Assembleia Legislativa
ALAGOAS
A CASA DOS ALAGOANOS

Informar para compreender melhor

Coordenadoria de Comunicação

TV Assembleia - NET Maceió
www.assembleia.al.gov.br
@assembleia_al

Assembleia Legislativa
do Estado de Alagoas

Relatório Final da CPI da TIM

Apresentado em 13 de dezembro de 2011

Maceió - 2012

Assembleia Legislativa
do Estado de Alagoas

Relatório Final da CPI da TIM

Comissão Parlamentar de Inquérito,
criada pelo Decreto Legislativo nº 426,
de 12 de abril de 2011.

Sumário

Apresentação do presidente Fernando Toledo 05
Integrantes da Mesa Diretora e da CPI da TIM 07
Arquivo fotográfico 09
Relatório final 11
Material jornalístico 57

Investigação com começo, meio e fim

Através do deputado Ricardo Nezinho (PMDB), autor da proposição e presidente da CPI que investigou a qualidade do serviço de telefonia celular ofertada pela TIM, parabenizo a todos os demais parlamentares que compuseram a Comissão. O trabalho planejado, os depoimentos colhidos, as constatações e as contradições confirmadas só engrandecem o papel de fiscalização do Poder Legislativo alagoano.

A Mesa Diretora, portanto, resolveu converter em livreto o resultado do trabalho desenvolvido pela CPI da TIM, especialmente o relatório conclusivo, elaborado pelo relator, o deputado Sérgio Toledo (PDT). Foi, sem dúvida, uma investigação que teve começo, meio e fim. A publicação pereniza e democratiza informações de evidente interesse público, numa demonstração de que o Legislativo prestou relevante serviço à sociedade.

Deputado Fernando Toledo
Presidente da Assembleia Legislativa de Alagoas

Assembleia Legislativa de Alagoas
17ª Legislatura

MESA DIRETORA

Fernando Toledo (PSDB) - Presidente
Antonio Albuquerque (PTdoB) - 1º Vice-presidente
Sérgio Toledo (PDT) - 2º Vice-presidente
Jota Cavalcante (PDT) - 3º Vice-presidente
Inácio Loiola (PSDB) - 1º Secretário
Marcelo Victor (PTB) - 2º Secretário
Marcos Barbosa (PPS) - 3º Secretário
Dudu Hollanda (PMN) - 4º Secretário
Temoteo Correia (DEM) - 1º Suplente
Jeferson Morais (DEM) - 2º Suplente

COMISSÃO PARLAMENTAR DE INQUÉRITO DA TIM

Presidente: Deputado Ricardo Nezinho
Vice-Presidente: Deputado Ronaldo Medeiros
Relator: Deputado Sérgio Toledo
Membro: Deputado Eduardo Hollanda
Membro: Deputado Gilvan Barros
Membro-Suplente: Deputado Luiz Dantas
Membro-Suplente: Deputado Jota Cavalcante

Arquivo fotográfico

Em coletiva, a CPI apresenta primeiros resultados, já no mês de junho de 2011

A CPI em ação, durante sessão de depoimentos transmitida ao vivo pela TV Assembleia

Depoentes sendo submetidos às inquirições da CPI, em maio de 2011

Oitiva com Antônio Jorge Oliveira de Andrade (esq.), gerente da Anatel em Alagoas

Em novembro de 2011, a Comissão colheu o depoimento de dois diretores da TIM

Apresentação à imprensa do relatório final: indiciamento de diretores da operadora TIM

ESTADO DE ALAGOAS
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA ESTADUAL
COMISSÃO PARLAMENTAR DE INQUÉRITO

RELATÓRIO FINAL DA COMISSÃO PARLAMENTAR DE INQUÉRITO – TIM

CRIADA PELO DECRETO LEGISLATIVO Nº 426,
DE 12 DE ABRIL DE 2011.

COMISSÃO PARLAMENTAR DE INQUÉRITO
DECRETO Nº 426/2011

PRESIDENTE: DEPUTADO RICARDO NEZINHO
VICE-PRESIDENTE: DEPUTADO RONALDO MEDEIROS
RELATOR: DEPUTADO SÉRGIO TOLEDO
MEMBRO: DEPUTADO EDUARDO HOLANDA
MEMBRO: DEPUTADO GILVAN BARROS
MEMBRO-SUPLENTE: DEPUTADO LUIZ DANTAS
MEMBRO-SUPLENTE: DEPUTADO JOTA CAVALCANTE

ÍNDICE:

1- DO CONHECIMENTO DO FATO
2 - DA CONSTITUIÇÃO E FUNCIONAMENTO DA COMISSÃO
2.1 DA CONSTITUIÇÃO
2.2 DA COMPOSIÇÃO
2.3 DA PRESIDÊNCIA, INSTALAÇÃO, ELEIÇÃO DO VICE-PRESIDENTE E DO RELATOR
2.4 DO FUNCIONAMENTO
3 – DO PRAZO
4 – DA DOCUMENTAÇÃO
4.1 OFÍCIOS EXPEDIDOS
4.2 DOCUMENTOS RECEBIDOS E DEPOIMENTOS
4.3 ATAS
5- RESUMO DAS SESSÕES PÚBLICAS PARA OITIVA DE DEPOIMENTOS
6 – VOTO DO RELATOR

1 – DO CONHECIMENTO DO FATO

A instauração da Comissão Parlamentar de Inquérito foi requerida pelo Deputado Estadual Ricardo Nezinho em fevereiro de 2011 em decorrência do crescente número de reclamações e denúncias feitas pelos clientes da empresa TELECOM ITÁLIA MOBILE – TIM a vários órgãos de controle jurisdicional, bem como ao órgão estadual de proteção aos consumidores – PROCON.

2 – DA CONSTITUIÇÃO E DO FUNCIONAMENTO DA COMISSÃO

2.1 – Da Constituição

A Comissão Parlamentar de Inquérito foi constituída através do Decreto Legislativo n.º 426, de 12 de abril de 2011 com o prazo inicialmente previsto de 120 (cento e vinte) dias, prorrogada através do requerimento n.º 202/2011 por mais 60 (sessenta) dias, para apurar denúncias de possíveis desrespeitos aos direitos dos consumidores dos serviços de telefonia móvel do Estado de Alagoas, cometidos pela operadora de telefonia TELECOM ITÁLIA MOBILE – TIM.

2.2 – Da Composição

O Presidente da Assembleia Legislativa, por intermédio do Decreto Legislativo acima citado, criou a Comissão Parlamentar de Inquérito composta pelos Senhores Deputados Ricardo Nezinho, Sérgio Toledo, Gilvan Barros, Ronaldo Medeiros e Eduardo Holanda, como membros titulares e Deputados Jota Cavalcante e Luiz Dantas, como membros suplentes, para, num prazo de 120 (cento e vinte) dias, investigar e apurar denúncias de possível desrespeito aos direitos dos consumidores dos serviços de telefonia móvel do Estado de Alagoas, cometidos pela Operado-

ra de Telefonia TELECOM ITÁLIA MOBILE – TIM.

2.3 – Da Presidência, Instalação, Eleição do Presidente, Vice-Presidente e Designação do Relator.

Na forma regimental, assumiu a presidência da Comissão o Senhor Deputado Ricardo Nezinho.

Às dezessete horas e trinta minutos do dia dezenove de abril de 2011 reuniu-se a Comissão Parlamentar de Inquérito para sua instalação, notadamente com o objetivo de eleger o Presidente, Vice-Presidente e o Relator. Nesta sessão foi realizada a eleição com tomada nominal de votos, tendo sido eleitos o Senhor Deputado Ricardo Nezinho para Presidente, o Senhor Deputado Ronaldo Medeiros para a Vice-Presidência e o Senhor Deputado Sérgio Toledo para a Relatoria da Comissão.

2.4 – DO FUNCIONAMENTO

Devidamente instalada, com estabelecimento das normas gerais de seu funcionamento, a Comissão realizou 01 (uma) reunião especial de instalação e eleição e 18 (dezoito) reuniões ordinárias.

3. DO PRAZO

A Comissão iniciou seus trabalhos em 19.04.2011 e encerrou seu primeiro prazo regimental de 120 (cento e vinte) dias em 17.08.11. Prorrogada inicialmente pelo prazo de 60 (sessenta) dias e novamente prorrogada por mais 30 (trinta) dias, ficando seu prazo final de conclusão fixado em 16/12/2011.

4. DA DOCUMENTAÇÃO

4.1 – OFÍCIOS EXPEDIDOS

Expediram-se pela secretaria da Comissão 19 (dezenove) ofícios abaixo especificados:

OFÍCIO	DATA	DESTINATÁRIO	ASSUNTO
001/2011	26/04/11	PROCON	CONVITE
002/2011	10/05/11	PROCON	SOLICITAÇÃO
003/2011	11/05/11	OAB/ARAPIRACA	CONVITE
004/2011	11/05/11	Ministério Público Estadual	CONVITE
005/2011	12/05/11	Escritório Brabo Magalhães	COMUNICAÇÃO
006/2011	25/05/11	ANATEL	SOLICITAÇÃO
007/2011	25/05/11	ANATEL	SOLICITAÇÃO
008/2011	25/05/11	ANATEL	SOLICITAÇÃO
009/2011	31/05/11	ANATEL	CONVITE
010/2011	01/06/11	HUAWEI BRASIL	CONVITE
011/2011	05/06/11	OAB/AL	SOLICITAÇÃO
012/2011	05/06/11	Procuradoria da Justiça	SOLICITAÇÃO
013/2011	09/06/11	ANATEL	SOLICITAÇÃO
014/2011	26/07/11	Sindicato de Telecomunicações	CONVOCAÇÃO

015/2011	26/07/11	NOKIA	CONVOCAÇÃO
016/2011	31/08/11	ANATEL	SOLICITAÇÃO
017/2011	21/10/11	Operadora TIM	CONVOCAÇÃO
018/2011	21/10/11	Operadora TIM	CONVOCAÇÃO
019/2011	21/10/11	Operadora TIM	CONVOCAÇÃO

4.2 – DOCUMENTOS RECEBIDOS E DEPOIMENTOS

Foram encaminhados a esta Comissão 12 (doze) documentos a seguir discriminados:

