



148

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PIAUÍ
PROGRAMA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR-PROCON
Rua Álvaro Mendes, 2294 - Centro - CEP nº 64000-060 – Teresina – PI

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 073/2011

FORNECEDOR: VIVO S/A

1. RELATÓRIO

Cuida-se de processo administrativo instaurado, nos termos da Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor), bem como do art. 33 e seguintes do Decreto Federal nº 2.181/97, pelo Programa de Proteção e Defesa do Consumidor, Órgão integrante do Ministério Público do Estado do Piauí, visando apurar indício de perpetração de prática ofensiva à norma consumerista por parte do fornecedor **VIVO S/A**.

Em razão das constantes reclamações trazidas a esse Órgão, versando sobre a ineficiente prestação de serviços oferecidos pela referida Operadora de telefonia móvel no estado do Piauí, foi instaurado o presente processo administrativo de ofício, mediante a Portaria PROCON/MP-PI nº 005/2011, de 14 de fevereiro de 2011. Mais precisamente, as reclamações veiculadas no âmbito deste órgão dão conta de problemas como: cobertura ineficiente; suspensão temporária de serviços; linhas cruzadas; serviço banda larga e 3G comercializados em cidades que não dispõem da tecnologia; sobrecarga do sistema SMP e velocidade de navegação na internet aquém da ofertada.

Após ter sido devidamente notificada, a VIVO S/A trouxe aos

autos a defesa de fls. 09/13, cujos argumentos podem ser sintetizados nos seguintes pontos: **a)** a operadora VIVO possui 254.202 (duzentos e cinquenta e quatro mil e duzentos e dois mil) clientes, sendo constantemente avaliada com a melhor nota de desempenho pela ANATEL entre as quatro maiores operadoras de telefonia do Brasil; **b)** há diuturnamente centrais telefônicas destinadas àqueles com deficiência auditiva e fala; **c)** os indicadores de qualidade da VIVO S/A referentes ao Estado do Piauí entre os meses de novembro de 2010 e janeiro de 2011; **c)** a referida operadora tem estrutura montada para o acompanhamento técnico dos serviços prestados pela operadora em questão; **d)** a operadora em espeque é demandada em poucos procedimentos no âmbito do PROCON/MP-PI; e) o quantitativo de reclamações existentes no âmbito do PROCON/MP-PI permite entrever que não há a má prestação de serviços de telefonia.

Seguem a peça de defesa os documentos de fls. 14/21.

Foram requisitadas por meio do despacho de fl. 63 informações conclusivas no que toca à qualidade da prestação dos serviços de telefonia pela VIVO S/A.

Por meio da manifestação de fls. 68/69, a ANATEL resumiu-se a afirmar que os serviços de telefonia prestados pelas operadoras Claro, Oi, Vivo e TIM traduz descumprimento ao que estipulam as normas regulamentares da ANATEL.

Segue tal manifestação o "*Plano de Ação Pró-Usuário*" que compõe as fls. 70/78-v.

Em razão do caráter deveras inconclusivo da aludida manifestação, forma requisitados os resultados do relatório de fiscalização a respeito da qualidade dos serviços de telefonia na área de registro "86".

A Fundação CEPRO (Centro de Pesquisas Econômicas e Sociais do Piauí) trouxe ainda aos autos o levantamento de informações que repousa às fls. 82/91, apontando que a VIVO possui apenas 9,51% dos consumidores de telefonia móvel. Constatou-se ainda no referido estudo

que, conforme a tabela 17 (fl. 85), 65,65 % dos usuários de serviços telefônicos estão com a operadora em questão há menos de um ano, sendo 150 que as demais estatísticas permitem entrever que a larga maioria dos clientes da VIVO utiliza tais serviços há pouco tempo.

Constatou-se ainda que a maioria dos usuários da VIVO, ou seja, 60,31%, consegue efetuar suas ligações de imediato, sendo que 4,58% gasta em torno de 10 (dez) minutos para a efetivação da ligação e 18,32% conseguem efetivar a ligação, mas demoram sempre algum tempo (tabela 19, fl. 87). Ademais disso, 64,89% dos entrevistados avaliam que a qualidade do som percebido é perfeito e sem ruídos, ao tempo em que 9,16% percebem o som com bastante ruído e 16,03% constatam algo interferindo na qualidade da transmissão sonora (tabela 20, fl. 88).

