



188

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

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 076/2011
FORNECEDOR: TIM NORDESTE S/A

PARECER

1. RELATÓRIO

Trata-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-Procon**, Órgão integrante do Ministério Público do Estado do Piauí, visando apurar indício de perpetração de prática ofensiva à norma consumerista por parte do fornecedor **TIM NORDESTE S/A**.

Em razão das frequentes reclamações trazidas a esse Órgão, acerca da ineficiente prestação de serviços oferecidos pela referida Operadora de telefonia móvel no estado do Piauí, 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, foi instaurado de ofício, mediante a Portaria

J. Mendes

PROCON/MP-PI nº 004/2011, de 14 de fevereiro de 2011, Processo Administrativo para apurar as irregularidades supracitadas. 189

Para melhor instruir o processo, foi enviado a este órgão ministerial, no dia 22/02/2011, um relatório da Fundação Centro de Pesquisas Econômicas e Sociais do Piauí – CEPRO, referente a uma pesquisa que levantou informações sobre o grau de satisfação dos usuários em relação aos serviços prestados pelas operadoras de telefonia no estado do Piauí.

Quando a lente foi focada para as operadoras em separado, o pior desempenho, segundo a CEPRO, foi do fornecedor TIM, haja vista que somente 21,09% consideraram o serviço como muito bom, contra 22,67% que o destacaram como de baixa qualidade.

De acordo com os dados constantes na Tabela 12, às fls.45, apenas 29,17% dos usuários TIM conseguem efetuar ligações imediatamente. Enquanto 33,92% não conseguem efetuar quaisquer ligações em certos dias.

Considerável, também, foram os números quanto à efetivação da ligação, disposto na Tabela 15, às fls. 48. Aqui, cerca de 68,19% dos usuários não conseguem iniciar e sequer manter a conexão.

Instaurado o respectivo Processo, determinou-se a notificação do fornecedor TIM NORDESTE, por seus representantes legais, para apresentar defesa no prazo de 15 (quinze) dias, devendo, no ato, se manifestar acerca da possível formalização de Termo de Ajustamento de Conduta – TAC, para a adoção das providências no sentido de sanar as irregularidades.

Oficiou-se, também, a ANATEL para se pronunciar no feito, a fim de informar sobre a instauração de procedimento próprio para apurar a inadequação do serviço prestado, conforme relatado. Acaso já existente o procedimento, solicitou-se informações sobre a fase em que se encontrava, bem como o fornecimento de elementos necessários à instrução processual.

guedes

190
[Handwritten mark]

Em 21 de março de 2011, em resposta à Notificação PROCON/MP-PI nº 060/2011, o fornecedor TIM NORDESTE apresentou manifestação por escrito, ocasião em que asseverou, em síntese:

1º - que cumpria as metas estabelecidas pelo Plano Geral de Metas e Qualidade para o Serviço Móvel Pessoal, conforme estabelecido pela ANATEL;

2º - que apesar de sempre esforçar-se para atender às solicitações deste Órgão ministerial, não vislumbrava, naquele momento, a necessidade de celebração de novo TAC, haja vista que a proposta apresentada envolvia questões que estavam sendo atendidas pela TIM, inclusive em compromisso firmado junto ao Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor – DPDC.

Não havendo resposta da ANATEL sobre as providências solicitadas e não havendo acostado aos autos o AR, comprovando o recebimento do ofício pela Agência Reguladora, a Coordenação Geral do PROCON/MP-PI determinou nova expedição de notificação para o escritório da ANATEL, nesta Capital, a fim de reiterar as solicitações.

Em resposta, a Agência ressaltou que tem adotado as medidas que estão ao seu alcance para melhorar as condições de prestação dos serviços de telecomunicações em todo o país, inclusive, destacou a abertura anual de Procedimento de Apuração de Descumprimento de Obrigações (PADOs) especificamente sobre o cumprimento dos indicadores de qualidade. Na ocasião, afirmou-se também que estão sendo realizadas fiscalizações específicas sobre a qualidade do SMP e implantação do Plano de Ação Pró-Usuário, dentre outros.

Na mesma ocasião, a ANATEL afirmou que estava realizando uma revisão nos regulamentos de qualidade atualmente vigentes para o SMP.

Por fim, esclareceu que a Unidade Operacional da ANATEL no Estado do Piauí já está providenciando atividades de fiscalizações

[Handwritten signature]

191

específicas sobre o caso, por meio das pastas de fiscalização
RADARUO0922011000002, RADARUO0922011000003,
RADARUO0922011000004 e RADARUO0922011000005.