001 – Procuração do Escritório Brabo Magalhães, escritório jurídico que representa a Operadora TIM no Estado de Alagoas.
002 – PROCON – relatório com o número de processo e notificação contra a Operadora TIM.
003 – Ofício/CT/DAR/612/2011 – Dr. Luca Luciani – Presidente da TIM.
004 – Ofício nº 330/2011 – Procuradoria Geral de Justiça do Estado de Alagoas.
005 – Ofício nº 160/2011 – OAB/SECÇÃO/AL.
006 – Ofício nº 41/2011 – Sindicato dos Trabalhadores em empresas de telecomunicações do Estado de Alagoas.
007 – Ofício s/n – Escritório Jurídico Brabo Magalhães – Dr. Luiz Guilherme.
008 – Ofício – DAR/838/2011 – Dr. Mário Girasole – Vice-Presidente de assuntos regulatórios da TIM.
009 – Ofício 396/2011 – Agência Nacional de Telecomunicações.
010 – Ofício CC nº 01/2011 – Coordenadoria de Comunicação da Assembléia Legislativa Estadual de Alagoas – Dr. Joaldo Cavalcante.
011 – Relatório da ANATEL – enviado diretamente ao Senhor Presidente da Comissão Deputado Ricardo Nezinho.
012 – Ofício s/n – Escritório Jurídico Brabo Magalhães – representante da TIM no Estado de Alagoas

Foram ouvidos os seguintes depoentes:

Ordem	Data	Depoentes
1º depoente	04/05/2011	Dr. Rodrigues Santos Cunha – Superintendente do PROCON
2º depoente	18/05/2011	Dr. Maurício Fernandes dos Santos – Presidente da OAB seccional Arapiraca
3º depoente	18/05/2011	Dr. Saulo Ventura de Holanda – Promotor de Justiça - Arapiraca
4º depoente	08/06/2011	Dr. Antônio Jorge de Barros Lima Oliveira de Andrade – Gerente da Unidade Operacional da ANATEL/061/AL
5º depoente	17/08/2011	Dr. José Mendonça Araújo – Presidente dos Trabalhadores em Empresas de Telecomunicações no Estado de Alagoas
6º depoente	17/08/2011	Dr. Marcio Nakai – Coordenador Regional da NOKIA, no Estado de Alagoas.
7º depoente	03/11/2011	Dr. Charles Davies – Gestor da área de rede, área responsável pelo planejamento, implementação e manutenção da rede de telefonia da Operadora TIM.
8º depoente	03/11/2011	Dr. Leandro Guerra – Gestor da área de relações institucionais da Operadora TIM.

4.3 - ATAS

Foram lavradas: 01 (uma) Ata de Instalação e 18 (dezoito) Atas de Sessões Ordinárias abaixo resumidas:

1ª Ata – Ata de Instalação datada de 19.04.2011	A instalação da referida Comissão, com o objetivo de eleger o Presidente, Vice-Presidente e o Relator. Em seguida, foi realizada a eleição com tomada nominal de votos, tendo sido eleitos o Senhor Deputado Ricardo Nezinho para Presidente, o Senhor Deputado Ronaldo Medeiros para a Vice-Presidência e o Senhor Deputado Sérgio Toledo para a Relatoria da Comissão.

2ª Ata – 26.04.2011	Foi colocado em votação o convite ao Dr. Rodrigo Santos Cunha – Superintendente do PROCON-AL para prestar esclarecimentos a CPI-TIM, sendo aceito sem restrições. Foram ainda realizados dois requerimentos: 1) Informação a ser prestada pela TIM acerca de sua área de cobertura em Alagoas; 2) Informação pela ANATEL dos serviços prestados pela TIM em Alagoas, havendo sido ambos deferidos.
3ª Ata – 04.05.2011	A Sessão teve como objetivo a oitiva do Sr. Superintendente do PROCON-AL Dr. Rodrigo Santos Cunha.
4ª Ata – 11.05.2011	Foi confirmada a presença do Dr. Maurício Fernandes dos Santos Presidente da OAB – Arapiraca bem como do Dr. Promotor de Justiça de Arapiraca Sr. Saulo Ventura de Holanda para prestar seus esclarecimentos à CPI da TIM a se realizar em 18.11.2011.
5ª Ata – 18.05.2011	A reunião teve por objetivo ouvir a explanação do Dr. Maurício Fernandes dos Santos Presidente da OAB – Arapiraca, confirmando que a OAB recebe diariamente várias reclamações dos usuários da TIM. Em seguida, prestou esclarecimentos o Dr. Promotor de Justiça de Arapiraca Saulo Ventura de Holanda, que afirmou estar enviando relatório do Ministério Público contra as denúncias feitas pelos usuários da citada companhia telefônica.
6ª Ata – 25.05.2011	Ficou aprovado envio de ofício ao Gerente Regional da ANATEL – AL para que preste informações técnicas dos serviços prestados pela TIM bem como do Sr. Antônio Jorge Barros Oliveira – Gerente da Unidade Operacional de Alagoas da ANATEL para que também prestasse esclarecimentos 1ª CPI em audiência designada para o dia 08.06.2011.
7ª Ata – 31.05.2011	Ficou transferida a reunião com representantes do Sindicato das Telecomunicações em data a ser marcada. Ficou aprovada a convocação do Sr. Antônio Jorge Barros Lima Oliveira Andrade (Gerente Operacional da ANATEL) para prestar esclarecimentos em 08.06.2011.
8ª Ata – 08.06.2011	Oitiva dos servidores da ANATEL: Antônio Jorge Barros Lima Oliveira de Andrade – Gerente da Unidade Operacional da ANATEL/AL; Ricardo Henrique Ferreira Cavalcante – Substituto Gerente do Escritório Regional da Anatel em Pernambuco; e Paulo Antônio Pessoa Castro – Procurador Federal acerca dos serviços prestados pela operadora TIM.
9ª Ata – 15.06.2011	Ficou aprovada sugestão de criação de um site com apoio da TV Assembleia onde a população possa apresentar suas denúncias contra os serviços prestados pela operadora TIM em Alagoas.
10ª Ata – 22.06.2011	Ficou aprovado envio de ofício Representante do Sindicato de Telecomunicações do Estado de Alagoas para o dia 10 de agosto de 2011 bem como de representante da empresa NOKIA para o dia 24 de agosto de 2011.

11ª Ata – 30.06.2011	Foi apresentado relatório preliminar dos trabalhos realizados pela Comissão bem como a atuação do link no site da TV Assembleia, onde o cidadão pode fazer denúncias acerca dos serviços prestados pela operadora.
12ª Ata – 03.08.2011	Foi comunicada a transferência da reunião com o Sr. José Mendonça Araújo, Presidente do Sindicato dos Trabalhadores e empresas de telecomunicação por motivo de viagem além de solicitação de audiência em data a ser marcada para a oitiva do Dr. Ronaldo Mota Rosemberg.
13ª Ata – 09.09.2011	Foi determinada a leitura do expediente o qual constava o Ofício n.º 330111; Ofício n.º 960/2011; Ofício n.º 041/2011.
14ª Ata – 17.08.2011	Oitiva dos depoimentos dos Srs. Márcio Nakai, Coordenador Regional da NOKIA em Alagoas; José Carlos Silva, Representante da NOKIA; José Mendonça Araújo, Presidente Presidente do Sindicato dos trabalhadores em empresas de telecomunicações de Alagoas; Cledevan Souza, Diretor do Sindicato dos trabalhadores em empresas de telecomunicações de Alagoas.
15ª Ata – 31.08.2011	Foi solicitada prorrogação da CPI por mais 60 (sessenta) dias, como solicitação de ofício ao Escritório jurídico Brabo Magalhães. Restou confirmada para o dia 09.09.2011 audiência com o Dr. Ronaldo Rosemberg, Presidente da ANATEL; Foram solicitados ao Sr. Antônio Jorge Barros Lima Oliveira – Gerente de Unidade Operacional da ANATEL, a apresentação no prazo de 30 (trinta) dias de diversos documentos, como do Plano Geral de Metas e Qualidade do período de 2006/2011 e do relatório de fiscalização realizado pela ANATEL.
16ª Ata – 19.10.2011	Explanação do Dr. Marcos Guerra sobre o relatório enviado à CPI pela ANATEL.
17ª Ata – 01.11.2011	Foi aprovada a solicitação de redesignação de data para a oitiva do Senhor Renato Cuenca, com base em atestado médico anexado pelo escritório jurídico Brabo Magalhães.
18ª Ata – 03.11.2011	Oitiva dos Srs. Charles Davies, Gestor da área de rede da TIM e Dr. Leandro Guerra, Gestor da área de relações institucionais da operadora TIM.
19ª Ata -	Foi aprovada a solicitação de prorrogação dos trabalhos da Comissão por mais 30 (trinta) dias.

5. RESUMO DAS SESSÕES PÚBLICAS PARA OITIVA DE DEPOIMENTOS.

1º Depoente : Dr. Rodrigo Santos Cunha – Superintendente do PROCON

Data: 04/05/2011

O depoente Dr. Rodrigo Santos Cunha, Superintendente do PROCON/AL foi convidado pela Comissão para esclarecer algumas questões que ensejaram a criação da CPI da TIM.

Foi dada a palavra inicialmente ao Sr. Deputado Dudu Holanda, onde o mesmo solicitou que o convidado fizesse uma explanação acerca das reclamações que chegam ao PROCON, bem como as demandas que mais aparecem diante da operadora de telefonia investigada.

Com a palavra, restou informado pelo Sr. Superintendente que o mesmo realizou um levantamento dos três últimos anos acerca da empresa TIM e as reclamações a respeito dela. Afirmou que em 2008, foram realizados 545 atendimentos no PROCON referente à TIM; Destes atendimentos, 41% se tornaram processo administrativo, ou seja, 60% o PROCON resolveu através de uma forma preliminar de solução de conflito.

Já em 2009, o convidado aduziu que o PROCON teve 515 atendimentos, dos quais em 43 dos casos foram abertos processos administrativos. No ano de 2010, esse número caiu para 352 reclamações, das quais, hoje, 43 se tornaram processo administrativo.