E conclusivamente, observou-se no multimencionado estudo que 48,09% dos avaliados apontam o serviço telefônico da VIVO como sendo muito bom, ao turno em que 45,8% dos avaliados qualificam como razoável a qualidade dos serviços prestados pela VIVO S/A, sendo que o total de 6,11% avaliam o mesmo como de baixa qualidade.

Por meio do ofício nº 869/2011/ANATEL, o PROCON foi informado sobre o redirecionamento de requisição ministerial de informações à Unidade Operacional do Piauí (fl. 94).

Através do ofício 407/2011/ANATEL, a autarquia fiscalizadora limitou-se a afirmar que existem quatro demandas pontuais de investigação, referentes às quatro maiores operadoras de telefonia móvel do Brasil (fl. 102).

Por meio do despacho de fls. 107/108, foi determinada em caráter derradeiro a requisição das informações necessárias à formação de convicção conclusiva quanto à qualidade dos serviços prestados pela VIVO S/A.

Consta ainda dos presentes autos o ranking de atendimentos realizados neste Órgão entre 01/01/2011 e 07/11/2011, em que a VIVO S/A figurava com 27 (vinte e sete) atendimentos/reclamações em seu

desfavor.

151
b

Posteriormente, em resposta às requisições promovidas por este PROCON, a ANATEL carrou aos autos a Nota Técnica registrada sob o nº 10/2012-UO092F/UO092 (fls. 130/133), que são elencados os diversos fundamentos pelos quais fora instaurado Processo Administrativo para Descumprimento de Obrigações – PADO, a fim de que fossem apuradas as irregularidades em questão.

Após isso, a ANATEL veio novamente aos autos por meio do Ofício nº 559/2012/ANATEL, apontando que as requisições ministeriais promovidas por este PROCON foram redirecionadas à Gerência Geral de Comunicações Pessoais Terrestres-PVCP.

É o que cabia num breve relato. Passa-se à manifestação.

2. MANIFESTAÇÃO

2.1. DAS IRREGULARIDADES CONSTATADAS PELA ANATEL

A Agência Nacional de Telecomunicações constatou a respeito dos serviços prestados pela VIVO S/A, que a mesma possui taxa de queda de chamada excessiva, conforme o relatório que repousa às fls. 130/133, em que se analisa o período temporal entre setembro de 2010 e fevereiro de 2011. *Ipsi literis*:

“5.4.1.

(...) foi observado que 125 (cento e vinte e cinco) setores apresentaram, em diversos momentos, taxa de queda acima de 2%, tráfego acima do limite estabelecido para o cálculo estatístico de Erlang B com Grau de Serviço (GoS – Grade of Service) de 2% ou taxa de bloqueio de chamada acima de 5%

(...)

5.4.3.

Não foram verificados setores que apresentaram constantemente taxa de bloqueio de chamadas acima de 5% nos PMMs (Período de Maior Movimento) durante o período analisado. Desta forma não constam setores amostrados que apresentaram alto nível de bloqueio nos PMNs em mais de 50% dos dias do período analisado.

(...)

5.4.4.

Constatou-se que 19 (dezenove) setores, sendo 7 (sete) no PMM1, 7 (sete) no PMM2 e 5 (cinco) no PMM3, apresentaram constantemente taxa de queda de chamadas acima de 2% nos PMMs (Período de Maior Movimento) durante o período analisado.

5.4.5. Instauração de Processo Administrativo

Diante das irregularidades detectadas, a entidade teve instaurado em seu desfavor processo administrativa, estando este na Gerência de Regulamentação, vinculada à Superintendência de Serviços Privados – SPV, em Brasília/DF, para a adoção de medidas cabíveis”

Com efeito, pode-se perceber que a VIVO S/A tem incidido em condutas que implicam: a) taxa de queda acima do padrão regulamentar aceito; b) tráfego acima do limite estabelecido; e c) taxa de bloqueio de chamada em patamar aquém do quanto estabelecido.

