcionado para compromissos de abrangência. Era algo em torno de 5 bilhões de reais o preço mínimo sem o compromisso, e com o compromisso caiu para 2,5 bilhões de reais. Então, esse é um assunto que não cabe ao TCU discutir – a política pública ou a decisão de uma licitação, se ela deve ter um viés mais arrecadatório ou não –, mas foi um fato que verificamos e indicamos como uma boa prática: a utilização desse mecanismo do leilão para estabelecer novas exigências e novos compromissos de abrangência. No último leilão realizado, ano passado, conduzido da faixa de 700 MHz para telefonia 4G, houve uma redução desses compromissos de abrangência. De toda forma, não cabe ao TCU questionar a decisão governamental tomada”. A seguir o deputado Robério Negreiros se pronunciou dizendo: “Tive oportunidade de ter sido relator de um projeto de lei do Executivo do governo passado. O governo anterior, de uma forma muito acertada, ouvindo todas as partes, inclusive as partes interessadas da telefonia... E, após ouvir, achamos por bem ter um entendimento com o governo para que ele retirasse o projeto, já que estava para ser aprovado, no âmbito do Congresso Nacional, um projeto que estabelecia normas gerais para a implantação e o compartilhamento da infraestrutura de telecomunicações, bem como as alterações das Leis nºs 9.472, de 16 julho de 1997; 11.934, de 5 de maio de 2009; 10.257, de 10 de julho de 2001. Esta lei foi publicada em 2015: Lei nº 13.116, de 20 de abril de 2015. Há um problema muito sério aqui no Distrito Federal. Não temos a LUOS, não temos o PPCUB, não temos normatização nem sequer de 70% das moradias, dos comércios; e, onde há legislação, ela está desatualizada, é retrógrada, da década de 60/70. Com relação ao PPCUB, havia um problema maior, e já o tínhamos deixado para a próxima legislatura. Temos que sensibilizar o GDF para que envie, ainda neste semestre, com o advento da lei federal, uma lei distrital dispondendo dessas normas gerais urbanísticas, que, neste caso, é competência dos Estados tratar sobre isso. Temos que fazer uma legislação pensando, de uma maneira primordial, no consumidor, na melhoria para o consumidor. A lei distrital vai ter que se pautar nessa lei federal para que possamos ter uma ampliação das antenas. Como é que vão instalar antenas se não há uma normatização, não há uma segurança jurídica, não só para o Estado como também para as telefonias? Esse é o apelo que faço. Peço que, na próxima sessão ordinária, na terça-feira, possamos falar sobre isso e tentar levar uma mensagem ao governador para que a secretaria de habitação, que mudou de nome, agora é Secretaria de Estado de Gestão do Território, o Secretário Thiago de Andrade possa enviar o mais rápido possível esse projeto de lei do Executivo. Aí, sim, se as operadoras não instalarem as antenas, não haverá mais desculpas para a melhoria do sinal. A seguir o Dr. Paulo Roberto, Promotor da Primeira Promotoria de Defesa do Consumidor – PRODECON se pronunciou dizendo: deputado Chico Vigilante, em nome do Ministério Público, quero agradecer o honroso convite para participar desta comissão a respeito da discussão da qualidade dos serviços prestados pelas empresas de telefonia móvel. Sou promotor de justiça do Ministério Público do Distrito Federal há quase vinte anos; Fui promotor em Roraima e lá posso dizer, fui protagonista do nascimento do Ministério Público. No desenvolvimento da



CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL
Comissão de Defesa do Consumidor



minha carreira, acabei saindo da minha tribuna originária, que era o Tribunal do Júri, e fui para a defesa do consumidor. Na Promotoria de Defesa do Consumidor, recebi como missão, há alguns anos, cuidar primeiramente das questões atinentes à telefonia. E eu pude constatar, em anos de atuação, que os problemas que afligem os consumidores nas questões de telefonia, principalmente da telefonia móvel, residem basicamente em flagrante descumprimento do Código de Defesa do Consumidor, que é uma lei que vai fechar, este ano, 25 anos de existência. Esse descumprimento diz respeito a serviços prestados com qualidade inferior ao prometido; quantidade inferior ao prometido; questões de publicidade que dizem respeito também à qualidade e quantidade; e práticas abusivas, que também estão englobadas nessas questões anteriores. Eu vi que o Deputado colocou lá no início que ele precisa sair de dentro de sua residência para poder fazer uma ligação, ou talvez acessar a internet. Eu posso dizer, nessa constatação, pegando o gancho da publicidade enganosa, qualquer um de nós sabe que muitos desses problemas dizem respeito a uma, talvez, falta de diálogo interno entre os campos comerciais que existem nas operadoras de telefonia móvel. A publicidade promete: "Navegue ilimitado." "Planos ilimitados." O consumidor, deparando-se com aquela publicidade, ele vê um ator de televisão. Agora, nós temos aquele ruivinho que presta uma publicidade para uma companhia. Eu até achei engraçado, pois ele chega ao interior, não sei se é Minas Gerais, onde é, e pede auxílio ao agricultor, ao caipira – no tempo ainda dos anos 50 havia essa figura –, e ele está sem celular, sem sinal de internet, e aí o caipira cheio de filhos, né? Assim, mas é para se ter sinal de celular praticamente em todo lugar, porque a propaganda promete. Ela promete sinal de celular e internet em qualquer lugar; só que não. E nós não podemos nem falar mais em Brasília da desculpa que estamos passando por um túnel onde caiu o sinal porque não temos túnel aqui. Esse tipo de publicidade que promete navegação ilimitada é flagrantemente enganosa. Não é possível prestar esse serviço. Se hoje se fala em um número aproximado de 400 milhões de assinaturas, nós não temos nem 400 milhões de habitantes no Brasil; duas, três ou quatro linhas por habitante utilizando serviços de internet. E aí vêm as companhias, as operadoras e dizem assim: "Nós não temos antenas suficientes para prestar o serviço". E eu fiquei pensando aqui, raciocinando: se não há antena suficiente para prestar o serviço, por que raios, então, vendem esse serviço para o consumidor que não vão poder prestar? Primeiro, vende o serviço, cobra do consumidor, depois diz assim: não temos antena, a legislação não autoriza. Então não vende. Para poder vender, primeiro, tem que ter antena, tem que ter estrutura técnica suficiente para poder vender e para prometer esse serviço, porque isso chega a beirar as raias do crime. Só que percebemos – a nossa percepção de consumidor, e o deputado percebeu muito bem – que nós não temos qualidade de sinal. Ora, mas aí diz assim: mas dentro de prédios, você está em uma estação móvel, você está andando pela cidade e o sinal cai porque, eis que, de repente, você vem em uma chamada zona de penumbra não abrangida pela ERB – Estação Rádio Base, onde o sinal é fraco. "Mas eu estava imóvel na minha casa". Mas o outro que estava conversando com você se deslocou, e houve a queda de ligação. Alguma coisa está errada, eu não consigo me convencer dessa alegação. Primeiro ponto: enquanto não for resolvida essa questão das antenas, da possibilidade de ampliar o número das antenas, penso que as operadoras deveriam ter a boa-fé objetiva de não vender, não