O Sr. Superintendente informou que acredita que o motivo da presente CPI é referente à qualidade dos serviços em si. É o fato de você estar se comunicando com uma pessoa e a linha cair, ou você não conseguir falar com outra pessoa mesmo ela estando com o aparelho de telefone ligado. Destacou que, apesar de existirem reclamações desta natureza no PROCON, tais números não são relevantes, certamente em virtude de que o consumidor que procura o referido órgão normalmente só procura direitos que refletem diretamente em seus bolsos.

O convidado acredita que é papel desta CPI tentar motivar o consumidor nestas outras questões, que não envolvem perda de dinheiro diretamente, tais como a que ocorreu no dia 05 de fevereiro de 2010, em que o PROCON tomou conhecimento do problema existente em Maceió onde ninguém conseguia

falar com a referida operadora. E não somente no dia 05.02.2010, mas também no dia 26 de novembro daquele mesmo ano. No dia cinco, acima referido, inclusive, o convidado informou que a operadora justificou que o problema da impossibilidade de comunicação se deu em face da queda de um cabo da EMBRATEL que é alugado pela TIM.

O Sr. Convidado afirma também que entrou em contato com outros colegas do Brasil para saber se tal problema estava ocorrendo apenas em Alagoas, mas teve resposta de colegas do Acre e de Florianópolis, este último informou inclusive que naquela localidade a comercialização da TIM ficou suspensa por um período de 48 horas, no município de Florianópolis, interior do Ceará e no Rio Grande do Norte, locais em que o Ministério Público Federal proibiu tal comercialização.

Com a palavra o Sr. Deputado Ronaldo Medeiros, o mesmo informou que ao tentar se comunicar com o SAC da TIM, passou mais de 48 minutos, e depois de todo o tempo, a linha caiu, verificando que para se cancelar um serviço a dificuldade é ainda maior. Questionou o comportamento da operadora TIM nas questões contratuais.

Em resposta, o Sr. Superintendente do PROCON informou que a operadora se demonstra sempre bastante solícita, dizendo sem comprovar em sua defesa que encaminhou que aumentou em mais de 100% (cem por cento) os investimentos do ano de 2010 em relação a 2009 e que em 2011 iria aumentar ainda mais essa proporção, mas comprovadamente nada demonstrou.

O Sr. Deputado Ricardo Nezinho questionou ao convidado as quatro mais importantes relações que o motivam o usuário a sair de casa para protocolar reclamações no PROCON em face da TIM. Em resposta, foi informado pelo Superintendente do PROCON/AL a seguinte ordem: 1) Contrato de serviços 3G, como cláusulas abusivas;2) Vício do produto, como aparelhos comercializados pela TIM; 3) Dificuldade em cancelar a compra ou desistir de um plano, destacando que este é um grande pro-

blema; 4) Por fim, os lançamentos que não são reconhecidos pelo consumidor e que chegam na fatura, como as ligações que o consumidor não reconhece.

A título de ilustração, o depoente informou acerca do recebimento de um e-mail dando notícia de que a TIM teve um lucro de 213 bilhões de reais neste trimestre, graças ao Plano TIM Liberty, dando a idéia de que realmente está se vendendo muito produto sem a preocupação do serviço que está sendo prestado. Destacou a necessidade de se estar vigilante para que respeitem Alagoas, já que em outros Municípios como o de Arapiraca já houve até manifestação coletiva pela deficiência do sinal da TIM que não funciona de forma apropriada.

Por fim, se mostrou à disposição da CPI da Assembleia Legislativa de Alagoas sobre este e qualquer assunto relativo à Defesa do Consumidor bem como destacou a importância da presença do MPF – Ministério Público Federal para comparecimento perante a CPI da TIM para fazer valer sua opinião, agradecendo, ao final, pelo convite.

2º Depoente : Maurício Fernandes dos Santos – Presidente da OAB seccional Arapiraca

Data: 18/05/2011

O depoente Dr. Maurício Fernandes, Presidente da OAB Seccional Arapiraca foi convidado pela Comissão para esclarecer algumas questões que ensejaram a criação da CPI da TIM, haja vista que em Arapiraca, através de uma audiência pública, a Operadora TIM foi convocada para prestar esclarecimentos ao Ministério Público. A audiência pública foi motivada pela OAB, seccional Arapiraca.

Foi dada a palavra inicialmente ao Sr. Presidente da CPI, onde o mesmo perguntou ao depoente o que o

levou a solicitar a audiência pública ao Ministério Público. Em resposta, o convidado informou que em 2010 a OAB começou a receber reclamações de usuários da cidade de Arapiraca. A partir das mesmas, a OAB convidou o Dr. Saulo Ventura, Promotor de Arapiraca juntamente com a Diretoria do PROCON para que através de reuniões pudessem colocar tais reivindicações feitas pela sociedade.

Na audiência, a TIM compareceu bem como alguns usuários, onde restou a promessa pela empresa da melhoria na prestação dos serviços, através da concessão de mais algumas torres, mas que tal resposta não podia ser dada de forma imediata.

Assim, o Ministério Público abriu um inquérito e solicitou que a ANATEL fizesse um levantamento das mazelas praticadas pela operadora, respostas que a OAB ainda não possui até a data do depoimento em tela.

O convidado destacou a forma de como o usuário da TIM faz a denúncia e não tem coragem de colocar no papel qualquer reclamação desta natureza, citando que de todas as reclamações que recebeu, não menos de trezentas, ninguém quis participar de uma sessão pública promovida por ele na OAB.

Por fim, parabenizou a CPI pela iniciativa e afirmou que a OAB irá cobrar, que é o que a OAB sabe fazer.

3º Depoente : Saulo Ventura de Holanda – Promotor de Justiça

Data: 18/05/2011

O depoente Dr. Saulo Ventura de Holanda, Promotor de Justiça da cidade de Arapiraca, foi convidado pela Comissão para esclarecer algumas questões que ensejaram a criação da CPI da TIM, haja vista que em Arapiraca, através de uma audiência pública, a Operadora TIM foi convocada para prestar

esclarecimentos ao Ministério Público.

Ao iniciar seu depoimento, afirmou que o que foi explicado pelo Dr. Maurício Fernandes, Presidente da OAB seccional de Arapiraca foi exatamente o que aconteceu, não tendo muito a acrescentar. Afirmou que até o momento também não possuía qualquer resposta das ANATEL acerca da fiscalização solicitada, dando conta que em recente encontro com o Gerente Operacional da ANATEL em Alagoas o mesmo o informou que a fiscalização se iniciou em setembro, a qual não é simples de fazer.

Informou que o relatório está sendo elaborado e que até o final do mês seria entregue ao Ministério Público. Em face da inexistência de dados técnicos para fundamentar uma Ação Civil Pública, o MP não pôde realizar tal ajuizamento.

Foi perguntado pelo Deputado Sérgio Toledo – Relator, se existiu alguma coisa que pudesse orientar a CPI sobre algum dado da deficiência que existia ali em Arapiraca. Em resposta, o depoente convidado informou que em Alagoas, a técnica fiscal treinada por um especialista do Estado do Pará, que realizou a fiscalização no Rio Grande do Norte pela ANATEL de situação semelhante, começou a fazer tal fiscalização. Informou que teve acesso ao relatório preliminar dos três primeiros meses e que nele constatou que a condição que a TIM oferta seus serviços está muito abaixo de uma linha tolerável. Destacou que foi um relatório preliminar, ainda não entregue, em virtude de que a técnica especialista estaria de licença médica, ocasionando atrasos.

Por fim, afirmou que possui cópia da Ação Civil Pública proposta pelo MP do Rio Grande do Norte. Em seguida, O Deputado Ricardo Nezinho, Presidente da CPI solicitou o envio da referida cópia à CPI, como sendo de grande valia para a investigação, encerrando a Sessão em seguida.

4º Depoente : ANATEL

Antônio Jorge Barros Lima Oliveira de Andrade – Gerente da

Unidade Operacional da ANATEL/AL

Ricardo Henrique Ferreira Cavalcante – Substituto Gerente do

Escritório Regional da Anatel em Pernambuco

Paulo Antônio Pessoa Castro – Procurador Federal

Data: 08/06/2011

O depoente Antônio Jorge Barros Lima Oliveira de Andrade, Gerente da Unidade Operacional da ANATEL/AL, foi convidado pela Comissão para esclarecer algumas questões que ensejaram a criação da CPI da TIM, haja vista que em Arapiraca, através de uma audiência pública, a Operadora TIM foi convocada para prestar esclarecimentos ao Ministério Público.

Foi perguntado pelo Deputado Presidente da CPI como vem sendo feita a fiscalização do que vem ocorrendo na cidade de Arapiraca, bem como quantas pessoas estariam trabalhando nesta fiscalização. Perguntou, ainda, sobre a existência de algum dado preliminar a esse respeito.

O depoente informou que tal fiscalização ainda está em fase de conclusão. Informou que os indicadores de qualidade de serviço móvel prestado pela TIM se encontram disponíveis no site da Anatel.

Restou informado pelo Sr. Ricardo Henrique Ferreira, Substituto Gerente do Escritório Regional da Anatel em Pernambuco, que acompanhou o depoente para a necessidade de respostas a perguntas técnicas, que a fiscalização é feita por servidores concursados da ANATEL, sendo tais ações feitas em campo e à distância.

Informou que essas ações de telefonia fixa e móvel demandam muito tempo porque o serviço é bastante complexo, fazendo-se a necessidade de amostras de diversos usuários, e aumento destas amostras, como é o caso de Arapiraca. Sali-

entou não possuir na ocasião a informação acerca de alguma autuação da TIM em Alagoas, mas que se comprometeria a fornecer tal informação, referente aos últimos cinco anos.

O Sr. RICARDO HENRIQUE FERREIRA solicitou acrescentar um número importante considerado importante, através de um relatório emitido pela Superintendência de Serviços Públicos, ilustrando as multas pagas pelas companhias telefônicas. Citou que, no ano de 2007, apenas para o serviço móvel celular foram pagos na ordem de R$ 14 milhões em multa. No ano de 2008, cerca de R$ 3,8 milhões. Salientou, entretanto, que o processo é lento, mas que as multas estão sendo pagas, um pouco tardiamente, mas que estão sendo pagas.

O Sr. DEPUTADO RONALDO MEDEIROS informou que com base em um relatório extraído da Internet, no site da Anatel, restou demonstrado o ranking das prestadoras de serviço móvel pessoal do mês de abril de 2011, onde "A TIM GSM é a operadora no Brasil que tem mais reclamações". No outro relatório, que é o IDA (Índice de Desempenho no Atendimento), foi tal empresa considerada a pior no setor em relação ao atendimento. Questionou: o modo como são feitas essas fiscalizações; como são executadas; e como tais demandas seriam feitas.