Tais elementos são indicativos da ineficiência do serviço de telefonia prestado pela VIVO S/A, posto que repercutem diretamente na qualidade das chamadas realizadas pelos consumidores, gerando com isso a deflagração de reclamações no âmbito deste PROCON.

Urge ainda explicitar que os bloqueios se dão quando não se consegue completar as ligações, isto é, quando os usuários não conseguem fazer ou receber chamadas, apresentando-se lhes as mensagens de "rede ocupada" ou "rede indisponível". Igualmente, ocorre bloqueio quando alguém tenta ligar para o telefone que está em região com sinal

prejudicado, circunstância em que o realizador da chamada recebe a mensagem indicando que o telefone com o qual se busca contato está desligado (caixa postal).

De outro turno, as quedas de chamada ocorrem quando embora se consiga completar a ligação, esta é interrompida abruptamente pelo sistema.

Importa ainda ressaltar que a análise da qualidade dos serviços prestados pela operadora tendo em perspectiva os PMMs apresentam números simbólicos, vez que a averiguação se dá nas ocasiões em que há elevadíssimo número de usuários tentando realizar ligações telefônicas, momento em que as linhas ficam "congestionadas".

Tais incongruências evidenciam claro desrespeito ao que dispõe a Lei geral de Telecomunicações (Lei nº 9.472/1997), sobretudo quanto ao que disciplinam os arts. 2º, I e III e 3º, I:

"Art. 2º O Poder Público tem o dever de:

I - garantir, a toda a população, o acesso às telecomunicações, a tarifas e preços razoáveis, em condições adequadas;

(...)

III - adotar medidas que promovam a competição e a diversidade dos serviços, incrementem sua oferta e propiciem padrões de qualidade compatíveis com a exigência dos usuários;

Art. 3º O usuário de serviços de telecomunicações tem direito:

I - de acesso aos serviços de telecomunicações, com padrões de qualidade e regularidade adequados à sua natureza, em qualquer ponto do território nacional"

Noutro flanco, emergem também cristalinas as incongruências entre os presentes fatos e a Resolução Nº 317, de 27 de setembro de 2002, que estatui o plano geral de metas de qualidade para o serviço móvel pessoal (PGMQ-SMP). Mais precisamente, os níveis regulamentares resultaram obviamente não atendidos, o qual estipula as balizas utilizadas no relatório alhures transcrito e por meio das quais se evidenciou a prestação de serviços em nível de qualidade inadequado.

Destarte, pode-se concluir, com base nas evidências já apontadas, que o serviço de telefonia prestado pela VIVO S/A prestado no Estado do Piauí encontra-se com dimensionamento insuficiente para cursar a demanda de tráfego, fato comprovado pelo elevado nível de bloqueios que foi verificado. Associado a este problema, constata-se a perpetuação da interrupção na prestação do serviço.

2.2. DA POLÍTICA NACIONAL DAS RELAÇÕES DE CONSUMO

Pois bem. Antes de se adentrar na fundamentação propriamente dita, alguns pontos devem ser esclarecidos quando o assunto é o respeito aos Direitos dos Consumidores. A Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos dos artigos 5º, XXXII e 170, V, da Constituição Federal e artigo 48 de suas disposições transitórias, sendo um sistema autônomo inserido no quadro Constitucional, que incide em toda relação que puder ser caracterizada como de consumo.

A política nacional das relações consumo tem por objetivo, conforme aduz o artigo 4º da Lei nº 8.078/1990, o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria de sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia nas relações de consumo.

Imbuído pelo espírito protecionista do Estado, o CDC estabelece como princípios inerentes às relações de consumo a vulnerabilidade, boa-fé objetiva, equidade e transparência.