Em face do documento-resposta, verifica-se que a Agência limitou-se a aduzir que reconhecia a má qualidade dos serviços prestados e que estaria realizando uma fiscalização, sem apresentar respostas. Em razão disso, o M.D. Coordenador Geral do PROCON/MP-PI requisitou à Diretoria Regional da ANATEL, em Fortaleza/CE, que encaminhasse o respectivo Relatório de Fiscalização realizado na área de registro 86, reiterando a necessidade de um relatório conclusivo sobre os questionamentos supramencionados.

Em atendimento à referida correspondência, o Gerente Regional da ANATEL, informou ter sido a requisição encaminhada à Unidade Operacional do Piauí/UO09.2, tendo em vista que a coordenação da fiscalização da ANATEL é descentralizada por Unidade Federativa.

Nessa feita, foi expedido novo Ofício pelo PROCON/MP/PI à ANATEL/PI, solicitando informações sobre a situação das fiscalizações que estavam em andamento, bem como recomendando a conclusão das mesmas com a maior brevidade possível.

Apesar dos diversos apelos deste Órgão de Defesa do Consumidor, no sentido de obter uma resposta conclusiva, a Agência Reguladora resumiu-se em afirmar que havia 04 (quatro) demandas pontuais de fiscalização em andamento na referida Unidade para todas as operadoras do estado, provocadas por solicitação formalizada pelo Ministério Público Federal, bem como por Reclamações recebidas no ano de 2011.

Por essa razão, este Órgão reiterou o Ofício PROCON/MP/PI nº 097/2011, não obtendo respostas, o que ocasionou o envio de novo ofício à ANATEL, concedendo o prazo de 10 (dez) dias para o encaminhamento do relatório há muito solicitado, sob pena de adoção das medidas judiciais cabíveis e eventual responsabilização penal do agente responsável pela conduta protelatória.

medo

192

Após a apresentação do relatório conclusivo, que será analisado mais adiante, em tópico próprio, o digno Coordenador Geral do PROCON/PI determinou a suspensão do presente Processo Administrativo, pelo prazo de 60 (sessenta) dias, a fim de aguardar a conclusão do plano de ampliação da rede neste estado, apresentado pela operadora de SMP TIM à ANATEL.

Decorrido o prazo supra, oficiou-se a Agência Nacional de Telecomunicações para obter informações sobre a implementação das metas propostas.

Em cumprimento ao Ofício PROCON/MP/PI nº 011/2012, a ANATEL anexou ao Processo a Nota Técnica, contendo o relatório sobre a fiscalização efetuada (fls. 90-112), apresentando, ainda, os seguintes esclarecimentos:

2. Verificou-se que houve aumento na quantidade total de rádios transmissores instalados no estado do Piauí. Durante fiscalização, verificou-se que a prestadora apresentou sua base móvel instalada de 2.979 (dois mil, novecentos e setenta e nove) rádios TRXs, em detrimento da quantidade prevista de 2.858 (dois mil, oitocentos e cinquenta e oito), ou seja, 121 (cento e vinte e um) rádios acima do previsto.

3. Foi inserido um novo site em Cristino Castro/PI, demanda não prevista no Plano, com a inclusão de 10 (dez) rádios TRXs, aumentando a cobertura do estado para 63 (sessenta e três) municípios.

4. Em 56 (cinquenta e seis) dos 63 (sessenta e três) municípios cobertos pela operadora, cumpriu-se à meta estabelecida no Plano de Ampliação, destacando-se que em 24 (vinte e quatro) destes foi registrado aumento na quantidade de rádios instalados superior à meta estabelecida, incluindo-se a capital Teresina com

Grado

1.082 (hum mil e oitenta e dois) rádios instalados, quantidade superior à estipulada para Dezembro/2011, data para o prazo final do Plano;

5. No entanto, em 7 (sete) dos 63 (sessenta e três) municípios cobertos por esta prestadora no estado do Piauí, a quantidade de rádios instalados é inferior à quantidade prevista no cronograma apresentado, devendo a entidade apresentar soluções para que o Plano seja cumprido em sua totalidade conforme o prazo previsto. Ressalta-se que em 5 (cinco) destes municípios houve aumento na quantidade de rádios instalados, embora não na quantidade especificada no Plano”.

Dentre os **Municípios que não atingiram a meta** têm-se Buriti dos Lopes, Campo Maior, Castelo do Piauí, Guadalupe, Miguel Alves, Picos e União. Sendo que não houve qualquer aumento na quantidade de rádios instalados em Buriti dos Lopes, Guadalupe e Miguel Alves.

Segundo a Agência, a mesma concedeu um prazo de 05 (cinco) dias úteis à operadora para a expansão da rede nos referidos municípios.

Devido ao atendimento apenas parcial do Plano de expansão, bem como da perpetuação da má-qualidade do serviço, mesmo após as ditas ampliações, conforme dados de reclamações formuladas em face da prestadora no ano de 2012, este Órgão ministerial notificou o fornecedor TIM para apresentar esclarecimentos em 15 (quinze) dias, contados do recebimento da via.