Em resposta, O Sr. RICARDO HENRIQUE FERREIRA informou que o acompanhamento realizado pela ANATEL se dá de forma mensal, Existindo uma obrigação das operadoras de fornecerem seus dados de desempenhos. Com base nisso, salientou que as ações da agência são planejadas, sendo feitas ações pontuais para atender algum indicador que esteja muito abaixo do regulamentado. Citou a ação centralizada no Estado de Goiás, que será realizada em nível nacional, já por conta dessas inúmeras reclamações e pelo reflexo dos indicadores.

Quanto à questão da fiscalização, destaca que é feita uma coleta de dados na própria operadora, solicitada por meio de ofícios, cujos dados são entregues em CD-ROM. Informa que a ANATEL possui técnicas, procedimentos para isso,

alguns feitos por Universidades, outros por estatísticas, a fim de que possam descobrir falhas nessas informações, e que, a partir dessa análise prévia, retornam para a operadora para constatar se tais irregularidades ocorrem ou não.

O Sr. DEPUTADO RONALDO MEDEIROS questionou acerca dos equipamentos que monitoram as quedas das ligações da TIM bem como se a ANATEL tem registrado esse quantitativo de quedas que ocorreu em Alagoas.

Foi respondido pelo Sr. RICARDO HENRIQUE FERREIRA que a ANATEL monitora tais quedas e que se a CPIS tivesse o interesse, e quisesse um relatório dessas interrupções, a agência estaria à disposição. Pediu, apenas, que oficiassem e especificassem o período desejado, como as janelas dos últimos 12 meses, por exemplo.

Restou perguntado pelo Deputado Eduardo Holanda acerca da forma que a Anatel pode fiscalizar e procurar, dentro do objetivo da Comissão, contribuir para que todo o Estado possa ter a cobertura TIM sem essas falhas, como nos casos dos municípios em que não se pega de forma alguma o sinal da TIM.

Em resposta, o Sr. Ricardo Ferreira afirmou: "A exemplo de Arapiraca foi feita uma Audiência Pública, onde o Ministério Público convocou a TIM, a Anatel, para tratar da qualidade do serviço móvel naquele local. A partir daí, tomamos conhecimento desse fato e demais detalhes, onde foi iniciada essa ação de fiscalização. Dessa forma, solicito a V.Exªs. que nos indiquem quais são os municípios ou as regiões que estão sofrendo, seja por problemas de cobertura ou seja por problemas de qualidade. A partir daí, daremos a prioridade devida numa ação de fiscalização para comprovar essas falhas, e dar andamento a uma autuação."

Encerrando os trabalhos naquela oportunidade, O Sr. DEPUTADO RICARDO NEZINHO agradeceu a resposta ao convite formulado à ANATEL para poder contribuir com a Comissão Parlamentar de Inquérito da TIM e seus esclarecimentos.

5º Depoente – Dr. José Mendonça Araújo – Presidente do Sindicato dos Trabalhadores em Empresas de Telecomunicações no Estado de Alagoas

17 de agosto de 2011

Inicialmente o Deputado Ricardo Nezinho questionou ao Sr. José Mendonça sobre sua opinião acerca da qualidade do serviço prestado pela operadora TIM no Estado de Alagoas, O depoente destacou que sua preocupação seria em relação as terceirizações, dizendo: "Quem deveria tomar conta da parte de manutenção e tudo, no caso quem faz hoje é a Nokia, seria a própria TIM, como as outras também, entendeu?" , o depoente diz também desconhecer a quarteirização feita pela Nokia, ressaltou ainda que até aquela data, não havia nenhuma reclamação direta da operadora TIM em relação aos seus trabalhadores.

O Deputado Ricardo Nezinho pediu que o Sr. José Mendonça, ora depoente, comentasse acerca da capacitação técnica dos trabalhadores ao tempo que mesmo destacou que não havia atualizações e tampouco capacitações dos profissionais terceirizados e que nunca houve reclamações, salientando ainda que desconhece local de treinamento para especializar técnico.

O Sr. José Mendonça declarou que em acordo coletivo, feito com a TIM, o salário base foi fixado em torno de R$ 1.500,00 a R$ 2.000,00 (um mil e quinhentos a dois mil reais), destacou também que como usuário da operadora TIM, tinha suas ligações interrompidas e por isso tinha que ligar novamente gastando mais do que o previsto, observou ainda que isso ocorre por conta do excesso de usuários e poucos canais disponíveis.

O Deputado Sérgio Toledo, confessou estranhar o depoimento do Sr. José Mendonça, uma vez que os sindicatos geralmente discordam o que não aconteceu no caso em tela, segundo o depoente os salários são bons, a qualidade da operadora é boa, que os trabalhadores nunca fizeram reclamações ao

sindicato e que sua única reclamação reflete na falta de capacitação dos técnicos.

Por fim, o Deputado Gilvan Barros disse entender que os serviços prestados pela operadora estavam muito aquém dos anseios e das necessidades do povo alagoano.

6º - depoente – Dr. Marcio Nakai – Coordenador Regional da Nokia, no Estado de Alagoas

17 de agosto de 2011

O Deputado Ricardo Nezinho declarou aberta mais uma reunião da CPI sobre a Operadora TIM, convidando o Senhor Marcio Nakai e o Senhor José Carlos da Silva Neto, ambos representantes da NOKIA, o Senhor Marcio Nakai declarou ter conhecido as reclamações dos usuários pouco tempo atrás, declarou também ser usuário da Operadora TIM e que também nunca teve grandes dificuldades com o sinal, O Senhor José Carlos explicou sobre a motivação da contratação da Nokia, argumentando uma tendência global e justificando pela rapidez no processo de fabricação, posteriormente o Deputado Ricardo Nezinho questionou acerca das sobrecargas nas redes e seus reflexos ao tempo em que o Senhor José Carlos informou que esse problema poderia ser solucionado através da ampliação de determinada rádio base ou mesmo a criação de uma nova rádio base para alcançar toda a região, o mesmo informou ainda que a Nokia tem treze técnicos contratados para atender o Estado de Alagoas e que acha que esse número é suficiente.

O Deputado Ricardo Nezinho questionou também se o Senhor José Carlos é usuário da TIM e se estava satisfeito com a prestação dos serviços no que o mesmo respondeu que sim que nunca teve grandes problemas.

Por fim, o Deputado Sérgio Toledo pergun-

tou se quando a manutenção era realizada no Estado de Alagoas se era feito algum tipo de relatório e qual a freqüência, o depoente respondeu que tem menos de um mês que algumas estações adotaram esse procedimento e que esses relatórios poderiam ser disponibilizados para a Comissão, bem como o cronograma da verificação e manutenção das localidades.

7º depoente – Dr. Charles Davies – Gestor da área de rede, área responsável pelo planejamento, implementação e manutenção da rede de telefonia da Operadora TIM.

Após a explanação realizada pelo Dr. Leandro Guerra, o Deputado Ricardo Nezinho convocou o sétimo depoente a fim de saber se o mesmo teria algo a acrescentar ou se a apresentação realizada representava ponto comum de entendimento entre os depoentes, o mesmo, afirmou que já poderia responder as indagações sem que fosse necessário acrescer informações.

O Senhor Charles Davies respondendo ao questionamento feito pelo Deputado Ricardo Nezinho sobre a existência de um acompanhamento como forma de manutenção, avaliou que a manutenção dentro do escopo da prestação de serviços, a respeito especificamente das baterias, é feito através de um ciclo semestral onde é aferido em um dos testes o tempo de durabilidade das baterias, o que é chamado de ciclo de vida, afirmou ainda que na necessidade de substituição dessas baterias, uma empresa terceirizada faz a execução e que a manutenção nas falhas varia em 3 horas dependendo do ponto de deslocamento.

O Deputado Sérgio Toledo, afirma desconhecer essa prática de manutenção e que a mesma só era realizada apenas quando alguém solicitava. O Deputado explanou ainda que no mínimo 179.343 (cento e setenta e nove mil trezentos e quarenta e três) usuários estão diretamente afetados com a má qualidade dos serviços prestados pela TIM, ao apontar sobre os problemas específicos de Arapiraca o Deputado questionou se os depoentes tinham conhecimento da situação daquele município, perguntou ainda se havia alguém na estrutura administrativa da TIM que tinha competência pra determinar a suspensão de negócios e novos contratos de prestação de serviço ao tempo em que o Sr. Leandro Guerra respondeu que medidas como essas careceriam de uma decisão colegiada.

Foi perguntado ainda aos depoentes se eles percebiam alguma participação decorrente dos lucros da empresa TIM, ou comissão pelo aumento das vendas que porventura tenham ao que foi respondido pelo Sr. Leandro Guerra que conforme a política da empresa, todos os funcionários recebiam o PLE –participação nos lucros da empresa.

O Deputado pediu explicações sobre alguma forma de compensação aos usuários que se sintam prejudicados em razão das quedas nas ligações realizadas pelo plano em que o usuário paga pela ligação e não pelo tempo de duração, ao tempo em que o Sr. Leandro Guerra afirma que essa compensação não é automática, que após a reclamação do cliente e, constatada a situação, em muitos casos existe o ressarcimento. O Sr. Charles Davies afirmou ainda entender que os serviços prestados pela operadora TIM em Arapiraca são suficientes para atender a demanda que lá existe. Os depoentes declararam ainda que consideram o corpo técnico e os relatórios da ANATEL excelentes. O Deputado Ricardo Nezinho destacou que em uma enquete realizada nos sites da região, o sentimento que o usuário tem em relação a empresa TIM foi péssimo.

O Deputado Ronaldo Medeiros destacou também os problemas enfrentados pelos usuários da operadora TIM na cidade de Palmeira dos Índios em função da incapacidade técnica da mesma.