O Código de Defesa do Consumidor, como lei principiológica, pressupõe a vulnerabilidade do consumidor, partindo da premissa de que ele, por ser a parte econômica, jurídica e tecnicamente mais fraca nas relações de consumo, encontra-se normalmente em posição de inferioridade perante o fornecedor, conforme se depreende da leitura de seu art. 4º, inciso I, *in verbis*:

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo. (grifos acrescentados)

Neste diapasão, sedimenta o Professor RIZZATTO NUNES:

O inciso I do art.4º reconhece: o consumidor é vulnerável.

Tal reconhecimento é uma primeira medida de realização da isonomia garantida na Constituição Federal. Significa ele que o consumidor é a parte mais fraca na relação jurídica de consumo. Essa fraqueza, essa fragilidade, é real, concreta, e decorre de dois aspectos: um de ordem técnica e outro de cunho econômico.¹

¹NUNES, Rizzatto. *Curso de Direito do Consumidor*. 4. Ed. Saraiva: São Paulo, 2009.

Assim, outro não é o entendimento da Jurisprudência pátria:

156

Vale ressaltar que a hipossuficiência não se confunde com o conceito de vulnerabilidade do consumidor, princípio esse previsto no art. 4º, I do Código Consumerista, que reconhece ser o consumidor a parte mais fraca da relação de consumo. **Tal princípio tem como consequência jurídica a intervenção do Estado na relação de consumo para que seja mantido o equilíbrio entre as partes, de modo que o poder de uma não sufoque os direitos da outra.** A vulnerabilidade é uma condição inerente ao consumidor, ou seja, todo consumidor é considerado vulnerável, a parte frágil da relação de consumo.” (TJDFT – AGI nº 20080020135496 - 4º Turma Cível – Rel. Des. Arlindo Mares – DJ. 13/05/09) (grifos acrescentados)

A proteção ao consumidor decorre da constatação de ser tal sujeito o elemento mais fraco da relação de consumo, por não dispor do controle sobre a produção dos produtos, sendo submetido ao poder dos detentores destes, surgindo, assim, a necessidade da criação de uma política jurídica que busque o equilíbrio entre os sujeitos envolvidos na relação consumerista.

A boa-fé objetiva, a qual é tida como outro princípio basilar do CDC, constitui verdadeiro vetor interpretativo do direito contratual, do qual se retira a necessidade de agir corretamente, com lisura e de acordo com as regras da moral. Neste diapasão, impõe o CDC aos contratantes a obediência aos deveres anexos ao contrato – como é o dever de cooperação que pressupõe ações recíprocas de lealdade.

A equidade impõe equilíbrio às relações consumeristas, mantendo-se os direitos e deveres das partes contratantes em harmonia, com a finalidade de encontrar a justiça contratual.

O princípio da transparência, por sua vez, é corolário ao princípio da informação e educação e significa que tanto os fornecedores como os consumidores deverão ser educados e informados acerca dos seus direitos e deveres com vista à melhoria do mercado de consumo.

Com efeito, tais assertivas deságuam com elevada força no vertente caso, porquanto se cuida aqui de prestação de serviço público de telefonia, a cujos meandros técnico-regulamentares a larga maioria dos consumidores é alheia e que, também por isto, requer intervenção mais firme dos órgãos de proteção do consumidor.

2.3. DOS DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR

157
Cto

A esta altura, já se pode entrever que inúmeros são os bens jurídicos dignos de tutela pelo Código de Defesa do Consumidor, o qual, em disciplina não exaustiva, elencou os seguintes direitos como sendo básicos de qualquer consumidor, quais sejam: direito à informação; à efetiva prevenção e reparação de danos morais e patrimoniais; à proteção à vida, saúde e segurança; e à **adequada funcionalidade dos bens e serviços disponibilizados no mercado.**

Assim é que, ao lado da exigência de que os produtos e serviços oferecidos devam ser seguros para que não ocorram acidentes de consumo, a Lei nº 8.078/90 também se preocupa com suas adequadas funcionalidades.

Em razão disso, dispõe o artigo 6º, X do CDC, que são direitos básicos do consumidor a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral. O mesmo Código, em seu artigo 6º, X e 22, aprofundando-se nesse direito básico, enuncia:

“Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

(...)