Superado o prazo supramencionado, a empresa, mesmo comprovadamente notificada, conforme documento de rastreamento do objeto às fls. 119, não apresentou qualquer manifestação.

Foi expedido o Ofício PROCON/MP/PI nº 040/2012, em 27 de março de 2012, tendo como destinatária a ANATEL, a fim de requisitar

gbrado

194
informações acerca de nova fiscalização para a constatação do atendimento da demanda dos usuários, após a instalação das novas antenas de rádio TRXs.

Relativamente ao assunto, a Agência Nacional de Telecomunicações informou que o projeto apresentado pela operadora representa uma significativa ampliação da capacidade de tráfego da sua rede no estado do Piauí e que a real suficiência e efetividade do Plano serão confirmadas com as ações de fiscalizações, atualmente em curso.

Quanto a implantação de novas antenas nas 07 (sete) cidades nas quais se verificou a deficiência do sistema da TIM, a ANATEL ressaltou que apenas os municípios de Guadalupe e Buriti dos Lopes tiveram a ampliação realizada posteriormente, conforme informação encaminhada pela operadora.

Nesse diapasão, verifica-se que, mesmo após os diversos apelos deste Órgão ministerial, e após muito superado o prazo para a efetiva implementação do Plano de Expansão, este ainda não foi finalizado, o que evidencia negligência para com os prejuízos sofridos pelos usuários.

1.1 – DAS IRREGULARIDADES CONSTATADAS PELA ANATEL

A ANATEL encaminhou ao PROCON/MP/PI a cópia do relatório de fiscalização da prestadora TIM, referente ao período de análise de 01/09/2010 a 28/02/2011, constatando indícios de irregularidades.

A agência reguladora, para fins de apresentação do relatório, classificou os resultados em bloqueios e quedas de chamada.

Os bloqueios se dão quando não se consegue completar as ligações, ou seja, quando os assinantes não conseguem fazer ou receber chamadas, apresentando-se as mensagens de "rede ocupada" ou "rede indisponível". Há também a referida figura quando alguém tenta ligar para o telefone que está em região com sinal prejudicado, sendo que o

Medo

realizador da chamada recebe a mensagem indicando que o telefone com o qual se busca contato está desligado (caixa postal). 195

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

Foi realizada a análise do comportamento do tráfego na rede de acesso da prestadora HMM (Hora de Maior Movimento) em 308 (trezentos e oito) setores/células e nos PMMs (Período de Maior Movimento) em 323 (trezentos e vinte e três) setores/células, localizados no estado do Piauí. Dentre as irregularidades devidamente constatadas e comprovadas, é preciso que algumas sejam destacadas, junto com os pontos em que foram levantados pela ANATEL.

Conforme consta no item 5.2.1, do relatório do HMM, observou-se que dos 308 (trezentos e oito) setores do estado, 113 (cento e treze) apresentaram, em diversos momentos, tráfego acima do limite estabelecido para o cálculo estatístico de Erlang B com grau de Serviço de 2%, bem como taxa de bloqueio de chamada de 5% e taxa de queda de chamada acima de 2%. Assim, asseverou que os altos níveis de bloqueio e de queda constatados, implicam condições inadequadas de acesso e fruição do serviço pelos usuários, descumprindo assim a Operadora o artigo 3º, I e III da Lei 9.472/1997 (Lei Geral de Telecomunicações) c/c com o artigo 6º, II do Regulamento do Serviço Móvel Pessoal –RSMP, estabelecido pela Resolução nº 477, 07 de agosto de 2007.

Para a análise do tráfego de chamadas nos PMMs considerou-se 323 (trezentos e vinte e três) setores. Constatou-se que vários setores apresentaram taxa de bloqueio de chamadas superior a 5% e taxa de queda superior a 2%.

Dentre os setores que apresentaram a situação mais crítica, onde o **bloqueio ocorre constantemente**, têm-se as células localizadas nos Municípios de Batalha, Buriti dos Lopes, Campo Maior, Esperantina,

guedes

196

Luís Correia, Luzilândia, Parnaíba, Pedro II, Piracuruca e Piripiri, conforme

Tabela II às fls. 89.

Verificou-se, também, que 128 (cento e vinte e oito) setores apresentaram constantemente taxa de queda de chamadas acima de 2% nos PMMs, sendo 54 (cinquenta e quatro) destes localizados na Capital do estado e 74 (setenta e quatro), localizado no interior.

Além disso, constatou-se, em fiscalização presencial na prestadora para verificar a configuração dos equipamentos de rede, que a mesma não prestou as devidas informações técnicas solicitadas pela equipe de fiscalização, caracterizando descumprimento do artigo 10, II e XII do Regulamento do Serviço Móvel Pessoal.