O Senhor Deputado Eduardo Holanda salientou a importância de uma cobertura maior da operadora, abrangendo novos municípios e citando o relatório da ANATEL nos itens 5.2 e 3.5 mostrou-se preocupado com porcentagem de blo-

queio geral ultrapassando 90% mês a mês; finalizando os questionamentos o Deputado Ricardo Nezinho perguntou aos Senhores depoentes sobre a previsibilidade de chegada da fibra ótica na cidade de Arapiraca, ao tempo que responderam que as obras já haviam começado mas que os depoentes no momento não sabiam precisar a conclusão da obra. Ao tempo em que o Deputado Ricardo Nezinho agradeceu a presença de todos ressaltando mais uma vez a importância da presente CPI.

8º depoente – Dr. Leandro Guerra – Gestor da área de relações institucionais da Operadora TIM.

03 de novembro de 2011

O Sr. Deputado Ricardo Nezinho declarou aberta a reunião da CPI da TIM convocando o Dr. Leandro Guerra para depor.

Após breve comentário acerca da importância do Estado para a operadora TIM, o depoente apresentou gráficos e algumas resoluções da ANATEL, destacando que a resolução nº 575 (mais atual) traz novos indicadores e que está diretamente relacionada à questão do congestionamento, quanto aos gráficos, disse que a empresa atende todos os indicadores da ANATEL, observando a regulamentação atual, afirmou ainda que 7% das reclamações são oriundas das falhas nas redes, destacando que os gráficos apontam que a TIM tem seus indicadores sempre abaixo do patamar exigido pela ANATEL, disse também que de acordo com o PROCON, 80% das reclamações do "call Center" são resolvidas pela empresa, espontaneamente, na primeira convocação ao PROCON.

Logo em seguida o Deputado Sérgio Toledo se manifestou acerca dos indicadores apontados contestando os dados referentes as reclamações no PROCON, ""Eu cito aqui, que o número que foi colocado referente ao PROCON não é uma

realidade. Na oportunidade eu já colocava que eu mesmo tive vários problemas com a Operadora TIM e não fiz nenhuma reclamação no PROCON".

VOTO DO RELATOR

1 - DA POSSIBILIDADE DE SE DAR PUBLICIDADE AO RELATÓRIO DE FICALIZAÇÃO DAANATEL

Antes de emitir juízo de valor acerca do resultado das investigações empreendidas por essa Comissão, é de superlativa importância apreciar uma advertência feita pela Anatel quando do encaminhamento do Relatório de Fiscalização que a mesma produziu, o qual instrui estes autos.

Aduz a Anatel que o conteúdo dos Relatórios de Fiscalização é sigiloso e deve ter a sua confidencialidade resguardada. Fundamenta sua afirmativa citando o Parágrafo Único do artigo 26 e do caput do Regulamento de Fiscalização, aprovado pela Resolução nº441, de 12 de julho de 2006 e do caput do art. 79 do Regimento Interno da Anatel, aprovado pela Resolução 270, de 19 de julho de 2001, ambos c/c o Parágrafo Único do art. 39 da Lei 9.472/97, dispositivos que seguem abaixo transcritos e seqüencialmente comentados:

> RESOLUÇÃO N.º 441, DE 12 DE JULHO DE 2006 (Aprova o Regulamento de Fiscalização) – da lavra do CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES – ANATEL
>
> *Art. 26. Encerrada a ação de fiscalização, deve ser emitido relatório consubstanciado contendo a fundamentação do trabalho, seu objetivo, os procedimentos e as*

técnicas de fiscalização empregados, os resultados obtidos e a conclusão alcançada.

Parágrafo único. O relatório que instruir Procedimento para Apuração de Descumprimento de Obrigações será sigiloso, exceto para as partes e seus procuradores.

RESOLUÇÃO Nº 270, DE 19 DE JULHO DE 2001 - Aprova o Regimento Interno da Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel - da lavra do CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES – ANATEL

Art. 79. *O PADO será sigiloso até o seu encerramento, salvo para as partes e seus procuradores.*
§ 1º O agente que, por qualquer forma, divulgar irregularmente informações relativas à acusação, ao acusado ou ao procedimento, incidirá em infração disciplinar de natureza grave, nos termos de legislação específica.
§ 2º A divulgação da instauração do procedimento não configura a quebra do sigilo de que trata o caput deste artigo.

Estas normas não possuem qualquer efeito no caso em apreço, haja vista tratarem-se de disciplinas de ordem interna, destinada exclusivamente aos integrantes da Anatel.

Os Regimentos Internos e os Regulamentos não podem criar direitos ou obrigações com efeitos externos, pois, consoante estabelece a Constituição Federal (art. 5º, II), esta incumbência é reservada à lei em sentido formal. Estas normas, ordinariamente, tratam de obrigações exigíveis a terceiros, contudo, estas previsões somente se fazem legítimas quando se sustentarem em autorização emanada de lei, pois a inovação não pode se instaurar em normas internas.

O caráter interno destas normas viceja, haja vista que a natureza sigilosa do relatório de fiscalização não impediu à remessa de seu conteúdo à CPI, obviamente porque estas normas não lhe tocam, notadamente porque a CPI ostenta os poderes de investigação próprios das autoridades judiciárias.

O sigilo de documentos, uma vez integrados ao processo de investigação da CPI, somente se dará caso o conteúdo dos mesmos detenham esta condição, nunca para preservar uma confidencialidade regimental do organismo que os apresenta (Anatel).

Lei 9.472/97 - Art. 39. Ressalvados os documentos e os autos cuja divulgação possa violar a segurança do País, segredo protegido ou a intimidade de alguém, todos os demais permanecerão abertos à consulta do público, sem formalidades, na Biblioteca.

Parágrafo único. A Agência deverá garantir o tratamento confidencial das informações técnicas, operacionais, econômico-financeiras e contábeis que solicitar às empresas prestadoras dos serviços de telecomunicações, nos termos do regulamento.

O relatório de fiscalização não trata de matéria que sua divulgação possa violar a segurança do País, tampouco atentar contra a intimidade de quem quer que seja, por conseguinte, não há respaldo para sua confidencialidade com lastro no caput deste dispositivo.

Esta Lei confere caráter sigiloso às informações técnicas, operacionais, econômico-financeiras e contábeis **que a Anatel solicitar às empresas prestadoras dos serviços de telecomunicações**. Ou seja, esta previsão também não se aplica no caso em descortino, pois as informações produzidas no relatório de fiscalização não foram conquistadas por solicitação feita pela Anatel à empresa de telefonia, mas em decorrência dos trabalhos investigativos de fiscalização. Ademais, as informações que o legislador protegeu não têm qualquer relação com o conteúdo do relatório de fiscalização produzido pela Anatel.

O relatório de fiscalização não se ateve às informações técnicas, operacionais, econômico-financeiras e contábeis da empresa fiscalizada, posto que seu objeto foi circunscrito à aferição da qualidade do serviço prestado.

As informações técnicas e operacionais a serem protegidas são aquelas que dizem respeito à expertise da empresa, que, uma vez expostas, poderiam causar-lhe prejuízo ante o eventual plágio por suas concorrentes, nunca as informações técnicas e operacionais que se restrinjam a aferir a adequação ou não de padrões necessários àquela prestação de serviço.

Ademais, o relatório de fiscalização não se reporta a qualquer informação econômico-financeira ou contábil da empresa.

A Anatel justifica, finalmente, que o entendimento do Supremo Tribunal Federal, segundo vários precedentes que alude, seria contrário à divulgação do conteúdo do relatório de fiscalização.

Após realizar uma criteriosa análise do inteiro teor dos precedentes referidos, através do site oficial do STF, chega-se à conclusão inarredável de que os julgamentos citados

pela ANATEL não agasalham sua pretensão, especificamente porque não trazem qualquer restrição à publicidade do conteúdo do relatório de fiscalização, impondo confidencialidade, exclusivamente, às informações de conteúdo telefônico, fiscal ou bancário, que não é o caso.

Nestes termos não vislumbro qualquer restrição em dar ampla divulgação ao inteiro teor do relatório de fiscalização realizado pela ANATEL, razão pela qual voto no sentido de que não se realize qualquer tipo de restrição aos autos deste procedimento investigatório.

2 – DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS REALIZADOS PELA EMPRESA INVESTIGADA.

2.1 – DA ATIVIDADE FISCALIZATÓRIA EXERCIDA PELA ANATEL

A investigação, ora relatada, foi motivada pela latente insatisfação dos consumidores da empresa Telecom Itália Mobile. Praticamente todas as oitivas realizadas tiveram em comum a descrição de que o serviço prestado pela Investigada não estava se realizando de forma adequada, contudo, as razões da má qualidade do serviço careciam de explicações expostas em perícia técnica.

Esta perícia foi requisitada pela CPI à Anatel e entregue pessoalmente ao Presidente da CPI, o envio de vários expedientes a respeito. Este relatório de fiscalização apresentou, com muito aprofundamento técnico, os motivos que justificam a prestação defeituosa dos serviços prestados pela investigada, senão veja-se:

> *"Durante o período em que a atividade de fiscalização foi desenvolvida, **a prestadora solicitou duas reuniões com a gerência da Unidade Operacional da Anatel***

em Alagoas, em 23/02/2011 e 14/04/2011, conforme as Atas (Anexo 9).