X - a adequada e eficaz prestação dos serviços

públicos em geral.”

158


(...)

“Art. 22 - Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.”

Consignadas as explicações aqui expostas, que tratam sobre os direitos previstos na Lei nº 8.078/90, e examinados os autos do processo, tem-se que sobressai indubitosa a ineficiente prestação de serviços pela Operadora VIVO S/A no Estado do Piauí. Importa também reconhecer que os elementos de prova evidenciem que a lesão proporcionada pela VIVO S/A, além de atingir universo deveras menor de usuários, é substancialmente menos ofensiva que a perscrutada quanto às demais operadoras de telefonia.

2.4. Do Serviço Adequado

Como dito alhures, o artigo 22 do Código de Defesa do Consumidor considera a adequação do serviço público como algo a ser praticado pela Administração e, também, por aqueles que exercem a prestação de tais serviços, seja na condição de concessionárias ou permissionárias.

Nesse mesmo sentido, dispõe o art. 7º, I, da Lei nº 8.987/95 (Lei das Concessões dos Serviços Públicos), que os usuários de serviços público têm o direito a receber serviço adequado.

Para efeitos da Lei das Concessões, o conceito de serviço público está grafado no §1º, do seu artigo 6º, nos seguintes termos:

159
to

Art. 6º. Toda concessão ou permissão pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários, conforme estabelecido nesta Lei, nas normas pertinentes e no respectivo contrato.

§ 1º Serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.

Assim, tem-se que a adequação do serviço público é a sua perfeita conformação às necessidades e exigências qualitativas dos usuários/consumidores, baseadas em elevados padrões técnicos e de qualidade.

Desse modo, é retirado do administrador o poder exclusivo de dizer o que é serviço adequado, atribuindo essa tarefa também e, sobretudo, aos técnicos.

No caso em tela, a ANATEL não apenas afirmou, mas comprovou tecnicamente, conforme relatórios apresentados, que o serviço estava sendo prestado pela VIVO S/A de maneira inadequada.

Conforme já se fez menção, trata-se a má prestação que ora se noticia de vício de qualidade na realização de serviço público, cuja essencialidade é indubitosa. Mais precisamente, não se pode conceber que préstimo básico como o serviço de telecomunicações seja prestado em qualidade aquém ao que estipula a lei e os regulamentos aplicáveis.

Como de sabença, a prestação de um serviço público por entidades concessionárias, tal qual *in casu*, implica a necessária observância do disposto nos artigos 1º, III, 5º, II, III, XXXII, XXXV, LIV, LV e LXIX, 37, "caput" e XXI, 170, V, e 175 da Constituição da República.

Fala-se aqui de um padrão mínimo de adequação que assegure aos usuários a fruição das utilidades a que tais prestações se propõem.

Não por acaso é que a Lei nº 7.783, de 28 de junho de 1989, ao definir os serviços essenciais para efeitos de exercício do direito de greve, estipula logo de saída a disponibilização de água como préstimo essencial.
Ipsi literis:

“Art. 10 São considerados serviços ou atividades essenciais:

(...)

VII - telecomunicações”

160
~~10~~

Disso resulta que, na condição de concessionária de serviço público, cumpre à demandada dar significado e alcance à constelação de preceitos inscritos na Constituição Federal e na legislação correlata. Incide, pois, aqui a necessidade de que referido serviço de telefonia móvel pessoal satisfaça as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas (art. 6º, §1º, da Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995).

2.5. Da Prestação Contínua dos Serviços de Telefonia Móvel

Insta também fincar algumas premissas no que toca à continuidade como característica indissociável dos serviços públicos de prestação essencial.

Pois bem. Contínuo é a adjetivação daquele serviço que não sofre interrupções ou suspensões. Uma vez fornecido ou oferecido ao usuário, não pode mais o Poder Público (quer o preste diretamente, quer o faça por interposta pessoa), suspendê-lo ou interrompê-lo, quer por vontade própria, quer por falhas de organização e planejamento, sob pena de ver desvirtuada a *mens legis* que anima a natureza protetiva da Lei nº 8.987/1995 (Lei das Concessões Públicas).