Em análise das reclamações recebidas na Agência, formalizadas pelas Promotorias de Justiça de Alto Parnaíba (Município de Santa Filomena) e do Município de Francinópolis, bem como pela Câmara Municipal de Piracuruca e Prefeitura Municipal de São Felix, constatou-se também a má qualidade dos serviços.

As **conclusões da ANATEL** foram, quanto ao serviço (item 5.3.1), que a prestadora ora ré não cumpre a regulamentação vigente em relação ao estabelecimento de chamadas e à queda de chamadas nos patamares estabelecidos **"não prestando o serviço de forma adequada nas áreas relacionadas às células citadas nos itens 5.2.1 e 5.2.2."**

Assim, observou a necessidade de expansão da rede e otimização dos sistemas já implantados para promover a ampliação da capacidade de tráfego de chamadas na região.

No que tange aos usuários, concluiu que os usuários não são atendidos com uma rede com qualidade adequada, ficando impossibilitados de efetuarem ou receberem chamadas devido aos altos níveis de bloqueio ou quando as chamadas são interrompidas pelas quedas.

Quanto aos benefícios auferidos pela empresa ré, diz a **ANATEL, no item 5.3.5, que a prestadora não investe na**

medo

197
tes

capacidade de sua rede de acesso, não conseguindo assim assegurar uma boa prestação do serviço com a qualidade exigida pela regulamentação vigente. (fl.79-verso)

Por derradeiro, a Agência apresentou Termo de Audiência firmado na Justiça Federal, no dia 13/09/2011, em que a Operadora TIM apresentou o seu plano de expansão de rede para o Estado do Piauí, com a conclusão prevista para a data de 31/12/2011. Na ocasião, a ANATEL concordou que a ampliação apresentada seria suficiente para atender a demanda estimada, de forma a tornar satisfatória a prestação do serviço, comprometendo-se a realizar 02 (dois) relatórios de acompanhamento da concretização do plano. O primeiro a ser apresentado até 30/11/2011 e o segundo até 31/01/2012.

1.2 – DA PERPETUAÇÃO DAS IRREGULARIDADES

No que pese a manifestação da Agência Nacional de Telecomunicações, que considera que houve sensível avanço com a implementação do Plano de Ampliação da TIM, bem como que este seria suficiente para otimizar a prestação dos serviços neste estado, o que se verifica na realidade vivenciada pelos usuários do fornecedor TIM, é que a qualidade do serviço a cada dia deprecia mais.

Mesmo após a dita expansão, os problemas continuam a ser noticiados pela mídia e ocorrem também em outras unidades da federação (documentos anexos), onde os consumidores não conseguem completar uma ligação, tem uma brusca interrupção do serviço, ou queda na ligação telefônica, assim como ruídos, cortes e falhas.

Não obstante isso, verifica-se que as reclamações de usuários neste PROCON/PI, quanto a má qualidade do serviço, no que tange a bloqueio e quedas abruptas, continuam a ser corriqueiramente formuladas, o que nos leva a conclusão que o Plano de Ampliação, mesmo nos locais onde, segundo a ANATEL e a TIM, foi eficazmente

frudo

implementado e, ainda, além do previsto na meta, a qualidade do serviço não é a adequada.

Em Ofício nº 25/2012- UO092F/UO092-ANATEL, às fls 88, a Agência foi categórica ao afirmar:

[...] 4. Em 56 (cinquenta e seis) dos 63 (sessenta e três) municípios cobertos pela operadora, cumpriu-se a meta estabelecida no Plano de Ampliação, destacando-se que em 24 (vinte e quatro) destes foi registrado aumento na quantidade de rádios instalados superior à meta estabelecida, **incluindo-se a capital Teresina com 1082 (Hum mil e oitenta e dois) rádios instalados, quantidade superior à estipulada para Dezembro/2011, data para o prazo final do Plano;**

No entanto, como dito alhures, essa melhoria não alcança plenamente os usuários da prestadora, principalmente nesta Capital.

Atendendo a ofício expedido pelo Procon, a ANATEL encaminhou o Ofício 25/2012-UO092F/UO092F-ANATEL, além de farta documentação acostada às fls. 90/112.

Verifica-se, outrossim, acostado às fls. 115/116, notificação expedida à TIM NORDESTE S/A, para justificar o cumprimento apenas parcial do Plano de Ampliação da Rede de Cobertura do SMP, e fixar o prazo para conclusão total, inclusive nos municípios que não foram atendidos no primeiro momento.

