



**TERCEIRA SECRETARIA
DIRETORIA LEGISLATIVA
DIVISÃO DE TAQUIGRAFIA E APOIO AO PLENÁRIO
SETOR DE TRAMITAÇÃO, ATA E SÚMULA
1ª SESSÃO LEGISLATIVA DA 7ª LEGISLATURA
ATA SUCINTA DA 47ª
(QUADRAGÉSIMA SÉTIMA)
SESSÃO ORDINÁRIA, TRANSFORMADA EM COMISSÃO GERAL
PARA DISCUTIR A QUESTÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS
PRESTADOS PELAS CONCESSIONÁRIAS DE TELEFONIA MÓVEL DO
DISTRITO FEDERAL,
EM 28 DE MAIO DE 2015**

SÚMULA

PRESIDÊNCIA: Deputado Chico Vigilante

SECRETARIA: Deputados Luzia de Paula e Julio Cesar

LOCAL: Plenário da Câmara Legislativa do Distrito Federal

INÍCIO: 15 horas e 31 minutos

TÉRMINO: 18 horas e 48 minutos

PRESENÇA – Compareceram os seguintes deputados:

- Deputada Celina Leão – PDT
- Deputado Chico Leite – PT
- Deputado Chico Vigilante – PT
- Deputado Cristiano Araújo – PTB
- Deputado Dr. Michel – PP
- Deputado Juarezão – PRTB
- Deputado Julio Cesar – PRB
- Deputada Liliane Roriz – PRTB
- Deputado Lira – PHS
- Deputada Luzia de Paula – PEN
- Deputado Prof. Reginaldo Veras – PDT
- Deputado Rafael Prudente – PMDB
- Deputado Raimundo Ribeiro – PSDB
- Deputado Ricardo Vale – PT
- Deputado Robério Negreiros – PMDB
- Deputada Sandra Faraj – SD
- Deputada Telma Rufino – PPL
- Deputado Wasny de Roure – PT
- Deputado Wellington Luiz – PMDB

Obs.: Os Deputados Prof. Israel – PV e Bispo Renato Andrade – PR encontram-se licenciados, de acordo com os AMDs n^{os} 39/2015 e 40/2015, respectivamente.



1 ABERTURA

Presidente (Deputado Chico Vigilante):

- Está aberta a sessão.
- Sob a proteção de Deus, são iniciados os trabalhos.

1.1 LEITURA DE EXPEDIENTE

- **Projeto de Lei nº 476, de 2015**, de autoria do Deputado Julio Cesar.
- **Projeto de Lei nº 477, de 2015**, de autoria do Deputado Rafael Prudente.
- **Indicações nºs 3.918 a 3.928, de 2015**, de autoria do Deputado Rafael Prudente.
- **Indicação nº 3.929, de 2015**, de autoria do Deputado Wasny de Roure.
- **Moção nº 107, de 2015**, de autoria do Deputado Prof. Reginaldo Veras.
- **Moção nº 108, de 2015**, de autoria do Deputado Raimundo Ribeiro.
- **Requerimento nº 630, de 2015**, de autoria da Deputada Liliane Roriz.
- **Requerimento nº 631, de 2015**, de autoria do Deputado Ricardo Vale.
- **Requerimento nº 632, de 2015**, de autoria de vários deputados.
- **Requerimento nº 633, de 2015**, de autoria da Deputada Celina Leão.

Obs.: O expediente lido está anexo à ata.

2 COMUNICADO DA PRESIDÊNCIA

Presidente (Deputado Chico Vigilante):

– Informa que, de acordo com o Requerimento nº 506, de 2015, de autoria da Comissão de Defesa do Consumidor, a sessão ordinária será transformada em comissão geral para discutir a questão da qualidade dos serviços prestados pelas concessionárias de telefonia móvel no Distrito Federal.