A Lei de Concessão de Serviços Públicos, no seu artigo 6º, §3º, prevê duas hipóteses de suspensão do fornecimento do serviço, que não caracterizariam a descontinuidade. Diz o texto legal:

161

Art. 6º [...] §3º Não se caracteriza como descontinuidade do serviço a sua interrupção em situação de emergência ou após prévio aviso, quando:

I - motivada por razões de ordem técnica ou de segurança das instalações; e,

II - por inadimplemento do usuário, considerado o interesse da coletividade||.

Da mesma forma dispõe a Lei nº 9.472/1997 (Lei Geral das Telecomunicações):

Art. 3º O usuário de serviços de telecomunicações tem direito:

(...)

VII - à não suspensão de serviço prestado em regime público, salvo por débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de condições contratuais;

Sucedo que, conforme se aduz do relatório da ANATEL, bem como das reclamações oferecidas junto a este Órgão de Defesa do Consumidor, restam evidenciados pontos em que a VIVO S/A atua de maneira incompatível com os padrões de qualidade impostos pelo Código de Defesa do Consumidor, pela Lei Geral de Telecomunicações e pela Lei de Concessões.

Sintomático disso é que, entre 01/01/2011 e 20/06/2013, foram deflagrados cento e noventa e oito reclamações referentes à VIVO S/A no âmbito deste PROCON, conforme documento que segue em anexo.

2.6. Da Responsabilidade Objetiva das Operadoras de Telefonia Móvel

162
[assinatura]

No que tange aos agentes privados no exercício da atividade econômica, deverão estes se submeter à normatividade dos direitos do consumidor, sempre atendendo aos seus princípios e regras. Dentre tais regras está a responsabilidade objetiva do fornecedor em face dos eventos havidos no âmbito da relação de consumo.

A responsabilidade civil objetiva é pautada simultaneamente na prevenção do dano e em sua repressão, acaso o mesmo ocorra, assegurando uma eficiente tutela jurídica. Bem se sabe que o consumo é um fenômeno universal, tendo importância não só econômica como também social e jurídica, de maneira que a revolução dos mercados trouxe consigo o anonimato das vítimas dos danos, sendo essas uma pluralidade de pessoas que tiveram seus direitos coletivos afetados.

Destarte, a responsabilidade objetiva adotada pelo CDC encontra sua justificativa no campo social, na equidade, na paz social e no bem comum. O dever para com a vítima, mesmo que não raro esta seja a coletividade, indeterminada do ponto de vista individual, reclama alguma reparação que sirva de compensação pelo dano causado, bem como que detenha utilidade repressivo-preventiva, para que, ao tempo em que penalize em razão do ilícito aqui constatado, funcione também como medida pedagógica para efeito de prevenção da ocorrência de práticas idênticas às em testilha.

No exercício da gravíssima missão de tutelar as relações de consumo no Estado do Piauí, o PROCON/MP-PI há de fazer valer sua atribuição preventivo-repressiva, de modo a evitar que outros consumidores sofram dos mesmos danos expostos pela operadora de telefonia em questão. Pelo porte da empresa demandada e de suas vastas carteiras de clientes, podemos inferir que o número dos que reclamam e dos que procuram a justiça é ínfimo em relação aos que são efetivamente

lesados.

163
C/

Sobre a reparação do serviço prestado em desconformidade com a lei, dispõe o CDC:

Art. 20. O fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

I - a reexecução dos serviços, sem custo adicional e quando cabível;

II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos; III - o abatimento proporcional do preço.

[...]

§2º São impróprios os serviços que se mostrem inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam, bem como aqueles que não atendam as normas regulamentares de prestabilidade".

Como ficou fartamente demonstrado, o serviço de telefonia móvel, prestado pela VIVO S/A, tem se mostrado, em alguns pontos, inadequado, carecendo, pois, adequar-se às "normas regulamentares de prestabilidade".