Foi determinado à TIM, ainda, que se manifestasse acerca das crescentes reclamações quanto à baixa qualidade do serviço, mesmo após a expansão da rede, como ocorreu em Teresina, conforme demonstrado na documentação referente ao relatório estatístico do **Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC**, acostado às fls. 117/131.

gmu

199
6

Mediante nova solicitação da Coordenação do Procon Estadual, a ANATEL, por sua gerência, encaminhou o Ofício de nº 170/2012-UO092F/ UO092-ANATEL, no qual demonstra, em síntese, que a operadora TIM, não cumpriu o Plano de Meta de Expansão de Rede com data prevista para conclusão em DEZ/2011, para as cidades de Buriti dos Lopes, Campo Maior, Castelo do Piauí, Guadalupe, Miguel Alves, Picos e União.

Às fs. 139, verifica-se acostado o ofício 66/2012/PVCPA/PVCPA-ANATEL, no qual a gerência da agência reguladora, respondendo a solicitação do Procon, para extensão da proibição de comercialização de novas linhas pela Oi e Claro, a exemplo do que ocorreu em face da TIM nesse estado, aquela limitou-se a justificar sua atuação e a dizer que as empresas apresentação Plano Nacional de Ação de Melhoria da Prestação do SMP, detalhada por UF.

Solicitada nova fiscalização pelo Procon para verificação do complementamento e queda de chamadas, taxa de conexão e queda de rede de dados, índices de reclamações, interrupções de serviço e implementação dos investimentos para garantia da qualidade do serviço.

Das diversas reclamações registradas neste órgão, após a data para o cumprimento do Plano, mesmo sendo instaladas na Capital quantidade de antenas superior à estipulada, verifica-se, conforme as estatísticas de reclamações em anexo, que os bloqueios e as interrupções persistem.

Impende destacar que os dados apresentados referem-se apenas às cidades de Teresina e Parnaíba, pois não há em todo o Estado a cobertura do programa do **Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC**, que integraliza as informações entre os Procons.

Assim, confirmando-se que na Capital, onde houve a instalação superior à meta, os problemas persistem, resulta tanto mais verdadeiro que nas cidades em que o plano não foi sequer implementado as irregularidades/abusividades emergem ainda com maior gravidade.

gruedo

200
100

O Ofício de nº 331/2012-UO092F/ UO092-ANATEL, se reportou a decisão da ANATEL que suspendeu liminarmente a comercialização de novas linhas pela TIM, e ao Mandado de Segurança impetrado pela operadora para cassar a medida.

Verifica-se acostado ao ofício, ainda, o Ranking de Reclamações junto a ANATEL, no qual consta a TIM como a operadora de SMP mais demandada, com 16,21% das reclamações, além de relatório referente aos Problemas nas Prestação de SMP e medidas adotadas para solução, no qual a prestadora apresenta o **pior média nacional**, sendo a pior em 19 estados.

O **Relatório Estatístico** apresentado pelo Procon e proveniente da base de dados do **Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC**, referente às reclamações propostas unicamente por consumidores de Teresina-Pi, junto ao órgão, demonstra a insatisfação e o grande número de usuários que demandam diariamente contra a TIM NORDESTE S/A, pelos mais variados motivos, associados a péssima qualidade do serviços prestado, como SMP, banda larga (internet), cobrança indevida e/ou abusiva, SAC, não fornecimento do serviço contratado, etc.

Eis o relatório. Passo à fundamentação.

2 – DA POLÍTICA NACIONAL DAS RELAÇÕES DE CONSUMO

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.

afonso

201
62

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 acrescidos)

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

apud

202
10

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

Assim, outro não é o entendimento da Jurisprudência pátria: 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 acrescidos)

A proteção ao consumidor decorre da constatação de ser o consumidor 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 máximo do CDC, trata-se do princípio geral do direito contratual, do qual se retira a necessidade de agir corretamente, com lisura e de acordo com as

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

gruado

regras da moral. Neste diapasão, impõe o CDC aos contratantes a ²⁰³ 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.

3 – DOS DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR

Nesta esteira, o CDC, exemplificativamente, elencou os direitos básicos de todo e 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**.

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.

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

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.

afonso

204

Consignadas as explicações aqui exposta, que tratam sobre os direitos previstos na Lei nº 8.078/90, e examinados os autos do processo, tem-se que o âmago da questão controvertida se encontra na ineficiente prestação de serviços pela Operadora TIM no estado do Piauí, mesmo após a implementação do Plano de Ampliação da rede.

3.1 – 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 suas 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:

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.

guedes

Desse modo, é retirado do administrador o poder exclusivo de ²⁰⁵ 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 TIM de maneira inadequada.

3.2 - Do Serviço Eficiente

O princípio da eficiência do serviço público, além de figurar no caput do artigo 22, do Código de Defesa do Consumidor, obteve status constitucional após a promulgação da Emenda Constitucional nº 19, de 04 de junho de 1998, que, alterando o caput do artigo 37, da Constituição Federal de 1988, acrescentou a eficiência aos princípios da Administração Pública.

A eficiência diz respeito à forma como uma atividade é desempenhada e será atendida quando, em se tratando de serviços, estes são desempenhados com qualidade, com os recursos necessários (nem a mais e nem a menos), dando os resultados desejados e esperados pelos usuários/consumidores (eficácia).

No caso da TIM, o que se pode depreender do relatório da ANATEL é que ela presta os serviços que lhe competem de maneira ineficiente, posto que tem alocado recursos insuficientes para satisfação das necessidades dos consumidores.

Tampouco são eficazes os serviços prestados pela ré, tendo em vista que os bloqueios constantes e as quedas frequentes nas chamadas não permitem que os consumidores alcancem os fins desejados com o uso do serviço, que é estabelecer uma comunicação via rede celular (seja através da voz ou de dados).

3.3 – Do Serviço Essencial

206

O Código de Defesa do Consumidor assevera que, no tocante aos serviços essenciais, os mesmos devem ser contínuos.

Essencial é aquilo necessário e indispensável. A essencialidade do serviço público reside na importância que tem o mesmo para a sociedade em geral e para o usuário em particular.

A lei pode definir quais os serviços essenciais. Embora nosso ordenamento jurídico não tenha feito tal discriminação para fins de defesa do consumidor ou do usuário diretamente, ele o faz para fins de disciplinar o exercício do direito de greve. Desse modo, a Lei nº 7.783, de 28 de junho de 1989 (Lei de Greve), no seu artigo 10, prevê quais os serviços ou atividades considerados essenciais, dispondo no seu inciso VII, sobre o serviço de telecomunicações.

Conforme consta na Nota Técnica 62/CGSC/DPDC/2010, editada pelo Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, do Ministério da Justiça, em 15 de junho de 2010 (acessível no endereço www.mj.gov.br, documento anexo), que trata da essencialidade dos aparelhos de telefonia celular, a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílio, - Pnad de 2008, realizada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), aponta que atualmente há mais famílias com aparelho celular do que com telefone fixo no Brasil. Noventa e dois por cento (92%) dos domicílios com acesso a telefone possuem telefones móveis, enquanto apenas 52% dispõem de telefone fixo, sendo que mais de um terço das famílias pesquisadas dispõem apenas de telefones móveis.

Conforme constata a citada Nota Técnica:

[...] essa estatística é de suma relevância, pois comprova que a telefonia móvel se presta tanto quanto ou mais que a fixa para atender às necessidades inadiáveis da comunidade e assegurar a

Medo

207
100

proteção de sua dignidade, saúde e segurança. Evidencia-se, assim, o importante papel social e o caráter essencial do serviço móvel pessoal para a população. (p. 5, , item 13 da Nota Técnica).

Assim, por ser a telefonia móvel essencial, não se pode admitir que o consumidor seja privado do acesso a ela, em razão de vício de qualidade, seja na prestação do serviço em si, seja no produto que viabiliza sua fruição.

4. 4 – Do Serviço Contínuo

Serviço contínuo é aquele 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.

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:

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):

afrenedo

Art. 3º O usuário de serviços de telecomunicações tem ²⁰⁸ 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;

Como ficou evidenciado no relatório de fiscalização da ANATEL, as taxas de interrupção das ligações na rede da TIM estão em patamares muito superiores ao máximo autorizado pela legislação aplicada, ficando os usuários, em certos períodos, completamente incomunicáveis.

3.5 – Do Serviço Geral

Considera-se geral o serviço prestado de forma igual para todos, sem que existam privilégios ou benefícios injustificados a uns ou outros usuários.

Consequência do princípio da igualdade, o princípio da generalidade do serviço público, assim como aquele, admite mitigações, desde que estas venham trazer a igualdade entre os desiguais.

Assim, admite-se um escalonamento das tarifas de água e energia elétrica, por exemplo, de modo a permitir que aqueles menos aquinhoados economicamente, tenham acesso aos serviços, fazendo com que tal diferenciação seja característica de remuneração de tal sistema, vendando-se, no entanto, qualquer diferenciação na entrega do serviço em função da diferença no valor das tarifas ou do poder aquisitivo do consumidor.

Há, inclusive, lesão a normas reguladoras específicas, dispostas no anexo à Resolução nº 477 da ANATEL, de 07 de agosto de 2007, que trata do Regulamento do Serviço Móvel Pessoal - SMP:

guedes

Art. 6º Respeitadas as disposições constantes deste Regulamento bem como as disposições constantes do Termo de Autorização, os Usuários do SMP têm direito a:

II - tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço e das facilidades e comodidades adicionais;

[...]

Art. 10. Além das outras obrigações decorrentes da regulamentação editada pela Anatel e aplicáveis a serviços de telecomunicações e, especialmente, ao SMP, constituem deveres da prestadora:

I - prestar serviço adequado na forma prevista na regulamentação;

[...]

XIII - dispensar tratamento isonômico em matéria de preços e condições de interconexão e de uso de rede.

Da mesma forma dispõe a Lei Geral das Telecomunicações:

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;

[...]

III - de não ser discriminado quanto às condições de acesso e fruição do serviço;

Aqui, tem-se mais um flagrante de descumprimento da legislação por parte da ré, como bem apontou o relatório de fiscalização

210
da ANATEL, ao constar a diferença de cobertura de maior qualidade em alguns setores em detrimento de outros.

Nos pontos acima, ficou comprovado, portanto, que o serviço prestado pela TIM no estado do Piauí é inadequado, ineficiente, e descontínuo, embora seja um serviço essencial, descumprindo assim o disposto no art. 6, inciso X e o art. 22 do CDC, além dos diversos dispositivos da legislação específica, anteriormente apontados.

3. 6 – Do Artigo 22 do Código de Defesa do Consumidor

O CDC, no tocante aos serviços públicos estabelece:

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.

Parágrafo único. Nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações referidas neste artigo, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados, na forma prevista neste código.

Pelos dados trazidos no relatório de fiscalização da ANATEL, tem-se a devida comprovação de que a TIM, no lapso temporal em que fora objeto da fiscalização que repousa nos presentes autos, vem descumprindo, ora total, ora parcialmente, as obrigações que lhe são impostas legalmente.

4 - DA RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA

No que tange aos agentes privados no exercício da atividade econômica, deverão estes se submeter à normatividade dos direitos do

gruado

consumidor, sempre atendendo aos seus princípios e regras. Dentre tais regras está a responsabilidade objetiva do fornecedor.

A responsabilidade civil objetiva é pautada na prevenção do dano e numa repreensão quando esse ocorre, assegurando uma eficiente reparação ao dano. 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 sendo esta a coletividade) é o cerne da reparação, configurando-se numa sanção que represente ao mesmo tempo uma reprimenda, e tenha caráter eminentemente educativo e preventivo.

O PROCON/MP-PI tem esse caráter preventivo, de modo a evitar que outros consumidores sofram dos mesmos danos expostos pelos réus. 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.

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;

212
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 TIM no Piauí, tem se mostrado, há muitos meses e
por muito tempo, inadequado para os fins que razoavelmente deles se
espera, assim como ficou comprovado que os mesmos não atendem às
"normas regulamentares de prestabilidade".

5 - DA INFRAÇÃO AO ARTIGO 55, §4º DO CDC

De outro tanto, oportuno destacar ainda que este Órgão de
Proteção e Defesa do Consumidor solicitou, através de notificação
expedida, em 08/03/2012, à Operadora, informações sobre os motivos do
descumprimento parcial do seu plano de ampliação de demanda neste
Estado, a previsão de prazo para o cumprimento do referido plano, bem
como esclarecimentos sobre a quantidade expressiva de reclamações,
mesmo após a ampliação dos serviços.

Sucedede que a empresa, apesar de comprovadamente
notificada, conforme se pode inferir das fls. 119, omitiu-se, contrariando
o dever de prestar informação quando notificado por órgãos oficiais,
conforme dispõe o Código de Defesa Consumidor:

**Art. 55. §4º. Os órgãos oficiais poderão
expedir notificações aos fornecedores**

gruado

para que, sob pena de desobediência, prestem informações sobre questões de interesse do consumidor, resguardado o segredo industrial.

Logo, verifica-se a infração à legislação consumerista, uma vez que a Prestadora não apresentou qualquer manifestação sobre as solicitações realizadas pelo PROCON/MP/PI, o que resulta na indubitosa necessidade de lhe imputar penalidade, motivos pelo qual opino pela aplicação de multa à empresa TIM NORDESTE S/A, em decorrência de infração, também, ao artigo 55, §4º do Código de Defesa do Consumidor, e artigo 16 do Decreto nº 6.523/2008.

6 - DA NECESSIDADE DE SE INIBIR VIOLAÇÕES FUTURAS

Quanto ao valor a ser arbitrado, a título de multa, deve situar-se em patamar que represente inibição à prática de outros atos antijurídicos e imorais por parte da empresa demandada. É imperioso que se dê ao infrator resposta eficaz ao ilícito praticado, sob pena de se cancelar e se estimular o comportamento infringente.

Vale destacar que interessa ao direito e à sociedade que o relacionamento entre os entes que contracenam no orbe jurídico se mantenha dentro dos padrões normais de equilíbrio e respeito mútuo. Nesse sentido é que a tendência manifestada, a propósito pela jurisprudência pátria, enxerga a fixação de valor como fator de desestímulo como fator de inibição a novas práticas lesivas.

Trata-se, portanto, de valor que, sentido no patrimônio do lesante, possa conscientizá-lo de que não deve persistir na conduta reprimida ou, então, deve afastar-se da vereda indevida.