habilitar nenhuma linha nova enquanto não tiver capacidade técnica. Essa, para mim, é a solução. Não vejo outra. E, também, devem parar com esse tipo de publicidade: WhatsApp ilimitado. Tem uma operadora que vende WhatsApp ilimitado. Quando você consulta o regulamento, começa ali nas entrelinhas: é ilimitado até uma determinada quantidade, vai ser ilimitado só durante dois meses, três meses, depois vai ser cortado o seu WhatsApp ilimitado. Isso gera outra série de problemas que não vou nem entrar no campo aqui. Outra questão que, também, fala das práticas abusivas, sobre um problema gravíssimo que está ocorrendo na atualidade, diz sobre a alteração unilateral das regras contratuais da forma da disponibilização de um serviço. Tradicionalmente, as operadoras de telefonia móvel, quando começou a se vender telefonia móvel, e começou a entrar a internet nos aparelhos telefônicos – os *smartphones*, como se chamam –, eram vendidos dados, que o consumidor logo consumia. Isso não era atraente ao consumidor. O consumidor não tinha aquela atração. Parecia aquela namorada ou namorado não esteticamente recomendado pelos padrões sociais, e o consumidor procurava não aderir àquele serviço, porque não interessava. E as operadoras tiveram a grande sacada de vender velocidade. Velocidade que será reduzida depois do atingimento de uma franquia de dados. E assim agiram, e agiram por vários anos. O consumidor percebia que o sinal estava ruim, uns resolviam comprar mais dados, porque não era cortado seu fluxo de dados. Sua velocidade era reduzida, mais ou menos, a gente fazendo uma comparação: comprar uma Ferrari com motor de fusca. Era mais ou menos por aí a história. Em muitos desses problemas da redução de velocidade, o consumidor sequer era informado adequadamente de que sua velocidade seria reduzida. Ele só percebia isso quando recebia aquela mensagem no seu telefone celular: “Você consumiu a sua franquia de dados, agora a sua velocidade será reduzida. Se quiser retornar à velocidade anterior, compre mais, pague mais”. É mais ou menos aquela história: o traficante, para pegar um contingente de viciados, começa a distribuir a pedra de graça. Depois de viciados, ele diz: “Agora você vai ter que pagar”. É isso que está ocorrendo no mercado de consumo, senhores. Não tem nem mais, nem menos. As operadoras estão vendo que há uma migração constante da chamada de voz para uso da internet. Isso é problema da evolução tecnológica. Hoje as pessoas quase não falam mais no celular, a não ser por mensagens, por aplicativos, e muitas vezes alguns desses aplicativos permitem a chamada de *voip*, que é voz sobre dados. Há perda de rendimentos, e alguém vai ter que pagar a conta. Quem vai pagar a conta? Nós, consumidores. Como vamos pagar a conta? Vou cortar a internet. Tivemos a sacada: agora vou cortar a internet. Se você, consumidor, quiser a internet não lenta, não vai poder andar mais a 10 por hora. Agora você não vai andar, vai ser parado no sinal. Se você quiser voltar a olhar o seu You Tube, o seu facebook e qualquer outras dessas mídias sociais da atualidade, vai ter que comprar mais internet. Aí o consumidor compra e não liga o celular. Eis que, de repente, vem uma mensagem: “Você atingiu toda a sua franquia de dados”. O consumidor fica estarecido. Como atingi minha franquia de dados, se nem liguei o meu celular? O problema, senhores, reside no cumprimento de um artigo básico do Código de Defesa do Consumidor: direito à informação e dever à informação. O fornecedor, a operadora de telefonia tem o dever jurídico de informar o consumidor adequadamente como ele está consumindo sua franquia de dados. Esse dever não é cumprido. Eu acho que foi



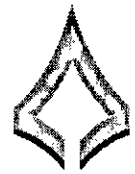
CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL
Comissão de Defesa do Consumidor



o Dr. Fernando, na sua ação da OAB, que eu vi que a Anatel parece que disse que não tem como o consumidor saber. Eu não acredito nisso. Eu ainda sou crente de que se as operadoras sabem que eu consumi os meus dados, eles devem possuir um instrumento técnico que me ofereça o exame prévio de eu saber quanto vou consumir de dados para acessar o facebook, quanto vou consumir de dados para acessar o WhatsApp, para fazer uma comunicação pelo WhatsApp. Esse tipo de informação tem que ser prestado ao consumidor. Se eles não têm condições de prestar esse tipo de informação ao consumidor, não podem cortar a internet nem diminuir a velocidade. Eles têm que entregar aquilo que foi contratado. Se os senhores comprarem uma dúzia de pizza, a pizzaria é obrigada a entregar uma dúzia de pizza. Você compra internet ilimitada e não é entregue? Alguma coisa está errada. O Dr. Fernando também falava aqui da questão de ir ao Judiciário. Senhores, eu sou promotor de justiça há 23 anos, 20 aqui e mais 3 anos em Roraima. O Judiciário talvez seja a última porta na qual a gente deva bater, mas não é a primeira porque o tempo da justiça não é o tempo da vida. Quando a gente submete uma ação ao Poder Judiciário, nosso direito vai ficar postergado, relegado para muitos anos. Estou aqui ao lado do Paulo, esse amigo que conheci há poucos dias, que é companheiro de luta e hoje está diretor geral do Procon, amanhã poderá não estar. Nós precisamos, senhores, sem dúvida nenhuma, fortalecer o Procon no Distrito Federal. Todos sabem da nossa batalha, nós precisamos fortalecer o Procon. Srs. Deputados, permitam-me fazer este pedido: já que vão ao governador, peçam a ele que nomeie os servidores concursados. Que se dê um jeito nessa Lei de Responsabilidade ou irresponsabilidade, que serve às vezes de escudo para deixar de aparelhar um importante órgão de defesa do consumidor, que é o Procon. O Procon pode e tem os meios para fazer uma fiscalização efetiva desde que tenha o pessoal, tenha o aparato. Hoje os Procons podem fazer aquilo que, às vezes, buscamos no Judiciário, mas não conseguimos ter o socorro. Eu estou com uma ação de derrubada de acesso à internet há mais de dez dias no gabinete de um juiz ou uma juíza. Estou aguardando uma decisão, o juiz está cheio de processo e não vai conseguir. O Procon pode fazer isso de maneira muito rápida, assim como o Procon e a própria Anatel, com um instrumento chamado cautelar administrativa. Se o Procon estiver bem aparelhado, é possível instaurar um procedimento administrativo e o diretor do Procon determina cautelarmente, como a Anatel já fez no passado, quando constatou que as operadoras prestavam serviços de qualidade inferior ao prometido, impedindo que elas vendessem novas linhas por um determinado período de tempo. Acho que os senhores se lembram disso. Todas as operadoras foram autuadas em alguma medida, em alguma parte deste País, e isso deu uma melhoria. Então, precisamos concitar, estimular nosso Governador, que está em início de mandato, a nomear os servidores concursados. Hoje no Procon temos doze fiscais. Precisaria talvez de quarenta, de sessenta? Olhem a deficiência! Quando os senhores dizem que foram ao Procon, mas o Procon não os atendeu, é porque não pode atender. Nós temos um problema que vem junto com esse problema da internet, que diz respeito a um novo serviço, que é o tal de Uber. Esse Uber é um serviço que está sob investigação, mas fatalmente terá que ser regulado pelo poder público. Veio para ficar e vai ficar, não tem jeito. Os taxistas que nos perdoem, mas eles terão concorrência, e precisamos aumentar a concorrência, sim. Os taxistas estão aproveitando esse momento, até pelo próprio corte da internet.



CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL
Comissão de Defesa do Consumidor



Se os senhores têm filhos que, às vezes, frequentam as baladas, aos finais de semana os taxistas estão abusando dos consumidores, cobrando 150 reais, dependendo do tipo de corrida que irão fazer. Não estão ligando mais o taxímetro. Eu conversava sobre isso com o Paulo, e ele me disse que não há fiscal para atuar de madrugada. Gente, a solução não é complexa, a solução é simples: vamos aparelhar o Procon. Eu agradeço e peço perdão pelo caráter emotivo deste momento. Eu sou um promotor que, apesar de ter saído do tribunal do júri, ainda pauto minhas falas pela emoção sempre. A seguir o deputado Chico Vigilante se pronunciou: Temos algumas pessoas inscritas, mas antes de passar a palavra a essas pessoas, vou querer saber de cada uma das operadoras que estão aqui qual o volume de investimento para o Distrito Federal no ano de 2015. De quanto será o investimento no Distrito Federal no ano de 2015? Vamos começar pela Tim. Concedo a palavra a Sra. Fabiana Camargo Arruda. A seguir Sra. Fabiana Camargo Arruda, representante da TIM, disse: Com relação a investimento, hoje a operadora Tim busca trazer uma quantidade muito grande de investimento para o Distrito Federal. Nesse sentido, percorremos alguns problemas que já foram colocados aqui, que vale ressaltar mais uma vez. Um deles é o problema de licenciamento que temos hoje. No ano anterior, em 2014, conseguimos a liberação de várias licenças com prazo muito curto pela Sedhab, que hoje é SEGETH – Secretaria de Estado de Gestão do Território e Habitação. Então, na Sedhab, tínhamos um processo muito bem elaborado e muito bem feito na antiga gestão, que conseguia fazer com que as licenças saíssem e fossem emitidas num prazo de 45 a 60 dias. Hoje, infelizmente, não conseguimos a liberação dessas licenças nesse prazo e estamos com licenças há mais de 180 dias paradas no mesmo órgão, porque dependem agora de outro órgão dar uma assinatura ou dependem, às vezes, de um parecer. Não conseguimos entender como está o fluxo desse processo. Buscamos fazer com que o investimento seja forte, com que ele seja conciso dentro do Distrito Federal, mas realmente precisamos que essas licenças sejam emitidas para conseguirmos que isso seja efetivo no Distrito Federal. Então, eu faço um apelo, eu peço ajuda com relação a essas licenças. Quanto mais rapidamente conseguimos emitir essas licenças, mais rapidamente conseguimos fazer com que a qualidade do sinal melhore – não necessariamente a falta de sinal, mas sim a qualidade dele – para que ele chegue ao telefone do consumidor de forma que ele consiga completar a primeira chamada e não tenha problema de queda de dados. É o que a operadora hoje está buscando prestar para esse consumidor. Hoje a Tim busca e preza pela qualidade do atendimento com o seu cliente. Temos várias lojas próprias no Distrito Federal; temos várias lojas de parceiros que também fazem esse atendimento. A Tim executa todo o RGC – Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações, o que já foi falado aqui também. A Tim tem vários canais, a multicanalidade, em que o cliente consegue buscar e perceber o que está tendo de falha no seu telefone. Eu me comprometi a falar com o Deputado, que hoje recebeu uma mensagem. Queremos entender o que aconteceu. Então, a Tim preza por isso. Temos canais de comunicação tanto na internet quanto por telefone. O site da Tim é muito esclarecedor com relação a isso. É claro, existem pontos ainda de melhoria e sabemos disso. E dentro desses pontos de melhoria, temos muito interesse em fazer com que o consumidor se sinta acolhido. Se ele estiver com qualquer problema, queremos saber, internalizar e fazer





CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL
Comissão de Defesa do Consumidor



com que o consumidor entenda que a Tim está buscando atendê-lo da melhor forma possível. Dentro do plano de investimento para 2015, temos vários elementos de rede para o Distrito Federal. Eu vou falar de quantidade: 67 sites para instalação 3G; 40 *smallcells*, que são antenas um pouco diferenciadas, que não são aquelas antenas grandes, são antenas em topos de prédios, que realmente não têm o menor impacto ambiental ou urbanístico; 78 sites 4G – não necessariamente esses sites poderiam ser compartilhados. Para que tudo isso saia, precisamos de licença. Eu volto a falar do meu apelo: precisamos que a Segeth se reorganize para conseguirmos colocar novos sites no Distrito Federal e fazer com que a qualidade melhore cada vez mais. Obrigada. O presidente da Comissão, deputado Chico Vigilante se pronunciou afirmando: Fabiana, vou lhe conceder mais dois minutos. Em termos de volume, dinheiro, quantos milhões serão investidos aqui no Distrito Federal? A Sra. Fabiana Camargo Arruda disse: deputado, em questão de dinheiro, eu não possuo o valor aqui comigo. Eu tenho em quantidade, que é o quantitativo que vamos colocar na cidade, o que temos hoje aprovado pela operadora. Em dinheiro, eu não consigo mensurar. É claro, se eu fizer uma contabilização dos sites, é um valor grande, eu vou falar em milhões, mas eu não tenho o valor real. Então, eu me comprometo a passar para o seu gabinete o valor real em dinheiro. O presidente da Comissão, deputado Chico Vigilante se pronunciou afirmando: Fico aguardando porque isso é muito importante. Concedo a palavra ao Sr. Daniel Encarnação, representante da Vivo. O Sr. Daniel Encarnação, da Vivo, em seu pronunciamento disse: A Vivo tem previsto para investir em 2015 um valor estimado de 44 milhões de reais. É importante salientar que esse valor vai ser empregado para novos *sites* de tecnologia 3G, novos *sites* de tecnologia 4G e também na ampliação de capacidade. É exatamente pelo problema da falta de legislação ou da falta de licenciamento, que as empresas acabam usando como uma forma de ampliar sua capacidade e de modernizar sua rede o aumento da capacidade dos *sites* existentes, que já estão instalados. Essa é uma forma que a engenharia encontrou de melhorar sua capacidade de rede, de melhorar sua qualidade de rede e de atender aos indicadores que são editados pela Anatel. Mas, se por um lado eu consigo aumentar a capacidade e aumentar a qualidade, por outro, eu vou ter alguns problemas que eu não consigo resolver só aumentando capacidade de *site*, que é o problema que o senhor relatou quando abriu esta comissão, dizendo que, quando o senhor vai para casa, o senhor passa por alguns pontos de sombra. É exatamente aí que reside a nossa dificuldade. Se eu não posso colocar *sites* novos, eu vou continuar ainda enfrentando algumas dificuldades em algumas zonas de sombra. Eu atendo aos níveis de qualidade, mas em determinados pontos específicos, eu vou ter aquele problema, aquela dificuldade que eu não consigo solucionar. Inclusive, eu posso citar um exemplo, que existia há algum tempo. Nós tínhamos muita dificuldade no Aeroporto, em virtude daquela obra. Na rótula do Aeroporto, havia um sinal que era muito precário. Isso foi solucionado um pouco antes da Copa. Neste caso, quando acabou a obra, as operadoras conseguiram colocar as suas antenas. É um caso de exceção também, porque lá nós conseguimos a licença de uma forma até célere. Disso eu me lembrei agora porque, quando o Duprat falou sobre algum processo de licenciamento que tenha durado menos de sessenta dias, eu lembrei que não durou menos de sessenta dias, Duprat, foi um pouco mais que isso. É um caso excepcional e um bom exemplo



CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL
Comissão de Defesa do Consumidor



que temos para colocar. No ano de 2014, nós fizemos uma ativação de 26 *sites* novos, ou seja, a gente ainda consegue ativar *sites*, com uma certa dificuldade, mas ainda consegue ativar, e a ampliação de capacidade em 57. O senhor vê que a ampliação de capacidade é muito maior que os novos *sites*, ou seja, eu estou aumentando a capacidade no meu *site* já construído. Nós tivemos também a ativação de 85 *sites* LTE, que é a 4G. Também não é uma construção nova. Eu peguei meu *site* que funciona 2G, 3G e agreguei a ele a tecnologia 4G, ou seja, não foi uma construção inédita, só troquei aquela antena por uma outra com uma tecnologia a mais. Eu dei uma olhada no *site* da Anatel antes de vir para cá e vi que só neste ano, nós já temos registrados no *site* da Anatel treze novos *sites*, treze novas antenas, ou seja, do nosso orçamento previsto, treze *sites* novos já estão em processo de instalação. Pelo menos estão registrados no *site* da Anatel. O presidente da Comissão, deputado Chico Vigilante se pronunciou dizendo: Eu tenho uma curiosidade, quanto o facebook paga para as operadoras para ganhar esse dinheiro que eles ganham hoje? O Sr. Daniel Encarnação respondeu: deputado, esta é uma informação que eu não sei lhe dizer. Não estava preparado para isso, mas eu acredito que nada. O presidente da Comissão, deputado Chico Vigilante retrucou: Eles não pagam nada? Essa é uma boa informação. Por isso os americanos ganham tanto dinheiro, não é? O deputado Chico Vigilante a seguir concedeu a palavra ao Sr. Alvimar Camacam, representante da Oi. O Sr. Alvimar Camacan, em seu pronunciamento disse: A Oi investirá, em 2015, 430 milhões de reais, dos quais, 230 milhões serão destinados à rede móvel. Vale a pena falar que não integra esse investimento uma série de projetos estruturantes que são realizados em nível nacional e que beneficiam o sistema como um todo, tais como o sistema de supervisão de *call center*, melhoria do *backbone* nacional e sua expansão, ampliação da rede de fibra ótica, modernização do CNGR e a melhoria da ampliação da tecnologia satelital. O deputado Chico Vigilante perguntou: Esses 400 milhões de reais estão aqui no Distrito Federal? O Sr. Alvimar Camacan respondeu: Apenas no Distrito Federal. O deputado Chico Vigilante perguntou: O facebook paga quanto à OI? O Sr. Alvimar Camacan respondeu: Zero. A seguir o deputado Chico Vigilante convidou a fazer uso da palavra o representante da Claro, Sr. Fábio Andrade. O Sr. Fábio Andrade em seu pronunciamento disse: Queria fazer uma radiografia da Claro no Distrito Federal. A Claro hoje tem 100% da população do Distrito Federal coberta. Ela tem 2 milhões e 697 mil usuários em Brasília. E o nosso *marketshare* no mercado é de 38,20%. Hoje temos uma média de 342 sites 2G, 365 sites 3G e 234 sites 4G. A cada dia, temos trabalhado arduamente para melhorar e, com isso, melhorar o sinal e melhorar a experiência do usuário. O investimento da Claro no Distrito Federal no ano de 2015 será em média de 20 milhões de reais. A Claro faz parte do Grupo América Móvel, que investe no Brasil a média de 10 bilhões/ano. Uma das maiores empresas de telecomunicações do mundo. Para o Distrito Federal, temos conseguido manter uma média de 20 a 25 milhões/ano de investimento. Nós temos também, no Distrito Federal, 73 lojas de ponto de vendas e empregamos diretamente 500 e indiretamente 1.300 pessoas. Eu acho que isso aí faz uma radiografia do tamanho da Claro no Distrito Federal. E o maior orgulho que temos é poder atender hoje 100% do Distrito Federal com o nosso sinal de telefonia celular e dados. O deputado Chico Vigilante perguntou: O Facebook e o Google pagam quanto à Claro? O Sr. Fábio Andrade respondeu:





CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL
Comissão de Defesa do Consumidor



Deputado, eu estou querendo que o Facebook escute esse lamento para ver se ele começa a nos pagar um dinheiro, porque, por enquanto, ele só usa a nossa rede e não paga nada. A seguir o deputado Rodrigo Delmasso fez uso da palavra e disse: quero parabenizar V.Exa. Deputado Chico Vigilante, por essa brilhante iniciativa de fazer essa comissão geral para tratarmos de um assunto tão relevante para o Distrito Federal, que é o serviço de telefonia móvel desta cidade. Todos nós somos usuários de telefonia móvel aqui no Distrito Federal. Sabemos de algumas dificuldades que enfrentamos, principalmente quando deslocamos. Vou dar um exemplo muito simples. Eu sou morador do Guará. Tenho quatro telefones e sou usuário das quatro operadoras. E o que eu acho interessante é que, toda vez que passo em uma certa região do Guará, independentemente da operadora que eu estiver usando, a ligação cai. Essa região fica em frente ao Parque Ezequias Heringer, no Guará. Eu apelidei essa área como a Faixa de Gaza do Guará. Por quê? Porque, todas as vezes que passo ali, quando utilizo o telefone, a ligação cai – seja que operadora for, Oi, Vivo, Tim, Claro, Nextel, qualquer uma. Então, eu já me programo para, quando eu for sair de casa, não fazer ligação antes de passar desse ponto, só fazer a ligação depois de passar desse ponto, pois eu sei que dali minha ligação vai continuar. Também quero falar sobre a questão do serviço de celular. Eu estava conversando com o meu amigo Todi Moreno e falava que algumas operadoras comercializam a internet como 4G. Eu tenho um aparelho que é 4G. Adquiri um aparelho 4G e fiz um plano 4G. Em algumas localidades do Distrito Federal, aliás, na grande maioria, ele é 3G. Só que ele é 3G em alguns lugares e, em outros, ele é quase meio G, porque a velocidade não corresponde ao que foi contratado. E eu pago todos os meses por uma internet 4G como se eu tivesse usando em todo o Distrito Federal. Eu sei as dificuldades das operadoras em ampliar o sinal do 4G, principalmente as instalações de suas hélices. A Secretaria de Estado de Gestão do Território e Habitação precisa fechar esse plano e talvez até mandar alguma sugestão para a Câmara Legislativa para fazer essas alterações. Quero dizer também, Sr. Presidente, que nós encaminhamos um projeto de lei a esta Casa. Eu ouvi alguém falando sobre a questão do Uber. Eu inclusive fui autor da notícia de fato, de que o promotor está aqui cuidando, contra esse aplicativo, que utiliza, que faz menção ao serviço individual de táxi. Só que, nesse serviço individual, eles não têm legalização, não têm inclusive concessão do Estado – sabemos que serviço de táxi é uma concessão do Estado – e utilizam esse serviço. Mas há um projeto de lei, de minha autoria, nesta Casa, que regulamenta a utilização dos aplicativos para táxi. Na realidade, ele democratiza para que todos os taxistas sejam cadastrados na base de dados. Quem for usuário desse aplicativo, obviamente, com a internet sendo disponibilizada, vai poder ter acesso a todos os taxistas aqui do Distrito Federal. Quero deixar claro também, Sr. Presidente, Deputado Chico Vigilante, que eu acredito que o Distrito Federal pode ser sim o grande laboratório – e isso eu quero falar para as empresas – da melhoria do serviço de telefonia móvel, tanto da internet quanto de comunicações de voz e dados, para o Brasil. Por quê? Porque somos regionalmente muito pequenos. Então, qualquer melhoria que você implemente no Distrito Federal, você vai poder fazer em todo o País. Eu me lembro que, há uns dois anos, eu fui aos Estados Unidos e viajei de Miami para Orlando. Eu comprei um chip para usar o telefone lá. Na autoestrada que estávamos utilizando, o telefone pegava em qualquer lugar. E eu me





CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL
Comissão de Defesa do Consumidor



perguntel: por que, no Brasil, não conseguimos fazer isso? Aliás, por que, no Distrito Federal, não conseguimos fazer isso? Para finalizar, Sr. Presidente, nesse fim de semana, eu estive visitando a zona rural do Distrito Federal, e meus telefones celulares não tinham sinal de nenhuma operadora para fazer ligação. Não estou falando de internet. Não tinha sinal para fazer ligação. Eu acredito nessa discussão que V.Exa. colocou aqui na comissão geral, nesse debate importante da Câmara Legislativa para melhoria da qualidade da prestação de serviços pelas operadoras. Nós pagamos sim um preço altíssimo pelo serviço de comunicação. O Brasil paga um preço altíssimo pelo serviço de comunicação de voz e dados. Se nós compararmos com outros países, somos um dos mais caros do mundo. Agora, nós podemos até pagar mais caro, desde que a qualidade do serviço seja compatível com o preço que é pago. Muito obrigado". A seguir, o ex-diretor do Procon, Todi Moreno, se pronunciou dizendo: não quero aqui, Presidente, falar muito sobre essa questão que já foi falada, do problema de sinal. Sabemos que as operadoras jogam a culpa nas antenas, mas o Procon, na minha gestão, foi o primeiro no Brasil que aplicou uma multa no valor de dezoito milhões a todas as telefonias. Nós nos baseamos não só na falta de sinal, mas na cobrança indevida. Fomos às denúncias, às reclamações fundamentadas na questão da venda casada, que não foi falada aqui. Preocupa-me muito hoje – o Deputado Rodrigo Delmasso acabou de falar – a questão do 3G e 4G, que considero uma propaganda enganosa. Então, na minha gestão, não comemorei nem comemoro, de forma alguma, a punição. Eu não comemoro multa, gente. Não comemorei e tenho certeza de que o Dr. Paulo Márcio, diretor do Procon, também não vai comemorar. O que queremos realmente é que os consumidores sejam respeitados, e existe essa forma de conciliar. O Procon, no seu papel de defensor do consumidor, pode muito fazer a diferença, e percebemos que ele vem se esforçando para isso, com toda a dificuldade. O Procon pode conciliar. Na nossa gestão, buscamos essa conciliação. Subimos, de 42% de resolutividade das denúncias fundamentadas, para 72% em média. Setenta e oitenta por cento. Isso, em um ano. Então, buscamos aí a conciliação. E quero deixar bem claro aqui: sabemos que muitas telefonias. Algumas não apareceram e não estão preocupadas com o consumidor. Quero aqui parabenizar as que estão presentes, mas quero também deixar bem claro que existem operadoras que sequer atendem o Procon e muito menos a Justiça. Não estão nem aí. Não atenderam hoje à sua autoridade, Presidente! Isso tem que ser levado em conta, e acho que, da próxima vez, tem que ser intimada a prestar esclarecimentos, porque aqueles que agem de boa-fé vêm aqui, como vocês vieram e prestam as suas defesas, as suas informações. No Procon, a operadora que mais deu trabalho, que menos atende ao consumidor é realmente a Sky. Não tenho nada pessoal contra ela, mas estou deixando bem claro aqui que a gente não conseguiu, de forma alguma, ter uma boa relação com a Sky. Com as outras, tivemos e aumentamos essa resolutividade. Agora, é de se preocupar com a questão do sinal, mas quero lembrar também às telefonias que aqui estão presentes que, das dez mais reclamadas no *ranking*, temos três, quatro telefonias. Elas aparecem em todas as reclamações, em todos os *rankings*, e a gente sabe que isso pode ser melhorado na conciliação. Desejo muito que o Procon cumpra o seu papel, a gente sabe do esforço do Dr. Paulo Márcio e torce para isso. Viu, Dr. Paulo? A gente torce muito mesmo para que esse grupo continue. O Dr. Paulo Binicheski reforçou a questão



CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL
Comissão de Defesa do Consumidor



dos servidores. Realmente eles têm que ser contratados. É fundamental que se tenha servidor para atender bem e fiscalizar não só as telefônias mas todos aqueles que ferem o direito do consumidor. Vim aqui mais para poder registrar, porque ficou muito marcado. As pessoas falaram: "Poxa, mas o Todi aplicou uma multa de dezoito milhões. O Procon pegou muito pesado." Eu não comemorei isso. O que eu quis foi realmente buscar aplicar essa punição, essa multa. O Estado fez isso para que vocês realmente viessem a ouvir mais o Procon e a respeitá-lo como órgão de defesa do consumidor. E isso a gente conseguiu. Muitas telefonias ofereceram, inclusive, um TAC, quiseram participar desse TAC, um Termo de Ajuste de Conduta, para poderem melhor atender o consumidor. Então, não quero aqui citar nomes. Parabenizo aquelas que estão aqui, aquelas que vieram prestar esclarecimentos, mas fiquem atentos à pronúncia da nossa. Eu quero deixar bem claro que a Sra. Elisa Vieira, da Anatel, realmente explanou muito bem. Parabéns! Ela está altamente preparada para estar onde está. A seguir, o presidente da Comissão, deputado Chico Vigilante, concedeu a cada um dos membros da mesa três minutos para fazer as considerações finais. A seguir o Promotor da Primeira Promotoria de Defesa do Consumidor – PRODECON, Dr. Paulo Roberto, disse: É importante o trabalho desta Casa do povo de não só legislar, mas também de fiscalizar a qualidade dos serviços, constatar os problemas existentes e encaminhar soluções. Mais do que criticar, precisamos encaminhar soluções. Lembro que, em uma das primeiras investigações à frente da Promotoria, que dizia respeito à queda de ligações de uma operadora que faturou imensamente, a desculpa era de que as antenas não eram compartilhadas. Fizemos algumas gestões e, felizmente, hoje já existe o compartilhamento de antenas. Seria algo absurdo pensarmos que, com quatro grandes operadoras de telefonia celular, para cada uma tivéssemos que colocar uma antena ao lado da outra. Seria uma poluição visual. Há pouco tempo, tínhamos uma poluição visual no Distrito Federal, com publicidade na Esplanada dos Ministérios, nas vias importantes. Hoje só vemos, quando muito, algumas faixas. É claro que o problema das antenas é um problema real e tem de ser solucionado. Isso deve melhorar assim que forem instaladas. Temos também – fiz contato com o colega promotor do Meio Ambiente – uma preocupação séria do Ministério Público com os problemas que podem ser gerados na saúde e na segurança dos cidadãos, pelo lugar em que as antenas vão ser instaladas. Então, precisamos não só atender à legislação, como também garantir saúde e segurança. São problemas que precisam de uma solução, e a minha sugestão aqui, mais uma vez, só para finalizar, é que não se vendam novas linhas enquanto não houver capacidade técnica para atender a todos os consumidores. Não usuários, senhores; é consumidor mesmo. Obrigado. A seguir, o Dr. Paulo Sisnando Rodrigues de Araújo, do TCU, que aqui substituiu o Dr. Marcelo de Barros, disse em seu pronunciamento: gostaria de agradecer o convite e a oportunidade de o TCU explicar nesta Casa o trabalho que vem sendo feito desde 2005 nessa área de qualidade. Nós vimos acompanhando ao longo desse tempo e, como já foi mencionado, no segundo semestre deste ano, vamos iniciar uma nova auditoria sobre a qualidade da telefonia móvel. Nos colocamos à disposição desta Casa e dos demais órgãos aqui desta Mesa para esclarecimentos e novas informações que forem necessárias. A seguir, o Dr. Paulo Márcio Sampaio, Diretor do Procon, se pronunciou dizendo: Eu queria aqui endereçar o meu agradecimento formal ao Dr. Paulo Roberto



CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL
Comissão de Defesa do Consumidor



Binicheski, que ressaltou essa necessidade que o Procon do Distrito Federal passa em relação à nomeação dos seus servidores aprovados no concurso de 2011 com início da posse em 2013. Nós temos uma relação com cerca de 195 aprovados nesse concurso que estão aguardando a posse. É de notório saber que as condições financeiras do Distrito Federal têm impedido que o nosso Governador faça essas nomeações. Mas é também importante ressaltarmos que o Procon, na atual gestão, que sucedeu a gestão do meu querido amigo Izalas, nosso conhecido Todi, tem desempenhado a sua função de forma bastante intensa e, quando não se tem dinheiro, é necessária criatividade. Por isso, o Procon, neste ano, já fez o lançamento de um aplicativo para *smartphones*. O custo dessa ação foi zero real para o Governo. Da mesma forma, já também inaugurou um novo posto de atendimento na cidade Estrutural, mostrando o nosso veio social no sentido de trazer a cidadania para o centro da periferia da cidade, reconhecendo que o direito do consumidor precisa alcançar aqueles menos protegidos pela sociedade. E estamos em vias de inaugurar dois novos postos na cidade de Samambaia e também no Paranoá, atendendo toda a parte do Itapoã. Essas são as ações que o Procon tem desenvolvido, e esse trabalho tem sido realizado com a dedicação de um pequeno grupo de servidores efetivos e de um minúsculo grupo de servidores nomeados pelo Governador, que, de forma incessante, conseguiram elevar os números de atendimento do Procon e também as conciliações. Os números apresentados pelo ex-diretor Todi são números reais, e esses números foram conseguidos através da implementação da nossa gerência de conciliação que é exercida, desde aquela época, por uma servidora cuja nomeação inclusive foi feita pelo Todi, a Dra. Marília, que tem a indicação para ocupar a Diretoria de Atendimento do Instituto de Defesa do Consumidor. Eu quero agradecer esta oportunidade que o nosso Promotor nos deu de falar sobre essa dificuldade do Procon, agradecer a oportunidade de estar aqui ao lado da minha amiga Elisa. É uma honra ter sido convidado por V.Exa. para fazer parte desta Mesa. E a todos vocês, meus colegas representantes da OAB, do Ministério Público, do Ministério das Comunicações, do Tribunal de Contas da União, todos órgãos da máxima representação, aos quais eu faço aqui a minha homenagem. E relembro: é muito importante que a população continue com essa confiança que o Ministério Público demonstrou ter no Procon, que a Câmara Legislativa demonstra ter no Procon. E a Anatel sempre e de forma respeitosa e cordial tem-nos chamado a participar desse processo. A nossa população, a nossa comunidade do Distrito Federal pode contar com o meu maior empenho na defesa do direito do consumidor. Obrigado". A seguir o deputado Chico Vigilante se pronunciou dizendo: Contarei rapidamente um fato importante que aconteceu uma vez, eu era na época, também Presidente desta Comissão de Defesa do Consumidor, e nós resolvemos fiscalizar os supermercados do Distrito Federal. E nós chegamos a Santa Maria, e havia um supermercado chamado Baratudo. Ele se chamava Baratudo porque era sinônimo de preço baixo, mas na verdade o Baratudo deles se aplicava muito bem para contaminado de baratas, porque havia barata em tudo quanto era canto. Na época, a Diretora do Procon era a Dra. Dagmar, e a gente resolveu fechar o Baratudo. Chegaram uns moradores e comentaram que só estávamos fechando porque era em Santa Maria, e nós ficamos calados, cumprindo a nossa missão. Deixamos interditado, depois tiveram que se adequar para poder reabrir. Na semana seguinte, nós fomos



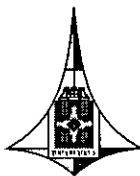
fiscalizar o Carrefour Norte. Qual era o objetivo naquele momento? O polo promotor deve receber essas notícias constantemente, não é? É porque você chega a um supermercado que tem 65 mil, 70 mil itens, e nunca o preço que está na gôndola é o preço do caixa: o da gôndola é mais barato, o do caixa é mais caro, e nunca o contrário. Aí nós saímos pegando um bocado de mercadorias e as colocamos nos carrinhos para levar para conferir. Quando nós chegamos ao balcão de frios, nós fomos medir a temperatura, e ela estava completamente inadequada. As coisas não estavam com aspecto muito bom, porque, quando estão deteriorando, ficam babentas, aí nós resolvemos fechar o balcão de frios. Quando nós começamos a medir os produtos, vimos que os preços também estavam desajustados e resolvemos fechar o Carrefour Norte. Quando resolvemos lacrar as portas, aí eles viram que nós agíamos. Aí vieram e falaram "Vamos fazer aqui uma negociação, a gente adéqua aqui tudo, mas deixem aberto", e nós falamos: "Não. Vai ficar fechado. Ou vão conseguir uma liminar ou vão se adequar à realidade do que está na legislação". E ficou lacrado. A imprensa do Brasil não deu muita importância, não, mas a *CNN* internacional deu e deu a notícia para o mundo. Eu até acho que tinham interesse comercial porque a *CNN* era americana, e o Walmart é americano, e o Carrefour é francês, mas o importante era mostrar que aqui no Brasil se puniam infratores. Portanto, é só um episódio do nosso envolvimento com o Procon. Na época da CPI dos Combustíveis, também tínhamos o Procon como parceiro, a Delegacia de Defesa do Consumidor, portanto foi muito importante, assim como a Agência Nacional do Petróleo. Um agente, um fiscal da ANP, me contou uma história. Ele foi fiscalizar os usineiros lá em Pernambuco, e aí resolveram matá-lo. Iam matá-lo mesmo. Ele teve que vir escoltado pela Polícia Federal até a porta do avião para vir para Brasília porque decidiram que ele seria assassinado, e, quando ele entrou no avião, ele disse que se sentou ao lado de um político importante de Pernambuco que era usineiro e era um dos que estavam tramando a morte dele. Ele pensou: "Acho que, aqui dentro do avião, ele não vai me molestar, não". A seguir o Dr. Fernando Martins de Freitas se pronunciou dizendo: quero agradecer mais uma vez o convite e propor à comissão e a V. Exa., se precisar da nossa ajuda, já me coloco à disposição – que nós possamos estabelecer metas até para que nossos encontros e a Comissão atinjam os objetivos e tenham efetividade. E essas metas, a título de sugestão, Sr. Presidente, poderiam ser no sentido do que nós aqui do Ministério Público, Procon, OAB, administração, podemos fazer para ajudar as operadoras. Da mesma forma, eu acho importante que as operadoras digam no que podem evoluir, a fim de fixar compromissos. Se assim não for, nós podemos cair naquela mesma situação que eu já disse outrora: aqui, nós que defendemos o direito do consumidor traremos mais uma vez inúmeras queixas deste, as operadoras trarão inúmeras defesas, e nada se fará, nada evoluirá, nada adiantará. Então, a título de sugestão, Presidente, fica aqui a necessidade, no meu sentir, de se estabelecerem metas reais e alcançáveis. É lógico que ninguém vai querer que uma operadora se comprometa a fazer algo impossível, mas que pelo menos a promessa que for feita se tente cumprir. Da mesma forma, nós também possamos auxiliá-las no que for possível. A partir disso, conseguiremos evoluir para um melhor serviço, para um melhor atendimento ao consumidor, que é certamente o intuito da comissão. Mais uma vez, eu agradeço o convite feito à Ordem e colocamos a OAB à disposição tanto desta Casa como de todas as operadoras a fim



CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL
Comissão de Defesa do Consumidor



de evoluir nas relações de consumo. Obrigado, Presidente. A seguir o deputado Chico Vigilante se pronunciou: Muito obrigado, Dr. Fernando. A sua sugestão é excelente e já está acatada. Depois, iremos convidá-lo e os demais para uma reunião de trabalho, a fim de estabelecermos as metas e como ajudar. Eu vejo, Dr. Paulo, do Ministério Público, hoje, uma integração grande, uma vontade do Ministério Público de resolver as coisas conversando. Portanto, vamos fazer isso. Podem ter certeza. Acho até que vamos convidar o Dr. Paulo também para que façamos uma reunião nesse sentido: chamar vocês para fixar algumas metas. Vamos juntos? O que dá para fazermos juntos? No que não der, vamos para o enfrentamento. Mas em que dá para a gente caminhar junto aqui e resolver. Com a palavra a Dra. Elisa Vieira Leonel Peixoto, que é Superintendente de Relações com os Consumidores da Anatel. SRA. Elisa Vieira Leonel Peixoto— Deputado Chico Vigilante, mais uma vez, eu agradeço em nome do Presidente da Anatel, Conselheiro João Rezende, o convite e a oportunidade de estarmos aqui debatendo. A Anatel reforça o seu compromisso com a transparência, com a proteção do consumidor. Nós temos tido avanços importantes nesse sentido. Uma das auditorias que não foi citada aqui pelos nossos colegas do TCU é a de transparência nas agências reguladoras. A Anatel foi uma das poucas agências que cumpriu todos os itens de transparência e participação avaliados em uma auditoria dos órgãos de controle. Nessa linha da transparência, aproveito o meu restinho de tempo para fazer uma divulgação muito importante. Há um espaço de participação social dentro da agência, que é Comitê de Defesa dos Usuários de Serviços de Telecomunicações – CDUST. Ele é um comitê consultivo com participação da sociedade civil e de órgãos de governo que têm relação com o setor de telecomunicações. É presidido por um conselheiro do conselho diretor da Anatel para promover debate sobre a proteção dos consumidores. O CDUST, neste momento, está com um edital publicado até o dia 26 de junho, para que as entidades da sociedade civil com interesse em participar da discussão no comitê indiquem membros que comporão uma lista para o conselho diretor deliberar qual será a nova composição do conselho. Então, faço esse uso do meu tempo para divulgar o CDUST e convidar as entidades de proteção dos consumidores a indicarem membros, debatendo junto à agência. É aproximando a agência da sociedade que a gente acredita que vai avançar na qualidade da telefonia. Muito obrigada. A seguir se pronunciou o deputado Chico vigilante dizendo: Muito obrigado, Dr. Elisa. Foi muito valiosa a sua participação na tarde e noite de hoje. Passo a palavra ao Dr. Marcelo Ferreira, representante do Ministério das Comunicações, nesta comissão representando o Ministro Ricardo Berzoini. Sr. Marcelo Ferreira – Sr. Presidente, Deputado Chico Vigilante, gostaria de agradecer a V.Exa., mais uma vez, o convite para participar desta comissão. Gostaria de parabenizá-lo pela iniciativa da comissão geral e queria colocar, também, nós do Ministério das Comunicações à disposição desta Casa para colaborar nos trabalhos. É sempre bastante enriquecedor para nós que trabalhamos com formulação de políticas públicas no âmbito do Governo Federal participar desses debates aqui na esfera distrital. É sempre enriquecedor, traz contribuições para aprimorar o nosso trabalho. Então, eu gostaria de colocar o Ministério à disposição para que possamos agregar, trazer contribuições para o trabalho que vem sendo desempenhado nesta Casa, muito importante, em relação a esse tema. A gente fica à disposição de V.Exa. e dos demais Parlamentares. A seguir



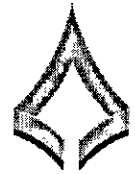
CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL
Comissão de Defesa do Consumidor