2.1 COMPOSIÇÃO DA MESA

- **DEPUTADO CHICO VIGILANTE**, presidente da sessão e autor do requerimento
- **DEPUTADO JULIO CESAR**, Segundo-Secretário da Câmara Legislativa do Distrito Federal – CLDF
- **PAULO ROBERTO BINICHESKI**, Promotor da 1ª Promotoria de Justiça de Defesa dos Direitos do Consumidor – Prodecon
- **MARCELO BARROS DA CUNHA**, Secretário de Fiscalização de Infraestrutura de Aviação Civil e Comunicações do Tribunal de Contas da União – TCU
- **PAULO MÁRCIO SAMPAIO**, Diretor-Geral do Instituto de Defesa do Consumidor do Distrito Federal – Procon-DF
- **FERNANDO MARTINS DE FREITAS**, Presidente da Comissão do Direito do Consumidor e representante da Ordem dos Advogados do Brasil – OAB/DF
- **ELISA VIEIRA LEONEL PEIXOTO**, Superintendente de Relações com Consumidores e representante da Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel



- **MARCELO FERREIRA**, representante do Ministério das Comunicações
- **CARLOS DUPRAT**, Presidente do Sindicato Nacional das Empresas de Telefonia e Serviço Móvel Celular e Pessoal – SindiTelebrasil

2.2 PRONUNCIAMENTOS

DEPUTADO CHICO VIGILANTE, presidente da sessão e autor do requerimento

- Explica que esta comissão geral é uma iniciativa da Comissão de Defesa do Consumidor, que tem como objetivo debater a qualidade dos serviços prestados pelas operadoras de telefonia móvel no Distrito Federal.
- Menciona a falta de fornecimento de sinal na região de Ceilândia.
- Questiona a qualidade dos planos fornecidos pelas operadoras.
- Pontua as dificuldades encontradas pelos usuários de telefonia móvel com relação aos serviços anunciados pelas operadoras e não cumpridos na prática.
- Afirma que a telefonia no Brasil continua sendo muito cara, e acrescenta que é um serviço essencial à população.
- Agradece a presença, nesta comissão geral, dos representantes das operadoras de telefonia, bem como dos órgãos do Poder Público do Distrito Federal.

DEPUTADO JULIO CESAR

- Exemplifica problemas enfrentados pelos consumidores de serviços de telefonia, e pleiteia que as empresas de telefonia se comprometam a responder às demandas por melhoria dos serviços.

CARLOS DUPRAT, Presidente do SindiTelebrasil

- Enfatiza que o crescimento da telefonia móvel no País tem crescido 56% ao ano, e apresenta dados estatísticos para os próximos anos.
- Observa que, com a chegada dos novos *smartphones*, o nível de tráfego na rede cresceu substancialmente, e informa que as empresas de telecomunicações têm realizado investimentos substanciais no País.
- Afirma que o preço do minuto caiu pela metade nos últimos cinco anos e que houve um acréscimo significativo no tempo de uso pelos usuários.
- Anuncia que a banda larga móvel hoje é responsável pelo consumo de grande parte da rede instalada e que há um crescimento diário na sua utilização pela população.
- Revela que a telefonia no Distrito Federal é considerada a melhor do País, segundo dados do *Global Competitive Index*, apesar das várias melhorias que precisam ainda ser realizadas.
- Lembra que o serviço móvel de telefonia está completando 25 anos no País, e ressalta a necessidade de se estabelecer políticas públicas que pontuem regras claras de essencialidade de fornecimento dos serviços.



– Participa que as operadoras prestam serviços além do que foi estipulado nos contratos, e anuncia que não há nenhuma cláusula que preveja a cobertura do sinal nas estradas brasileiras.

– Reforça a necessidade de criar legislações que possibilitem investimentos e um processo de licenciamento ágil, levando em conta as demandas da sociedade.

– Enumera as principais reclamações dos usuários, e menciona as medidas que as operadoras vem tomando para aprimorar a qualidade dos serviços oferecidos.