No caso em tela, a aplicação da multa deve apresentar um *ad plus* pedagógico-preventivo, para garantir a reprovação social da reiterada conduta lesiva praticada pela ré, tendo como fim a manutenção

zrenedo

da ordem jurídica, a paz social, a proteção de toda a sociedade e a transformação de paradigmas. 214

Na hipótese dos autos, a aplicabilidade do *punitive damages* tem como objetivo precípuo evitar que o ofensor volte a cometer a prática danosa, bem como inibir potenciais ofensores. Para a quantificação de tal instituto 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; o prejuízo causado pela sua conduta à sociedade; e a vulnerabilidade do consumidor alvo da conduta danosa.

A empresa demandada apresenta um elevado poder econômico nacional e internacional e uma vasta carteira de clientes, a conduta da ré é reprovável e demonstra o desprezo da mesma pelos consumidores. Observe-se que sequer se dignou a responder à notificação expedida pelo PROCON. Tais fatos por si sós, acarretam repercussões no cenário social e revelam a gravidade e a extensão dos danos.

7 – CONCLUSÃO

Nos autos foram apresentadas provas irrefutáveis da má qualidade na prestação do serviço pelo fornecedor TIM NORDESTE S.A, quer seja nos altos índices de queda de chamada (interrupção do serviço) ou no bloqueio dos serviços, demonstrando instabilidade na rede.

Reitera-se que a logística operacional da TIM encontra-se estrangulada e que, apesar de a empresa ter promovido um plano de ampliação de rede, conforme também corroborado nos autos, esta não foi o suficiente para garantir a qualidade na prestação dos serviços,

Nesse diapasão, por estar convicta da existência de transgressão 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

apostado

Móvel Pessoal – RSMP, anexo à Resolução nº 477/2007, opino pela aplicação de multa ao fornecedor TIM NORDESTE S.A.

É o parecer.

À apreciação superior.

Teresina, 29 de maio de 2013.

215
1000

Gabriella Prado Albuquerque
Gabriella Prado Albuquerque

Técnico Ministerial – Matrícula 102

PROCON/MP-PI



216
D

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PIAUÍ
PROGRAMA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

Rua Álvaro Mendes, 2294 - Centro - CEP nº 64000-060 - Teresina - PI

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 076/2011

FORNECEDOR: TIM NORDESTE S/A

DECISÃO

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 **TIM NORDESTE S/A**, razão pela qual acolho o parecer emitido pela M.D. Técnica Ministerial, impondo-se, pois, a correspondente aplicação de multa, a qual passo a dosar.

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 TIM

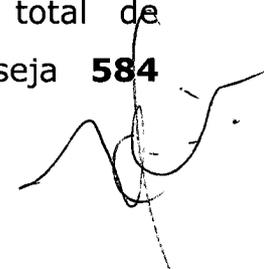
possui neste Estado, é preciso que se estabeleça um valor, que não seja nem elevado demais, nem muito baixo, mas que sirva para, de algum modo, compensar proporcionalmente os danos causados aos consumidores usuários da TIM.

Noutro dizer, toma-se aqui como parâmetro para a dosimetria punitiva o quantitativo de usuários da **TIM Nordeste 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 agencia reguladora.

Analisando-se o grande número de reclamações protocoladas junto ao Procon-PI, verifica-se que a maioria se refere ao péssimo 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 má qualidade do serviço prestado aos milhares de consumidores que a **TIM** possui neste Estado, é preciso que se estabeleça um valor que, ao tempo em que não seja elevado demais, também não seja 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 **584**



(**quinhentos e oitenta e quatro**), como premissa indiciária que, aliada ²¹⁸ ao percentual de usuários da Operadora em questão no Estado do Piauí, ₁₀₀ permite entrever a extensão da lesão em evidência e, de conseguinte, fixar a penalidade administrativa.

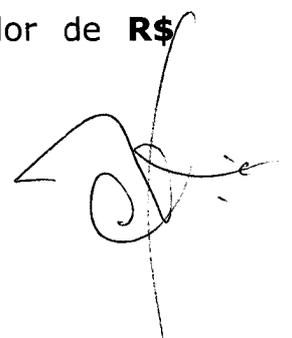
Observa-se, assim, o grande número de pessoas insatisfeitas com o serviço de telefonia prestado pela TIM, ainda mais se levarmos em consideração os milhares de consumidores, usuários do sistema do fornecedor, que são lesados diariamente pelo pagamento de um serviço de péssima qualidade, conforme se conclui 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\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais)**, ao fornecedor **TIM NORDESTE 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\$ 2.000.000,00 (dois milhões de reais)**



219
b

– A notificação do fornecedor infrator **TIM NORDESTE 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\$ 2.000.000,00 (dois milhões de 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;

– 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