Nessas ocasiões, **a prestadora reconheceu que existem dificuldades** e destacou, no entanto, que já há plano de expansão da rede em andamento."(Item 5.1.4 – Reuniões com a prestadora - grifos ausentes no texto original)

"Dos exames realizados, obtiveram-se as evidências materiais a seguir enumeradas que **comprovam o não cumprimento da obrigação constante do objetivo da presente fiscalização**." (Item 5.2 – Resultados obtidos - grifos ausentes no texto original)

"Em um dado período, se o perfil da projeção do tráfego é sempre inferior ao tráfego total medido, **então é possível afirmar que existe um subdimensionamento, pois a infraestrutura instalada não tem condições de suportar a demanda dos usuários com um GoS de 2%**. Nesse caso, a qualidade do serviço é prejudicada, pois o tráfego superior ao tráfego projetado para um GoS de 2% **causa congestionamento e aumenta a taxa de queda de chamadas**." (Item 5.2.2 – Análise de tráfego - grifos ausentes no texto original)

"Diante das constatações realizadas pela equipe de fiscalização, há evidências de que o SMP em Arapiraca, no período de agosto/20 10 a fevereiro/20 11, não está com padrões de qualidade e regularidade adequados à sua natureza. **A quantidade de canais de tráfego disponíveis está aquém do necessário pois foi constatado que as ERB de Arapiraca apresentam alto índice de bloqueio/congestionamento**." (Item 5.3.1. Efeitos em relação ao objetivo da fiscalização – subitem – Para o serviço - grifos ausentes no texto original)

"De acordo com as análises realizadas, conclui-se **que os usuários do SMP clientes da prestadora TIM em Arapiraca são prejudicados** em razão de serem submetidos à dificuldade de acesso à rede da prestadora, e até mesmo inoperância, **tanto nas tentativas de realizar chamadas como de recebê-las, bem como de serem submetidos a um número excessivo de interrupção durante uma chamada em curso**." (Item 5.3.2. Efeitos em relação ao objetivo da fiscalização – subitem – Para o usuário - grifos ausentes no texto original)

"**O não atendimento ao estabelecido na Lei Geral de Telecomunicações**

(LGT) descumpre as determinações imputadas pela Administração Pública à Autorizada, *por meio da Lei nº 9.472, de 16/07/1997, e caracteriza enfraquecimento do papel regulador do Estado." (Item 5.3.3. Efeitos em relação ao objetivo da fiscalização – subitem – Para a Administração Pública - grifos ausentes no texto original)*

"De acordo com a verificação da capacidade instalada em Arapiraca, ***constatou-se que a prestadora pode estar auferindo lucro pelo não investimento em recursos para ampliação do acesso aos usuários nesse município****.*

Paralelamente, ***a prestadora insere, com sua política de vendas, mais usuários na sua base de clientes do que sua infraestrutura tem a capacidade de suportar****, sem arcar com os custos de ampliação e melhoria da qualidade do serviço ofertado, em níveis adequados que assegurem a boa fruição do serviço com a qualidade exigida pela regulamentação vigente, a saber: a LGT, o Regulamento do SMP, o PGMQ-SMP, o RIQ-SMP e o Código de Defesa do Consumidor." (Item 5.3.5. Efeitos em relação ao objetivo da fiscalização – subitem – Benefícios auferidos pelo Infrator - grifos ausentes no texto original)*

"Com base nos exames realizados, no objetivo deste trabalho e verificando-se as constatações apontadas no item 5.2 - Resultados Obtidos, ***conclui-se que houve irregularidade, conforme descrito no item 6.1 - Infrações e dispositivos infringidos deste relatório****, relativa a padrões de qualidade e regularidade adequados à natureza do SMP, no período de agosto/20 1 O a fevereiro/20 11, devido a* ***elevados índices de bloqueio/congestionamento, demanda de tráfego superior a um tráfego projetado com GoS de 2%, elevados índices de queda de TCH igualou superior a 2% e elevados índices de reclamações de usuários no Sistema Focus da Anatel****, podendo atingir um número estimado de* ***179.343 usuários, em Arapiraca****." (Item 6. Conclusão - grifos ausentes no texto original)*

"Devido às indisponibilidades do serviço ocorridas, à ocorrência de bloqueios/congestionamentos decorrentes do subdimensionamento da capacidade instalada para atender a cidade de Arapiraca, às freqüentes ocorrências de queda de chamada e aos elevados índices de reclamações de usuários no Sistema Focus da Anatel, ***conclui-se que a prestadora não oferta o serviço de forma adequada em Arapiraca****. A seguir, estão descritos os*

fatos comprobatórios." (Item 6.1 Conclusão – Infrações e dispositivos infringidos- grifos ausentes no texto original)

As conclusões alcançadas pela Anatel estão lastreadas em trabalho de investigação técnica, onde se fez a constatação do desatendimento de toda sorte de requisitos mínimos de funcionamento. Este relatório de fiscalização afere certas ocorrências que representam verdadeiro absurdo, como a informação de que: ***"Há máximos superiores a 1000% de demanda de tráfego acima do recomendado no período de agosto/2011 a fevereiro/2011"***.

Causa muita estranheza a este Relator o fato de que tais transgressões sejam vividas pelos consumidores, constatadas pela instituição reguladora (Anatel) e que a Autorizada TIM se mantenha prestando estes serviços claudicantes no Estado de Alagoas.

Com efeito, a Autorizada TIM tem um plexo de normas legais e contratuais para cumprir, consoante pode se observar no que dispõe a Lei nº9.472/1997, que dispõe:

Art. 3° 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;

O Termo de Autorização Nº 52/2004/PVCP/SPV-ANATEL, o qual segue anexo a este voto, com o qual a investigada foi autorizada a prestar este serviço é bastante claro ao estabelecer que:

CLÁUSULA 5.1 *- Constitui pressuposto desta Autorização a adequada qualidade do serviço prestado pela AUTORIZADA, considerando-se como tal o serviço que satisfizer às condições de regularidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade e cortesia.*

O clamor causado pela má prestação do serviço se agiganta quando se percebe que este desrespeito é absorvido pelos consumidores por período que ultrapassa qualquer noção de razoabilidade. Basta lembrar que o período compreendido pelo relatório de fiscalização realizado pela Anatel contemplou vários meses de inadequação, isso tudo após um longo período em que os consumidores já não suportavam a péssima qualidade do serviço prestado, razão que motivou a fiscalização por solicitação do Ministério Público de Arapiraca.

A prestação inadequada dos serviços pela investigada não é *"privilégio"* de Alagoas, pois o Ministério Público Estadual e o Federal aturam conjuntamente, neste ano, solicitando a proibição da comercialização de novas linhas da empresa de telefonia TIM no Rio Grande do Norte, por entenderem que o "Plano de Ampliação de Rede" apresentado pela TIM não é suficiente para atender a demanda dos consumidores do Estado, comprovado por dados da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), fato amplamente divulgado pela imprensa nacional.

Feitas estas considerações é de causar espécie a forma passiva com que a Anatel tem se furtado de sua obrigação de compelir a empresa investigada a prestar um serviço adequado ou, não sendo possível, de proclamar a caducidade da Autorização dantes outorgada pela própria Anatel.

Neste contexto, cumpre assentar que a Lei nº9.472/1997, estabelece que o Poder Público tem o dever "de garantir, a toda a população, o acesso às telecomunicações, a tarifas e preços razoáveis, **em condições adequadas"** (art. 2º, I)

O Poder Público, no caso é a Anatel, que tem poder de conceder, fiscalizar e cassar, através da caducidade, a autorização para prestação dos serviços de telefonia, consoante prevê o artigo 19, XI da Lei nº 9.472/1997.

Ante o exposto, voto no sentido de que o Congresso Nacional, inclusive por seus órgãos fracionários, e o Ministério Público Federal sejam oficiados acerca do inteiro teor deste a processo investigatório, a fim de que exerçam controle sobre a ineficiência da Anatel em cumprir o seu papel de garantir aos consumidores da Investigada/TIM a prestação de serviços adequados em Alagoas.

2.2 – DAS INFRAÇÕES PENAIS PRATICADAS PELOS DIRETORES DA INVESTIGADA

A leitura do relatório de fiscalização indicou uma conduta praticada pela direção da Investigada que tipifica clara conduta criminosa e não apenas infração administrativa, fato que se afere com facilidade com a leitura do depoimento prestado pelos senhores Leandro Guerra – Gestor da Área de Relações Institucionais da TIM e Charles Davies – Gestor da Área de redes, abaixo transcrito:

O Sr. LEANDRO GUERRA – O relatório que Vossa Excelência se refere é relativo a uma fiscalização na Região de Arapiraca, é isso? Sim, temos conhecimento.

O Sr. SÉRGIO TOLEDO – A ANATEL explanou que no mínimo 179.343 (cento e setenta e nove mil trezentos e quarenta e três) usuários estão diretamente afetados com a má qualidade dos serviços prestados pela TIM, em Arapiraca. Notadamente, no período de agosto do

2010 a fevereiro do 2011. Também, que existe subdimensionamento da infraestrutura instalada. ***Não tem condições de suportar as chamadas, a demanda dos usuários com um GOS (Grau de Serviço) de 2%, causando congestionamento****. Como resultado, a interrupção das chamadas e a dificuldade em completar as ligações. Os senhores têm conhecimento dessa situação?*

O Sr. LEANDRO GUERRA – ***Temos sim. Temos conhecimento.***

O Sr. SÉRGIO TOLEDO – O senhor tem conhecimento dessa situação?

O Sr. LEANDRO GUERRA – ***Do relatório de fiscalização, sim.***

O Sr. SÉRGIO TOLEDO - E desta situação a qual eu me referi?

O Sr. Leandro Guerra – Temos conhecimento da conclusão do relatório. Foi um auto de infração em que a ANATEL relata essa situação, na visão do técnico que fez a fiscalização.

O Sr. SÉRGIO TOLEDO – ***Foram tomadas medidas com finalidade de restringir o ingresso de novos usuários, ou novas contratações?***

O Sr. LEANDRO GUERRA – ***Não. Não foi tomada nenhuma medida nesse sentido.***

Neste trecho os depoentes informam ter conhecimento indubitável da circunstância aferida pela Anatel de que o aparelhamento da investigada estava subdimencionado,

incapaz de antender adequadamente seus clientes, e mesmo assim não tomou nenhuma providência para sequer restringir o ingresso de novos consumidores.

É de bom alvitre salientar que a investigada é categórica ao expor que considera a Anatel como instituição de Excelência:

> *O Sr. RICARDO NEZINHO (Presidente) - Dr. Leandro, retornando.* ***De uma forma geral, Vossa Senhoria analisa o conceito da ANATEL excelente, regular ou péssimo?***
>
> *O Sr. LEANDRO GUERRA –* ***Eu acho a ANATEL uma excelente Agência. Acho que é a Agência mais efetiva que nós temos hoje no nosso sistema regulatório brasileiro.***

Desta feita, é de se ponderar que uma Agência de excelência não produziria um relatório de fiscalização para perseguir a investigada, especialmente um relatório exaustivamente fundamentado em dados técnicos. Em verdade, apesar do esforço descortinado pelos depoentes, o relatório de fiscalização apenas deu sustentação e mensuração técnica a uma ocorrência fática absorvida diariamente pelos clientes da investigada.