MARCELO FERREIRA, representante do Ministério das Comunicações

– Refere-se aos desafios ocasionados pelo aumento da demanda dos serviços de telecomunicações, e aponta providências adotadas pelo Ministério nos quesitos de qualidade, preço e cobertura dos serviços de telefonia no País.

– Contesta a observação do Presidente do SindiTelebrasil de que as políticas na área de telecomunicações têm priorizado a arrecadação estatal.

ELISA VIEIRA LEONEL PEIXOTO, Superintendente de Relações com Consumidores e representante da Anatel

– Frisa a importância do debate para esclarecer os direitos ainda desconhecidos pela população.

– Detalha as medidas tomadas pela agência no ano de 2013, quando houve a reorganização da sua estrutura regimental, de forma a permitir a aproximação com o consumidor nas suas tratativas.

– Enfatiza que a conscientização do consumidor é uma das formas de garantir os direitos e a qualidade dos serviços prestados pelas empresas de telecomunicações.

– Destaca o enorme desafio da rede de telecomunicações para acompanhar o crescente aumento do volume de dados e conteúdos que trafegam na rede.

– Informa que a qualidade da telefonia vai além da ampliação da rede e que é necessário o aprimoramento da capacidade de atendimento por parte das operadoras.

– Observa que o aumento de demanda e o crescimento da base do 3G e do 4G indicam uma real necessidade de investimentos em rede.

– Tece comentários sobre as medidas tomadas pela agência reguladora com o objetivo de investir em projetos que revertam em benefícios para a sociedade e de diminuir as reclamações dos consumidores.

FERNANDO MARTINS DE FREITAS, Presidente da Comissão do Direito do Consumidor da OAB/DF

– Descreve a atuação da OAB/DF em relação ao tema.

– Relata que as operadoras de telefonia não têm colaborado para a resolução dos problemas apontados pelos consumidores e seguem descumprindo compromissos firmados em debates anteriores.

– Divulga que, conforme enquête realizada pela OAB na Rodoviária de Brasília, os serviços de telefonia constituem o principal item de insatisfação dos consumidores.



– Noticia que a OAB/DF recorrerá da decisão judicial que denegou pedido contra a interrupção dos serviços de Internet nos contratos para fornecimento de banda larga.

– Contesta a alegação de que os problemas na área de telefonia decorrem unicamente das limitações tecnológicas impostas às empresas, e esclarece que as principais queixas dos usuários se referem a outros quesitos do atendimento.

– Afirma que a OAB, a par do necessário diálogo com as empresas, prosseguirá recorrendo ao Judiciário em prol dos consumidores.

PAULO MÁRCIO SAMPAIO, Diretor-Geral do Procon

– Explica que o Procon é órgão integrante do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor e tem atuado em defesa dos direitos da sociedade.

– Frisa que a telefonia é o serviço com maior índice de reclamações por parte da população nos Procons do Distrito Federal e de todo o País.

– Registra as tratativas do órgão com outras instituições públicas para orientar o consumidor e garantir qualidade no fornecimento dos serviços oferecidos pelas operadoras.

MARCELO BARROS DA CUNHA, Secretário de Fiscalização de Infraestrutura de Aviação Civil e Comunicações do TCU

– Esclarece que o TCU audita a atuação dos órgãos federais incumbidos das telecomunicações para propor melhorias, mas não pode fiscalizar as empresas privadas do setor.

– Informa que o TCU recomendou à Anatel medidas para priorizar a percepção do usuário quanto à qualidade da prestação do serviço e desenvolver mecanismos de fiscalização *online* para acompanhar as reclamações feitas nos *call centers* das operadoras e a solução de problemas, bem como para supervisionar os sistemas de faturamento.

– Opina que a punição das empresas, isoladamente, é medida ineficaz para a melhoria dos serviços, razão pela qual devem ser adotadas soluções complementares, como o aprimoramento da orientação aos usuários.

– Divulga que o TCU atualizará no próximo semestre o seu diagnóstico acerca da atuação da Anatel.

– Comenta que, em análise do TCU sobre os leilões promovidos pela Anatel, verificou-se a redução dos montantes arrecadados pelo Estado como contrapartida de exigências pertinentes a abrangência e qualidade dos serviços a serem explorados.

DEPUTADO ROBÉRIO NEGREIROS

– Reporta-se à Lei Federal nº 13.116, de 20 de abril de 2015.

– Manifesta a sua satisfação em ver reunidos nessa comissão geral todos os setores envolvidos.



– Solicita ao Governador do Distrito Federal que envie, ainda este semestre, projeto de lei que disponha sobre as normas gerais urbanísticas do DF de forma a resolver o problema da falta de normatização que afeta a instalação de antenas.

PAULO ROBERTO BINICHESKI, Promotor de Justiça da Prodecon

- Acusa as empresas de telefonia de praticarem abusos, em flagrante descumprimento do Código de Defesa do Consumidor.
- Pondera que as empresas não deveriam comercializar serviços relacionados a uma estrutura técnica da qual alegam não dispor.
- Salaria que os consumidores devem ser respeitados em seu direito à informação sobre os serviços adquiridos.
- Lamenta a morosidade do Poder Judiciário no atendimento ao consumidor.
- Concita o Governo a aprimorar os recursos do Procon, de modo a possibilitar a adequada fiscalização das operadoras.

FABIANA CAMARÇO ARRUDA, representante da operadora TIM

- Anuncia que operadora TIM possui projetos de grande investimento para o DF, e frisa que um dos importantes problemas a serem vencidos é a questão da liberação dos licenciamentos.
- Participa que a burocracia impede que as licenças sejam liberadas pelos órgãos competentes no prazo de 45 a 60 dias.
- Discorre sobre a política de atendimento da empresa, que preza pela qualidade dos serviços prestados.
- Lista as características do plano de investimento da operadora para o ano de 2015.

DANIEL ENCARNAÇÃO, representante da Vivo

- Revela a previsão de investimentos da Vivo no DF, e sustenta que foram realizadas melhorias dos serviços de telefonia mediante a modernização da rede existente.
- Explica que a correção de falhas na distribuição do sinal de celulares não pode ser obtida sem o acréscimo de estações.
- Informa, em resposta ao Deputado Chico Vigilante, que a Vivo não é remunerada pelo *Facebook*.

AVILMAR CAMACAN, representante da operadora OI

- Apresenta o valor dos investimentos que serão feitos pela operadora no ano de 2015, e acrescenta que há uma série de projetos estruturantes que serão realizados em nível nacional e beneficiarão o sistema como um todo.



FÁBIO ANDRADE, representante da Claro

– Expõe dados sobre a estrutura física da rede da Claro no DF, sobre a participação da empresa no mercado e sobre a sua previsão de investimentos no DF em 2015.

DEPUTADO RODRIGO DELMASSO

- Relata que na região do Guará há uma área onde não há sinal.
- Lamenta que as operadoras vendam um serviço que não contempla todas as áreas de cobertura, e julga ser necessária uma ampliação das redes de telefonia.
- Informa que está tramitando na Casa um projeto, de sua autoria, que regulamenta a utilização de aplicativos para táxi.
- Acredita que o Distrito Federal pode ser o grande laboratório para a melhoria do sistema de telefonia, tendo em vista a sua pequena área demográfica, que facilitaria a implementação de novos sistemas.
- Chama a atenção para o alto preço cobrado pelas operadoras.

TODI MORENO, ex-diretor do Procon/DF

- Sustenta que, na direção do Procon/DF, atuou com severidade contra os erros das operadoras de telefonia, atento ao fato de que os problemas nessa área não se restringem à deficiência de sinal.
- Recomenda maior ênfase em medidas de conciliação por considerá-las mais eficazes para a proteção dos consumidores.
- Desaprova a conduta das empresas renitentes no desrespeito aos consumidores e que se ausentam do debate sobre o problema.
- Comenta que a Sky é a operadora do DF que apresentou pior resposta ao reclamo dos consumidores.