3 – CONCLUSÃO

Nos autos foram apresentadas provas irrefutáveis da má qualidade na prestação do serviço pelo fornecedor VIVO S/A,

essencialmente no que toca à taxa de queda acima do padrão regulamentar aceito, ao tráfego acima do limite estabelecido e à taxa de bloqueio de chamada em patamar aquém do quanto estabelecido.

Nesse diapasão, por estar convicta da existência de transgressão aos artigos 6º, X; 20; 22, da Lei nº 8.078/90 e ao artigo 3º, I, III, da Lei nº 9.472/1997 (Lei Geral das Telecomunicações), c/c com os artigos 6º, II e 10, I, II, XII e XIII do Regulamento do Serviço Móvel Pessoal – RSMP, anexo à Resolução nº 477/2007, opino pela aplicação de multa ao fornecedor VIVO S/A.

É o parecer.

À apreciação superior.

Teresina, 21 de junho de 2013.


Tássio Rauff de Carvalho Moura
Assessor Jurídico - PROCON/MP-PI
Matrícula 169

169

165
to



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PIAUÍ
PROGRAMA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
Rua Álvaro Mendes, 2294 - Centro - CEP nº 64000-060

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 073/2011

FORNECEDOR: VIVO S/A

DECISÃO

Analisando-se com percuciência e acuidade os autos em apreço, verifica-se indubitável infração aos artigos 6º, X; 20; 22, da Lei nº 8.078/90 e ao artigo 3º, I, III, da Lei nº 9.472/1997 (Lei Geral das Telecomunicações), c/c com os artigos 6º, II e 10, I, II, XII e XIII do Regulamento do Serviço Móvel Pessoal – RSMP, anexo à Resolução nº 477/2007, perpetrada pelo fornecedor **VIVO S/A**, razão pela qual acolho o parecer emitido pelo M.D. Assessor Jurídico, impondo-se, pois, a correspondente aplicação de multa, a qual passo a dosar.

Analisando-se com percuciência e acuidade os autos em apreço, verifica-se indubitável infração aos artigos 6º, X; 20; 22 e 55, §4º da Lei nº 8.078/90 e ao artigo 3º, I, III e VII da Lei nº 9.472/1997 (Lei Geral das Telecomunicações) c/c com os artigos 6º, II e 10, I, II, XII e XIII do Regulamento do Serviço Móvel Pessoal – RSMP, anexo à Resolução nº 477/2007, perpetrada pelo fornecedor **VIVO S/A**, razão pela qual acolho o parecer emitido pelo M.D. Técnico Ministerial, impondo-se, pois, a correspondente aplicação de multa, a qual passo a dosar.

A large, stylized handwritten signature in black ink, located at the bottom right of the page.

Para a quantificação da sanção administrativa faz-se necessária uma análise da natureza, gravidade e repercussão da lesão na sociedade; o poder econômico do ofensor; o eventual proveito obtido com a conduta ilícita; a reprovabilidade da conduta; e o prejuízo causado pela sua conduta à sociedade, observando os critérios estatuídos pelos artigos 24 a 28 do Decreto 2.181/97.

Como se apresenta impossível a aferição do percentual de má qualidade do serviço prestado aos milhares de consumidores que a **VIVO S/A** possui neste Estado, é preciso que se estabeleça um valor, que não seja nem elevado demais, nem muito baixo, mas que sirva para, de algum modo, compensar proporcionalmente os danos causados aos seus usuários.

Noutro dizer, toma-se aqui como parâmetro para a dosimetria punitiva o quantitativo de usuários da **VIVO S/A**, em cotejo com o quantitativo de irregularidades evidenciadas em fiscalizações da **ANATEL**, bem como em face do elevado número de reclamações em tramite do âmbito deste Órgão e da própria agência reguladora.

Analisando-se o grande número de reclamações protocoladas junto ao Procon-PI, verifica-se que a maioria se refere ao serviço prestado pela operadora, como SMP, banda larga (*internet*), cobrança indevida e/ou abusiva, SAC, não fornecimento do serviço contratado, etc.