Nesta seara, salta aos olhos uma estratégia de plano destinado aos consumidores da investigada, onde o cliente somente pagaria o primeiro minuto das chamadas, mas, na prática, pela capacidade insuficiente do aparelhamento, o cliente é obrigado a realizar várias chamadas para terminar uma ligação (pagando várias ligações), pois, consoante atestado pela Anatel, as ligações são seqüencialmente interrompidas, *"in verbis"*:

> *O Sr. SÉRGIO TOLEDO – Senhor Presidente, a respeito do número de usuários. 179.343 (cento e setenta e nove mil, trezentos e quarenta e três) usuários seriam no período de agosto de 2010 a fevereiro de 2011. Esse é o período, quando ele fala sobre o número de usuários, não com relação à população e número de usuários. O próprio relatório explica isso.*
>
> ***Gostaria de perguntar a Vossas Senhorias, se percebem valores decorrentes de participação nos lucros da TIM, ou comissão pelas vendas, pelo aumento das vendas? Os dois depoentes, por favor.***
>
> *O Sr. LEANDRO GUERRA – O senhor tocou num ponto que é uma questão de remuneração dos executivos da empresa. A participação, não é?*
>
> *O Sr. SÉRGIO TOLEDO – Participação decorrente dos lucros da empresa TIM, ou comissão pelo aumento das vendas que, porventura, tenham.*
>
> *O Sr. LEANDRO GUERRA - Conforme a política da empresa, todos os funcionários recebem o PLE - participação nos lucros da empresa.* ***E a política de Recursos Humanos estabelece que executivos, a partir de um determinado nível, têm outras metas****. Enfim, algumas estão não diretamente ligadas ao resultado financeiro e outras estão.*
>
> *Ah! Um ponto importante que o meu colega está lembrando. Ele, por exemplo, que faz parte da estrutura da rede da TIM, ele é o principal gestor da*

operação. Então, ele também tem metas, vamos dizer assim, relativas diretamente a indicadores de qualidade. **Ou seja, quando os indicadores são atingidos, ele tem direito, faz jus a perceber uma participação, vamos dizer assim. Basicamente é assim que funciona na nossa estrutura**.

O Sr. SÉRGIO TOLEDO – Gostaria também de ouvir, Senhor Presidente, o Dr. Charles. Só para saber a opinião dele.

O Sr. CHARLES DAVIES – Desculpe, Senhor Deputado, a opinião sobre esse aspecto?

O Sr. SÉRGIO TOLEDO – Para a mesma pergunta que foi feita, eu gostaria de ouvir, também, a posição de Vossa Senhoria. Se Vossa Senhoria tem participação nos lucros da TIM, ou comissão pelo aumento das vendas? E gostaria também de saber se há alguém mais na empresa, além de Vossas Senhorias, já que foi afirmado que há um plano. Que plano seria esse para o recebimento dos lucros, pelo aumento das vendas ou o que for. Quem na empresa tem essa participação?

O Sr. CHARLES DAVIES – A estrutura gerencial da empresa trabalha com o foco em atuação por metas. E esse desdobramento das metas da empresa ocorre dentro de todos os segmentos internos da empresa, e é feito em geral por segmentos de atuação. Para exemplificar:

Dentro da estrutura técnica, dentro da minha área especificamente de atuação, eu não tenho nenhum indicador ou remuneração associada a vendas. **Não obstante, eu tenho indicadores e remuneração associada a índice de qualidade.** Do lado comercial, é o oposto, eles têm indicadores relacionados a vendas e, assim sucessivamente, dentro das áreas afins da empresa, cada um com o seu segmento de atuação compondo um quadro de alcançe de metas como um todo da empresa.

O Sr. SÉRGIO TOLEDO – **A TIM possui planos de serviços onde somente é cobrada pelo primeiro minuto da primeira chamada. A gente já ouviu inclusive, aqui, que já existe esse plano. Eu gostaria de confirmar com Vossa Senhoria se realmente existe.**

O usuário, diante de várias interrupções, paga por cada chamada que fizer em decorrência dessa interrupção, ou apenas paga por uma chamada. O usuário que tem esse plano, o Infinity, se não me falha a memória, que foi colocado aqui, não é isso? Porque hoje no mercado, a gente está tendo essa dificuldade aqui no Estado, onde você faz uma ligação e não chega a um minuto e ela é interrompida; aí você liga, interrompe de novo... Existe na empresa alguma maneira de interceptar, de ver uma forma de pagamento disso? Como é o sistema hoje que a TIM utiliza?

O Sr. LEANDRO GUERRA – Atualmente a empresa possui um mecanismo de concatenação de chamadas, com um determinado perfil dessa chamada, chamadas de mais curta duração.

Existe também uma prática manual, na medida em que temos uma indagação de concatenar essa chamada. No entanto, é importante destacar que a origem dessa queda, a razão da queda dessa chamada não é simples de identificar. Isso significa dizer, que eventualmente esse cliente pode estar saindo de uma área que tem cobertura, por exemplo, entrando num elevador ou numa garagem e perdendo o sinal. Obviamente essa chamada vai cair. Ou então, uma situação que acontece, não com tanta frequência, mas acontece, tem a ver com a bateria do aparelho celular. A pessoa está no meio da chamada e a bateria cai, automaticamente, a chamada também cai. Ela vai ser obrigada a fazer outra chamada.

O Sr. SÉRGIO TOLEDO – Mas, segundo o relatório da ANATEL, esse é um dos problemas que está acontecendo no Estado de Alagoas, particularmente em Arapiraca. Esse é um dado que tem aqui no relatório da própria ANATEL, que é o sistema que é interrompido, ficando realmente com várias interrupções do serviço de telefonia.

Então, gostaria de ouvir de Vossa Senhoria se existe alguma compensação a respeito disso. Ou a TIM, apenas,

como vende um plano que dá certa facilidade ao seu usuário, vende um produto, pelo qual você paga um minuto e pode falar 200 horas... Como á esse processo? Segundo o que está dizendo o relatório da ANATEL, não se constata esse tipo de atendimento. Então, gostaria de saber se a TIM tem algum serviço de compensação, uma vez que o cliente comprou com aquela finalidade e está sendo utilizada outra, na prática. E se também existe algum setor na própria TIM que possa receber esse tipo específico de reclamação. Se na TIM existe, além do "Call Center", alguma forma de identificação desse tipo de situação.

O Sr. CHARLES DAVIES – Bom, comentando especificamente a respeito das considerações técnicas do relatório, sem voltar ao ponto da crítica na formatação associada como está sendo computado, eu só destaco que quando a ANATEL também identifica o não atendimento, ela qualifica isso em cima de um índice que ela julga pertinente ou adequado de 2%. Ou seja, até pré-admitindo a existência do fenômeno da desconexão de chamada dentro da rede móvel. E ela aufere a uma média dentro dos períodos medidos para a área de Arapiraca - novamente sem questionar as formas de cálculo entre 2,5 e 3% - onde indica o não atendimento da meta, mas em valores médios próximos.

O Sr. LEANDRO GUERRA

– Queria fazer uma observação, que o Infinity, na verdade, é o alicerce da nossa oferta. Hoje, a maior parte de nossos clientes pré-pagos, a grande maioria, usa essa oferta. Na realidade, eu até destaquei no começo, realmente ele é um sucesso absoluto de vendas. A nossa concorrência depois de dois anos ainda não conseguiu ofertar o mesmo nível de serviço, quer dizer, a mesma oferta com tantas vantagens que existem para o cliente. Existe outra operadora, que eu não vou citar, mas, ela procurou adotar uma linha parecida com a do Infinity, mas, não se confunde, porque há um limite de tempo para cada chamada. No caso da TIM, não há nenhum limite de tempo. **Como falei, falhas podem acontecer. E o que o Charles está dizendo, é que essas falhas que porventura acontecem, mesmo em Arapiraca, elas estão em nosso atendimento dentro da questão de quebra de chamadas**. Nós estamos falando de quebra de chamadas, e elas estão dentro do patamar normal da prestação do serviço. E como eu disse antes, nós temos um sistema automático de concatenação dentro de um perfil de chamadas, quer dizer, não abrange todas as chamadas; e temos um tratamento manual no caso de reclamação. E quanto à questão do atendimento na central de atendimentos, os nossos canais de atendimentos estão já treinados para atender a qualquer tipo de reclamação, incluindo a questão que Vossa

Senhoria colocou.

O Sr. SÉRGIO TOLEDO – **Então, não tem uma área específica para esse tipo de identificação: caiu, voltou; caiu voltou... Não existe nenhuma identificação**. O que existe é a reclamação como um todo, a uma central de atendimento onde se faz todas as reclamações a respeito do funcionamento. E também, é isso que Vossa Senhoria está colocando, eu gostaria de ouvir de Vossa Senhoria, se na TIM não existe nenhuma compensação a respeito dessas chamadas que são interrompidas e, aí, são feitas várias chamadas. Por exemplo: **Eu quero falar com uma pessoa, mas, preciso ligar três, quatro, cinco vezes... Isso aí é computado? As ligações, três, quatro, cinco vezes... quantas eu precisaria, no mesmo minuto, no mesmo período, foram feitas vária ligações e quando poderia ser uma única, eu pago apenas o primeiro minuto?**

O Sr. LEANDRO HENRIQUE LOBO GUERRA – **Isto não é automático, como eu comentei. Nós avaliamos caso a caso, fazemos uma pesquisa da situação, ouvimos a reclamação do cliente e, em muitos casos nós ressarcimos**. Temos outros canais, eu falei do CRC da TIM, mas, obviamente, se o cliente não estiver satisfeito com a nossa resposta, normalmente ele acaba ligando para o CRC da ANATEL, ou mesmo procurando o PROCON, seriam outros canais de recla-

mações. É preciso fazer uma estatística também disso, porque no nosso ponto de vista isso não é tão relevante em nível de número de reclamações. Essa é uma visão que estamos tendo.

*O Sr. SÉRGIO TOLEDO – **Vossa Senhoria está colocando de que não existe plano, apenas, se alguém reclamar será avaliado e, na avaliação da TIM, será compensado ou não. É isso que eu entendi?***

*O Sr. LEANDRO HENRIQUE LOBO GUERRA – **Correto.***

As informações descortinadas acima dão conta da existência de fortes indícios de que a direção da investigada age em acintoso trabalho fraudulento, praticando a conduta típica de estelionato previsto no art. 171 do Código Penal, pois obtém para si **(percentual sobre os lucros)**, para a investigada e seus colaboradores, vantagem ilícita **(valores concernentes as chamadas feitas em decorrência da interrupção da ligação, que não deveriam ser cobradas, pois representam uma única ligação interrompida várias vezes)**, em prejuízo aos seus consumidores **(que contratam um plano anunciado com benefício de pagamento somente do primeiro minuto da ligação, o que acaba não acontecendo)**, induzindo e mantendo-os em erro **(pagam muito mais do que o primeiro minuto pela mesma ligação, face necessidade de realizar várias ligações)**, mediante artifício e ardil **(argumento de que as ligações foram interrompidas por problemas alheios à estrutura da investigada, nunca esclarecendo que a causa é subdimencionamento de seu aparelhamento)**.