PAULO ROBERTO BINICHESKI, Promotor da Prodecon

- Salaria a importância da função de fiscalização exercida pela CLDF para constatar problemas existentes e encaminhar soluções
- Registra a preocupação do Ministério Público em garantir a saúde e a segurança da população, ademais de atender à legislação.

PAULO SISNANDO RODRIGUES DE ARAÚJO, representante da Secretaria de Fiscalização de Infraestrutura de Aviação Civil e Comunicações do TCU

– Agradece o convite feito ao TCU para esta sessão, reitera que o TCU divulgará no próximo semestre novo diagnóstico acerca da atuação da Anatel, e expõe o compromisso do órgão em continuar contribuindo para a solução dos problemas apontados.



PAULO MÁRCIO SAMPAIO, Diretor-Geral do Procon/DF

- Corroborar a manifestação do titular da Prodecon, Paulo Roberto Binicheski, em prol da convocação de novos servidores para o Procon/DF.
- Divulga iniciativas do Procon/DF para ampliação do atendimento, ressalta o empenho dos servidores do órgão em face da restrição dos recursos, e realça o êxito obtido com a implantação da Gerência de Conciliações.
- Agradece o convite para este debate, e reafirma o compromisso do Procon/DF com a comunidade.

DEPUTADO CHICO VIGILANTE, presidente da sessão e autor do requerimento

- Comunica que os órgãos do governo serão convidados para a audiência pública que será realizada nesta Casa para tratar sobre os planos de saúde.
- Narra fatos ocorridos quando exerceu a presidência da Comissão de Defesa do Consumidor.

FERNANDO MARTINS DE FREITAS, Presidente da Comissão do Direito do Consumidor da OAB/DF

- Sugere diálogo com as operadoras de telefonia para o estabelecimento de cooperação com órgãos de defesa dos consumidores, com a fixação de metas de melhoria dos serviços.

ELISA VIEIRA LEONEL PEIXOTO, Superintendente de Relações com Consumidores e representante da Anatel

- Agradece, em nome do Presidente da Anatel, o convite e a oportunidade de participar desse importante debate.
- Reforça o compromisso da agência reguladora de proteger o consumidor, e cita avanços positivos alcançados pela Anatel.
- Anuncia a criação de espaço para participação social dentro da agência, o denominado Comitê de Defesa dos Usuários de Serviços de Telecomunicações – CDUST, e convida as entidades de proteção dos consumidores a indicarem membros.

MARCELO FERREIRA, representante do Ministério das Comunicações

- Agradece o convite recebido, parabeniza a CLDF pela iniciativa do debate, e manifesta a disposição do Ministério das Comunicações em continuar colaborando nesse tema.

CARLOS DUPRAT, Presidente do SindiTelebrasil

- Agradece o convite para participar do debate em questão.



– Frisa que o setor de telefonia acredita na importância do seu papel para o desenvolvimento do País, e observa que estão sendo realizados investimentos para melhorar o atendimento aos usuários.

– Presta breves esclarecimentos finais sobre a venda de novos aparelhos e a colocação de antenas.

3 ENCERRAMENTO

Presidente (Deputado Chico Vigilante):

– Agradece a presença de todos, e declara encerrada a sessão.

Eu, Primeiro(a)-Secretário(a), nos termos do art. 128 do Regimento Interno, lavro a presente Ata.

Primeiro(a)-Secretário(a)

Expediente lido na 47ª Sessão Ordinária, em 28 de maio de 2015

*Ata considerada lida e aprovada na 48ª Sessão Ordinária, de 2/6/2015.
(Obs.: a íntegra do expediente lido nesta sessão consta da publicação desta ata
no *Diário da Câmara Legislativa*)*