Pois bem. No particular, é de se observar que, segundo o relatório da Fundação CEPRO constante dos presentes autos, as carteiras de clientes das empresas de telefonia encontram-se assim distribuídas: a **TIM** e a **Claro** detém, segundo os números colhidos no período entre abril e maio de 2011, 41,35% e 36,26, respectivamente, sendo que a **OI Móvel** possui 12,88% dos usuários piauienses, ao tempo em que a **VIVO S/A** contempla 9,51% da clientela deste Estado.

De mais a mais, como se apresenta impossível a aferição do percentual de qualidade do serviço prestado aos milhares de consumidores que a **VIVO S/A**, possui neste Estado, é preciso que se estabeleça um

valor que, ao tempo em que não seja elevado demais, também não seja ¹⁶⁷ muito baixo, a fim de que sirva para, de algum modo, compensar proporcionalmente os danos causados aos consumidores da referida Operadora. Diante disso, tomando-se o número total de atendimentos de **JANEIRO/2011** a **MAIO/2013**, qual seja **201 (duzentos e um)**, como premissa indiciária que, aliada ao percentual de usuários da Operadora em questão no Estado do Piauí, permite entrever a extensão da lesão em evidência e, de conseguinte, fixar a penalidade administrativa.

Observa-se, assim, o grande número de pessoas insatisfeitas com o serviço de telefonia prestado pela **VIVO S/A**, ainda mais se levarmos em consideração os milhares de consumidores, usuários do sistema do fornecedor, que são lesados diariamente pelo pagamento de um serviço de péssima qualidade, conforme se conclui das denúncias recebidas pelo Procon estadual, encaminhados pelas Promotorias de Justiça do Interior e Câmaras Municipais.

Dito isso, fixo a multa base no montante de **R\$ 100.000,00 (cem mil reais)**, ao fornecedor **VIVO S/A**.

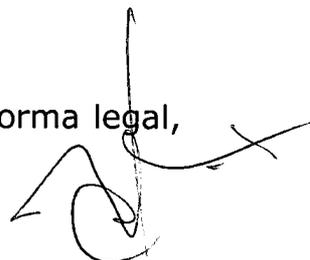
Verifica-se, *ab initio*, a inexistência de circunstâncias atenuantes, contidas no art. 25, do Decreto 2.181/97.

Não obstante, verificou-se a presença das circunstâncias agravantes contida no artigo 26, I e VI do Decreto 2.181/97, por ser o infrator reincidente e ocasionar a prática infrativa dano coletivo, razão pela qual aumento, pois, o quantum em ½ em relação a cada uma das agravantes.

Assim, procedido aos cálculos necessários à fixação da pena de multa, observando-se o disposto no art. 24, I e II, do Decreto 2181/97, torno a pena de multa fixa e definitiva no valor de **R\$ 100.000,00 (cem mil reais)**

Posto isso, determino:

– A notificação do fornecedor infrator **VIVO S/A**, na forma legal,



para recolher, à conta nº 1.588-9, agência nº 0029, operação 06, Caixa Econômica Federal, em nome do Ministério Público do Estado do Piauí, o valor da multa arbitrada, correspondente a **R\$ 100.000,00 (cem mil reais)**, a ser aplicada com redutor de 50% para pagamento sem recurso e no prazo deste, ou apresentar recurso, no prazo de 15 (quinze) dias, a contar de sua notificação, na forma dos arts. 22, §3º e 24, da Lei Complementar Estadual nº 036/2004;

168

- Na ausência de recurso ou após o seu improvimento, caso o valor da multa não tenha sido pago no prazo de 30 (trinta) dias, a inscrição dos débitos em dívida ativa pelo PROCON Estadual, para posterior cobrança, com juros, correção monetária e os demais acréscimos legais, na forma do *caput* do artigo 55 do Decreto 2181/97;

- Após o trânsito em julgado desta decisão, a inscrição do nome do infrator no cadastro de Fornecedores do PROCON Estadual, nos termos do *caput* do art. 44 da Lei 8.078/90 e inciso II do art. 58 do Decreto 2.181/97;

Teresina-PI, 26 de junho de 2013.



CLEANDRO ALVES DE MOURA
Promotor de Justiça
Coordenador Geral do PROCON/MP-PI