A legislação penal não estabelece regras para a realização do indiciamento do averiguado no inquérito. Citada diligência permanece a critério razoavelmente subjetivo da autoridade que investiga. Todavia, o indiciamento não é ato arbitrário, ao contrário, para ser levado a efeito, a autoridade deve possuir indícios fortes que garantam a ligação entre o indivíduo e a conduta penal.

A autoridade não pode escolher entre indiciar ou não o suspeito, preenchidas as condições exigidas por lei deve o infrator ser indiciado. Cumpre ainda esclarecer que o indiciamento inclui a colheita de dados sobre a sua vida pregressa e a identificação datiloscópica se o indiciado estiver presente. Se ausente, como no caso vertente, o indiciamento se faz de maneira indireta, ou seja, mediante colheita de dados de fontes diversas a que a autoridade possa recorrer.

Em outras palavras, o indiciamento consiste em um projeto de denúncia, motivo pelo qual a ordem de formal indiciamento do suspeito deverá submeter-se a opinio delicti do Ministério Público, que após receber o inquérito relatado poderá ou não denunciar os indiciados.

O indiciamento representa o resultado concreto da convergência de indícios que apontem determinada pessoa como praticante de ato tido pela legislação penal em vigor como típico, antijurídico e culpável. Os elementos do tipo penal já devem estar, no mínimo, indicados na prova colhida durante o inquérito, para embasar o indiciamento. É o caso dos autos, revelando-se o dolo dos depoentes, pois conscientes da deficiência do aparelhamento da investigada e do pagamento de valores indevidos pelo consumidor em benefício deles próprios, da investigada e dos demais colaboradores da TIM.

Ante o exposto, existindo indícios suficientes de autoria e prova da materialidade do delito de estelionato, voto no sentido de indiciar os diretores da TIM: Charles Albert Toscana Davies; idade: 41 anos; estado civil: casado; residente no Rio de Janeiro, Barra da Tijuca; profissão: Engenheiro de Telecomunicações; e Leandro Henrique Lobo Guerra; idade: 48 anos; estado civil: casado; residente na cidade de Brasília; profissão: Engenheiro e Advogado; por conduta típi-

ca especificada no artigo 171 do Código Penal Brasileiro e conseqüente remessa destes autos ao Ministério Público Estadual para, assim entendendo, denunciar os indiciados.

2.3 – DA REPARAÇÃO AOS CONSUMIDORES E PREVENÇÃO DE NOVOS PREJUÍZOS.

Esposadas todas as considerações acima, fica latente que a manutenção do funcionamento da investigada continua causado prejuízo aos consumidores, especialmente pelas novas contratações de clientes.

Desta feita, urge providência que promova reparação aos consumidores prejudicados e impeça que novos consumidores venham a ser lesionados.

Ante o exposto, voto no sentido de remeter cópia integral destes autos ao Ministério Público Estadual; Defensoria Pública do Estado; a Ordem dos Advogados do Brasil e a ANATEL, para que, dentro da avaliação de cada um, possam promover medidas para reparar os prejuízos causados aos consumidores e impedir que a investigada continue contratando com novos clientes.

Maceió, em 13 de dezembro de 2011.

Deputado Sérgio Toledo
Relator

Notícia

Relatório final da CPI da TIM

Documento recomenda aplicação de multa, indicia diretores e segue para o Ministério Público

Coletiva para divulgação do relatório final: documento comprova irregularidades praticadas pela TIM

Os deputados que integram a CPI da TIM apresentaram o relatório final dos trabalhos de investigação em torno da qualidade do serviço de telefonia celular prestado pela operadora em Alagoas. O texto aprovado pela Comissão indicia dois diretores da TIM e recomenda ao Ministério Público (MP) a abertura de processo. O relatório ainda propõe à Anatel a aplicação de multa contra a empresa, que pode variar de R$ 2 milhões a R$ 50 milhões.

O presidente da CPI, deputado Ricardo Nezinho (PMDB), relatou as dificuldades enfrentadas pela Comissão para dar andamento aos trabalhos, entre elas a recusa de pessoas convocadas para depor. "A desatenção dos representantes da própria operadora nos levou a intimá-los a depor", contou, acrescentando que, apesar das dificuldades, a CPI cumpriu seu papel.

Nezinho aproveitou ainda para agradecer ao deputado federal Renan Filho (PMDB), que intermediou a audiência entre a Comissão e o então presidente da Anatel, Ronaldo Sardenberg, em Brasília, e possibilitou o acesso ao relatório preparado pelo órgão sobre os serviços da TIM em Arapiraca. "Era de fundamental importância termos em mãos esse relatório para que, numa leitura técnica, pudéssemos entender o que realmente acontece com a telefonia móvel e, em especial, com a operadora TIM em Alagoas", informou Nezinho.

De acordo com o relator da Comissão, deputado Sérgio Toledo (PDT), o relatório fornecido pela Anatel por solicitação do Ministério Público Estadual, de Arapiraca e da Ordem dos Advogados do Brasil (OAB), seccional de

Arapiraca, foi de fundamental importância para concluir os trabalhos. O relatório final da CPI é extenso, conta com 27 laudas e farta documentação comprobatória das irregularidades praticadas pela TIM em Alagoas. Ainda segundo o parlamentar, ficou constatada a falta de sintonia e de compromisso da Anatel com os usuários da telefonia celular no Estado. "A Anatel não exerce o seu papel fiscalizador em Alagoas. Isso é comprovado em vários depoimentos", declarou Toledo, acrescentando que a agência só realiza seu trabalho quando provocada, a exemplo do que ocorreu em Arapiraca, onde após audiência pública a Anatel foi obrigada a fiscalizar e detectar os problemas que estavam acontecendo na região.

O relatório conclusivo da CPI, que recebeu aprovação unânime dos membros da Comissão, recomenda ao Ministério Público Estadual (MPE), a abertura de processo contra dois diretores da operadora TIM: Leandro Guerra e Charles Davies, por crime de estelionato, uma vez que a diretoria da operadora tem participação nos lucros de todos os serviços oferecidos pela empresa de telefonia. Recomenda ainda que a Anatel aplique multa – que pode variar de R$ 2 milhões a R$ 50 milhões – contra a TIM, pela má qualidade na prestação dos serviços. A CPI propõe à Anatel que suspenda a contratação de novas linhas telefônicas, bem como a realização de novos pacotes promocionais até que a operadora tenha infraestrutura e capacidade técnica para atender à demanda; solicita ainda que a TIM promova o ressarcimento dos prejuízos financeiros de todos os usuários da operadora; e, por fim, que o Congresso Nacional possa rever a função da Anatel em Alagoas.

O presidente da Casa, deputado Fernando Toledo (PSDB), que esteve presente à coletiva, parabenizou os integrantes da CPI, bem como o corpo técnico e jurídico da Assembleia, que auxiliaram nos trabalhos da Comissão. Ele observou que o relatório produzido pelos parlamentares e entregue à sociedade alagoana irá subsidiar os órgãos competentes, para que sejam adotadas as medidas cabíveis. "A Assembleia cumpre o seu papel. Isso é que precisa ficar marcado. Aqui está a verdadeira representação da sociedade alagoana, e é em nome dela que agradeço aos membros da CPI pelo trabalho realizado", disse Toledo.

Representando a OAB/AL, o advogado José Firmino disse que o Ministério Público, que alegava não possuir instrumentos legais para processar a TIM, passa a ter farta documentação. "O MP, querendo e entendendo as razões levantadas pela CPI, pode denunciar não apenas os diretores da TIM, mas o presidente da TIM pelo ato de estelionato que estão praticando", observou o advogado.

Os integrantes da CPI entregaram cópias do relatório ao presidente da OAB/AL, Omar Coelho, e ao procurador-geral de Justiça, Eduardo Tavares. Cópia do relatório também está disponibilizada em www.assembleia.al.gov.br/index.php/biblioteca.

Os integrantes da CPI da TIM, deputados Gilvan Barros (PSDB), Dudu Hollanda (PSD) e Ronaldo Medeiros (PT) também participaram da coletiva.

Impresso por:

IMPRENSA OFICIAL GRACILIANO RAMOS

dep.fernandotoledo@assembleia.al.gov.br
dep.antonioalbuquerque@assembleia.al.gov.br
dep.sergiotoledo@assembleia.al.gov.br
dep.jotacavalcante@assembleia.al.gov.br
dep.inacioloiola@assembleia.al.gov.br,
dep.marcelovictor@assembleia.al.gov.br
dep.marcosbarbosa@assembleia.al.gov.br
dep.duduholanda@assembleia.al.gov.br
dep.temoteocorreia@assembleia.al.gov.br
dep.jefersonmorais@assembleia.al.gov.br
dep.edvalgaia@assembleia.al.gov.br
dep.flaviacavalcante@assembleia.al.gov.br
dep.gilvanbarros@assembleia.al.gov.br
dep.isnaldobulhoes@assembleia.al.gov.br
dep.joaobeltrao@assembleia.al.gov.br
dep.joaohenriquecaldas@assembleia.al.gov.br
dep.joaozinhopereira@assembleia.al.gov.br
dep.judsoncabral@assembleia.al.gov.br
dep.luizdantas@assembleia.al.gov.br
dep.marquinhosmadeira@assembleia.al.gov.br
dep.mauriciotavares@assembleia.al.gov.br
dep.nelitogomesdebarros@assembleia.al.gov.br
dep.olavocalheiros@assembleia.al.gov.br
dep.ricardonezinho@assembleia.al.gov.br
dep.ronaldomedeiros@assembleia.al.gov.br
dep.severinopessoa@assembleia.al.gov.br
dep.thaiseguedes@assembleia.al.gov.br