o deputado Chico Vigilante se pronunciou: – Muito obrigado, Dr. Marcelo. Passo a palavra, para suas considerações finais, ao Presidente do Sindicato Nacional das Empresas de Telefonia e de Serviço Móvel Celular, Dr. Carlos Duprat. Sr. Carlos Duprat – Obrigado, Presidente. Mais uma vez, eu gostaria de agradecer o convite. É claro que eu gostaria de estar saindo daqui orgulhoso de representar um setor que contribuiu ao reduzir pela metade o valor do minuto do celular em cinco anos. Nenhum outro setor conseguiu reduzir pela metade seu principal insumo e, concomitantemente, bater recorde de investimento neste País. Nós vimos aqui a quantidade de investimento que vai ser colocada no Distrito Federal. O setor acredita no País e acredita na importância de telecomunicações no desenvolvimento do País. Mas temos uma questão a ser esclarecida. Reconhecemos claramente que há condições de melhorar muito o serviço, o atendimento. Reconhecemos que estamos fazendo um esforço grande. É natural que, quando você tem um sinal ruim, o número de reclamações aumente. Não há como ter um atendimento infinito. Essas coisas que estão conjugadas de alguma forma. A gente entende que, se o serviço estivesse melhor, nós estaríamos com um número menor de atendentes de *call center*. *Call center*, hoje, normalmente, é primeiro emprego. O problema de treinamento é muito grave. A gente entende que isso que é um problema muito sério, mas nós o estamos enfrentando e esperamos estar contribuindo para a melhora. Eu queria esclarecer alguns aspectos que foram ditos, principalmente com relação ao problema da venda de novos aparelhos. O problema hoje não é de novos serviços. O problema é que a gente não tem como evitar que alguém troque um telefone 2G por um 3G, por um 4G. É esse o grande ofensor do tráfego. Eu não tenho como evitar que o sujeito hoje utilize o mesmo *tablet* vinte vezes mais que utilizava há dois anos. Essa é a realidade dos fatos. Se fosse simples como era no passado, quando era voz, seria simples – eu não vou vender mais –, mas não é mais assim. Infelizmente, a situação hoje é bastante complexa. Sobre o caso específico da colocação que houve a respeito da aprovação da Lei Geral das Antenas e que agora a bola está conosco, isso não é verdade. Infelizmente, não é verdade. Agora começa uma guerra gigantesca nossa com os municípios, porque há municípios que entendem que faz mal à saúde. Isso está pautado em lei federal desde 2009. Porém, está na consciência das pessoas que celular, em algumas situações, dá câncer, faz mal à saúde. A gente acha que, quando muito, faz mal ao coração, porque o sinal ruim realmente incomoda muito. Com relação ao câncer, temos a Organização Mundial de Saúde dando informações muito claras de que isso não faz mal algum. Só que há sempre teorias que dizem isso, aquilo. E estamos pautados em muita informação científica para contradizer todas elas. Eu queria só deixar claro isso. Quero também dizer que estaremos aqui sempre que formos chamados; não apenas nós, como representantes, mas cada uma das empresas que aqui estiveram. Nós tivemos um comparecimento em massa das empresas e gostaríamos de deixar isto bem claro: qualquer dúvida, por favor, contem conosco. A seguir o deputado Chico Vigilante se pronunciou: Muito obrigado, Dr. Duprat. Quero registrar e agradecer as seguintes presenças: Dr. Paulo Roberto, representante da Promotoria de Defesa do Consumidor – PRODECON/DF; Sr. Secretário de Fiscalização de Infraestrutura de Aviação Civil e Comunicações do TCU, Dr. Marcelo Barros da Cunha, que teve que se ausentar, mas fez uma brilhante participação; Sr. Diretor Geral do Procon, Paulo Márcio Sampaio –



CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL
Comissão de Defesa do Consumidor



vocês veem que estamos com bastante Paulo aqui na Mesa –; Sr. Presidente da Comissão de Direito do Consumidor, representante da OAB/DF, Fernando Martins de Freitas; Sra. Superintendente de Relações com os Consumidores, representante da Anatel, Elisa Vieira Leonel Peixoto; Sr. representante do Ministério das Comunicações, Marcelo Ferreira; Sr. Presidente do Sindicato Nacional das Empresas de Telefonia e Serviço Móvel, Carlos Duprat; os Deputados que passaram por aqui; e os representantes das empresas e representantes da comunidade que compareceram aqui hoje. O objetivo desta audiência e das audiências que temos promovido é exatamente este: debater e encontrar soluções para os problemas colocados. Há muitos dados colocados aqui hoje que a maioria da população não sabe e são importantes aos avanços que estamos tendo. Mas há a necessidade também de melhorarmos cada vez mais a qualidade e darmos um atendimento melhor ao nosso consumidor. Há uma coisa que não é inerente só às operadoras de telefonia, mas a todas prestadoras de serviço do Brasil hoje, que é a questão do *call center*. Eu pego, por exemplo, a CEB, que é uma empresa local, do Distrito Federal. Determinado dia faltou luz na minha casa, no Setor P Sul. Eu liguei lá, a menina atendeu, e, quando ela começou a falar, vi que não sabia o endereço da Ceilândia. Eu tive que perguntar de qual planeta ela era. Depois, tive que pedir desculpa, porque a pobre moça estava operando no Mato Grosso do Sul, portanto, não tinha absolutamente nada a ver com a gente aqui. A mesma coisa o *call center* das empresas. Muitas vezes, eles estão em outras regiões do Brasil que não têm muito a ver conosco. Essa é uma situação grave e que precisamos reparar também. Precisamos perseguir a qualidade porque a gente paga. Talvez o sistema mais eficiente que existe hoje, no Brasil, é o da cobrança das empresas operadoras de telefone. Duvido que haja algo mais eficiente. Porque luz, é preciso alguém lá da CEB ir lá e cortar. Não há desligamento automático. Água, também; tem que ir lá. Porém, telefone é via satélite. Na maioria das vezes, surpreendemo-nos quando vamos tentar ligar para casa e não conseguimos mais porque está cortado. Aquilo que eu disse no início da nossa sessão: há muita gente hoje deixando de comer para pagar as contas. Barateou? Barateou, mas o salário no Brasil é muito baixo ainda. Acho uma evolução extraordinária quando vejo um carroceiro usando um celular. É uma coisa fantástica! Mas quantas carroçadas ele está tendo que transportar para pagar a conta do mês? Portanto, há todas essas questões, e esse é o sentido desta comissão. Eu quero agradecer profundamente a presença de vocês. É um setor civilizado. Esse é um reconhecimento importante que temos de fazer. Há determinados setores da economia brasileira, hoje, que são muito truculentos ainda, não respeitam ninguém. Vamos estar de maneira franca, honesta, dialogando com vocês, cobrando e, também, ajudando, como, por exemplo, na questão das antenas. Queremos ajudar mesmo. Da compreensão que tem de existir, que elas precisam. Houve uma briga no Lago Sul, um bocado de gente reunida em volta porque não queriam uma antena. Eu fiquei pensando cá comigo: será que aquele pessoal tem celular, porque não querem antenas? Acho que não descobriram tecnologia, ainda, para funcionar sem antena; e acho que não vão descobrir. Colocar lá no espaço e tudo. Já pensou ficar esse monte de coisa circulando por lá para um dia cair na cabeça da gente? Vimos o sufoco que foi outro dia, quando falaram da estação da Rússia. Ainda teve um cientista dizendo que havia a possibilidade de cair no Brasil. Precisa cair



CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL
Comissão de Defesa do Consumidor



tanta coisa boa aqui, precisava vir logo esse lixo lá da antiga União Soviética, agora Rússia! Quero agradecer, mesmo, a presença de vocês, e dizer que nós também vamos cobrar, mas estamos à disposição. Queremos fazer essa grande parceria com a OAB, entidade respeitadíssima no Brasil, talvez uma das entidades mais respeitada. O Ministério Público, Dr. Paulo, o senhor não imagina a estima que todos temos pelo Ministério Público, com os poderes que os senhores adquiriram na Constituição de 1988. Efetivamente, o papel que os senhores exercem é muito importante. A Anatel, as agências no Brasil é algo novo. Por isso, temos que colaborar e ajudar para que elas se viabilizem cada vez mais. Vi aqui o sofrimento do Dr. Paulo com relação ao Procon. O meu sonho é um dia transformar o Procon em uma agência de defesa do consumidor, independente do Estado, com autonomia. Nós vamos batalhar por isso. Eu gostaria de agradecer a presença dos Parlamentares, das autoridades do governo e demais convidados. Nada mais havendo a tratar declaro, assim, encerrada esta comissão geral, às dezoito horas e quarenta e oito minutos, da qual eu, Evelyn de Oliveira Pena Cavalcanti Alencar, cargo de assessora de comissão, na qualidade de secretária, lavro a presente ata que, depois de lida e aprovada, vai assinada pelo Senhor Presidente.

Deputado CHICO VIGILANTE

PRESIDENTE DA COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR