

COMISSÃO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA

REQUERIMENTO Nº DE 2009 (do Sr. José Aníbal)

Requer a realização de audiência pública para discutir as providências necessárias para evitar panes nos serviços de emergência e/ou utilidade pública – 190, 193, e outros – em caso de enchentes e outras catástrofes naturais.

Senhor Presidente:

Requeiro a V. Exa., com fundamento nos arts. 24, inciso III e 255 do Regimento Interno, a realização de uma audiência pública nesta comissão, ouvido o Plenário, para discutir as providências necessárias para evitar panes nos serviços de emergência e/ou utilidade pública – 190, 193, e outros – em caso de enchentes e outras catástrofes naturais.

Para o evento deverão ser convidados os senhores:

1. José Jarbas Valente – Superintendente de Serviços Privados da Agência nacional de Telecomunicações – ANATEL.
2. Antonio Carlos Valente, Presidente do Grupo Telefonica no Brasil.

JUSTIFICAÇÃO

A presença do Sr. José Jarbas Valente nesta Comissão é de fundamental importância para que possamos contribuir de maneira a evitar que ocorram novas panes nos serviços de utilidade pública de telefonia – serviços 190, 193 e outros – como as recentes em São Paulo, no início de setembro deste ano. Outros episódios semelhantes já haviam ocorrido em Santa Catarina, em janeiro, em Minas Gerais e Maranhão em maio de 2009, e também no Amazonas.

O jornal O Estado de São Paulo em sua edição de 9/9/2009 publicou:

Pane da Telefônica silencia bombeiros e polícia

Telefones fixos falharam e a rede celular congestionou; empresa disse não saber o motivo

Renato Cruz

Em 74 anos de história do Centro de Operações da PM (Copom), ontem foi registrada a interrupção mais longa do serviço. Das 10h50 às 12h10, a população não teve como pedir socorro pelo 190 (polícia) e pelo 193 (bombeiros). A polícia estima que isso prejudicou o atendimento de 3 mil ocorrências, incluindo emergências como desabamentos, soterramentos e pessoas ilhadas na enchente.

Menos de duas semanas depois de a Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) ter liberado a venda do Speedy, a banda larga da Telefônica, a operadora sofreu nova pane. Dessa vez, foram os telefones fixos da Grande São Paulo, que apresentaram problemas na manhã de ontem. Em comunicado, a empresa reconheceu os problemas das 11 horas às 12h10. Mesmo assim, muita gente já reclamava antes desse período e continuou a queixar-se depois. "A situação da rede de voz foi normalizada às 12h10, havendo situações de instabilidade localizada em pequena parcela de clientes residenciais, serviços 0800 e alguns clientes empresariais", informou. (...)

A Telefônica não informou os motivos do problema. Só citou, em comunicado, "um conjunto de oscilações na rede de serviço de voz". (...)

Com telefones de emergência mudos em São Paulo ontem - segunda ocorrência em três meses - e prevendo novas panes com o início da temporada de chuvas, a direção do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (Samu) vai reunir-se com a Telefônica para estudar alternativas ao modelo atual - a PM planeja fazer o mesmo.

"Não podemos ficar parados enquanto as pessoas se desesperam. Alguma alternativa temos de procurar", disse o coordenador da Central de Operações do Samu, Domingos Napoli. "Não sabemos como vai ser amanhã, se vai chover ou não, se vamos ter problemas ou não. As chuvas apenas começaram. O sistema tem de ser confiável." Entre 10h30 e 12h, a central do Samu não recebeu ligações no 197 - na estimativa do Samu, cerca de 70 casos deixaram de ser atendidos."

O jornal O Estado de São Paulo em sua edição de 10/9/2009 publicou:

" Governo critica Telefônica por causa de apagão

O governo de São Paulo disse ontem que, devido aos novos problemas com a telefonia fixa no Estado, buscará 'alternativas' para que os telefones de emergência não fiquem apenas sob a responsabilidade da Telefônica.

Para o secretário de Justiça, Luiz Guimarães Marrey, o Estado não pode ficar refém de um sistema tão vulnerável. "O governo tem obrigação de socorrer vítimas de desastre. Quando você tem impedida

a comunicação para ver essas queixas, é um episódio grave. Acho que nós temos que procurar alternativas. Eles [Telefônica] têm que prestar bons serviços, nós não podemos ficar dependentes de um sistema com essa vulnerabilidade”, disse. (...) “

A Folha Online mantém, em sua página na internet, uma **“cronologia de panes nos serviços prestados pela Telefônica”** e, apenas em 2009, listou os seguintes eventos:

“15/09/2009 - 11h59

Acompanhe a cronologia de panes nos serviços prestados pela Telefônica

Publicidade

MARINA LANG - da Folha Online – Atualizado às 11h59.

4 de fevereiro de 2009: Ministério Público move ação de R\$ 1 bi contra Telefônica por danos a "milhões de consumidores nos últimos cinco anos".

25 de fevereiro de 2009: Data center da Telefônica localizado em Alphaville, na Grande São Paulo, foi atingido por um princípio de incêndio, fazendo com que sua operação fosse suspensa. De acordo com a empresa, o fogo foi controlado, mas foi necessário cortar a energia do prédio para a realização de uma vistoria. Sites de empresas ficam fora do ar.

6 de março de 2009: Speedy tem falha técnica e dificulta conexão em São Paulo.

13 de março de 2009: A Telefônica lidera, pelo terceiro ano consecutivo, o ranking de reclamações fundamentadas do Procon-SP em 2008 na cidade de São Paulo.

6 de abril de 2009: Usuários do serviço de banda larga Speedy começam a constatar problemas com a conexão, em uma pane que ocorreria por ao menos os seis dias seguintes. Durante os três primeiros dias, a empresa negou que a conexão estivesse com problemas. Os problemas prosseguiram.

8 de abril de 2009: Telefônica informa que houve problemas na conexão, e que "desde as 21h30 de ontem encontra-se funcionando dentro dos padrões de normalidade". O Procon informa que notificaria a Telefônica por falha no Speedy.

9 de abril de 2009: Após passar três dias evitando confirmar uma pane em sua rede --que deixou milhares de usuários sem acesso à internet em São Paulo--, a Telefônica admitiu e atribuiu os problemas a "ações externas e deliberadas", afirmando que o problema estava sanado. A pane prosseguiu durante a noite, quando a Anatel informou uma investigação a respeito.

10 de abril de 2009: Pane no Speedy persiste pelo quinto dia seguido. A Telefônica informou que sua rede não é vítima das supostas ações externas há três dias, que teriam prejudicado milhares de assinantes do Speedy. Apesar do término de tais invasões, ainda havia usuários reclamando de dificuldades no acesso ao serviço.

À noite, a pane na conexão Speedy, serviço de internet banda larga fornecido pela Telefônica, continuava a irritar internautas em São Paulo. Embora a Telefônica diga que o problema tenha sido solucionado na quarta-feira (8), protestos, reclamações e até mesmo súplicas são enviados à central de atendimento da empresa.

11 de abril de 2009: Reclamações dos usuários do Speedy diminuem.

17 de abril de 2009: Após pane, Telefônica diz que abateria 12 horas no valor do Speedy.

18 de maio de 2009: Usuários relatam novos problemas no Speedy, que foram confirmados no mesmo dia pela empresa. Embora a empresa dissesse que resolveu o problema, ele se estende até o dia seguinte, segundo internautas e provedores.

20 de maio de 2009: Anatel anunciou que estava investigando nova pane nos serviços da Telefônica.

3 de junho de 2009: Telefônica divulgou um comunicado à imprensa, no qual informa que enviou à Anatel (Agência Nacional de Telecomunicações) um laudo elaborado pela fundação de tecnologia CPqD sobre as causas da pane na infraestrutura que dá acesso ao serviço de internet Speedy, registrada no começo do mês de abril. Segundo a nota, o laudo do CPqD aponta que "o problema na instabilidade do serviço foi causado por ações deliberadas e de origem externa", conforme já havia sido anunciado.

9 de junho de 2009: Assinantes da Telefônica enfrentam novos problemas em SP. Dessa vez, o problema tem enfoque na telefonia fixa.

No mesmo dia, em nota, a empresa informou que "às 11h30 de hoje, já haviam sido restabelecidos 95% dos serviços de voz em chamadas locais, de longa distância nacional e internacional, serviços 0800 e de call centers, além de chamadas para redes de outros serviços, como celulares, no Estado de São Paulo".

Em nota, a Anatel disse que acompanhava o problema com "extrema preocupação".

10 de junho de 2009: A Associação Pro Teste informou que moveria uma ação civil pública, a fim de pleitear que a operadora Telefônica desconte o valor da assinatura básica na próxima conta, devido à interrupção dos serviços de telefonia em São Paulo.

Sobraram críticas da Pro Teste à atuação da Anatel: "A Pro Teste repudia a atuação débil da Anatel, que não fiscaliza as concessionárias com o rigor adequado à importância dos serviços prestados. Considera que, também por causa desta omissão, tem havido reiteradas interrupções na prestação dos serviços, sem a devida reparação dos consumidores e penalização da empresa".

Em seguida, a Telefônica informou, por meio de comunicado, que vai descontar um dia de mensalidade dos assinantes. Segundo a companhia, o desconto acontece a partir da próxima fatura.

19 de junho de 2009: Segundo apurou a Folha Online, a Anatel proíbe Telefônica de vender assinaturas do Speedy.

22 de junho de 2009: A medida valeria a partir desta segunda-feira (22), mas o serviço ainda estava à venda, de acordo com atendentes.

2 de julho de 2009: MPF (Ministério Público Federal em São Paulo) recomendou que a Telefônica deixe de cobrar de seus clientes a multa pelo cancelamento do Speedy. Segundo a instituição, a recomendação foi feita em razão de a empresa não ter conseguido manter a qualidade do serviço. Empresa aceita a recomendação.

Na tarde do mesmo dia, usuários enfrentam problemas com a falta de conexão em São Paulo. A reportagem da Folha Online esperou durante 10 minutos e 28 segundos até, finalmente, ser atendida pela central de atendimento ao cliente da Telefônica. Empresa confirma pane.

7 de julho de 2009: Câmara dos Deputados sabatina o presidente da Telefônica, Antonio Carlos Valente. Ele justifica as panes pelo aumento do tráfego e piratas virtuais, que agravaram os problemas do Speedy.

17 de julho de 2009: A Telefônica informa ter concluído 1ª parte de reestruturação e pede para voltar a vender o Speedy. O diretor executivo de rede da companhia, Fabio Michelli, diz que ampliação da rede deixou Telefônica vulnerável a ataques. O presidente da empresa, Antonio Carlos Valente, admite que a adequação à lei do call center foi difícil.

21 de julho de 2009: O ministro Hélio Costa (Comunicações) defendeu a liberação da venda do Speedy, da Telefônica, pela Anatel (Agência Nacional de Telecomunicações). Para ele, a empresa já havia aprendido com a suspensão imposta pela agência --e mostrou que faria investimentos no serviço. Posteriormente, o ministro reavaliou a posição.

22 de julho de 2009: O Cade (Conselho Administrativo de Defesa Econômica) multou a Telefônica em R\$ 1,96 milhão por descumprir determinação do órgão em relação à oferta de provedores aos clientes Speedy.

28 de julho de 2009: A Anatel (Agência Nacional de Telecomunicações) mantém a proibição da venda do Speedy até que a Telefônica tome novas providências para melhorar a prestação do serviço.

29 de julho de 2009: Usuários do Speedy relatam oscilação na banda larga em São Paulo.

30 de julho de 2009: As sucessivas panes no Speedy derrubaram as vendas do serviço de banda larga da Telefônica no segundo trimestre de 2009, segundo reportagem do jornal "Valor Econômico". O período (abril a junho) reflete sobretudo o impacto das falhas, já que a suspensão de vendas feita pela Anatel (Agência Nacional de Telecomunicações) pegou apenas oito dias do trimestre em questão.

4 de agosto de 2009: Ministro Hélio Costa (Comunicações) disse que a liberação da venda do Speedy pela Anatel (Agência Nacional de Telecomunicações) ainda deve demorar "alguns dias".

13 de agosto de 2009: O ministro Hélio Costa (Comunicações) afirma que a Telefônica já cumpriu todas as exigências da Anatel (Agência Nacional de Telecomunicações) para a liberação da venda do Speedy, e que isso deverá ocorrer na próxima semana. Costa disse que conversou com o presidente da Anatel, Ronaldo Sardenberg, e que ele está "razoavelmente satisfeito com os resultados que foram apresentados pela empresa".

20 de agosto de 2009: A Anatel (Agência Nacional de Telecomunicações) adiou a decisão sobre a retomada da venda do Speedy, serviço de banda larga da Telefônica. O conselheiro Plínio Aguiar pediu vistas do processo, que deverá voltar à pauta da agência apenas na próxima quarta-feira.

26 de agosto de 2009: Anatel liberou a venda do Speedy. A Folha Online apurou que a operadora já havia sido notificada e que poderia voltar a comercializar os pacotes imediatamente. Se a Anatel entender que a prestação do serviço apresenta problemas, poderá suspender novamente a venda dos pacotes.

28 de agosto de 2009: O MP-SP (Ministério Público do Estado de São Paulo) se reuniu com a Telefônica para debater os problemas enfrentados pelos consumidores devido às falhas nos serviços prestados pela companhia.

31 de agosto de 2009: O presidente da Telefônica, Antonio Carlos Valente, anunciou que a venda de pacotes do serviço de banda larga Speedy chegaria a 20 mil até o final do dia --cinco dias após a liberação das vendas pela Anatel (Agência Nacional de Telecomunicações). No mesmo dia, em entrevista coletiva, o diretor-executivo de clientes residenciais da empresa, Fabio Bruggioni,

classificou o Speedy como um serviço ""querido" pelos clientes da companhia.

8 de setembro de 2009: As linhas de telefone fixo da Telefônica na cidade de São Paulo passam por problemas, sem receber chamadas. A Telefônica confirmou uma pane. A empresa confirmou o abatimento automático de um dia nas mensalidades dos clientes.

9 de setembro de 2009: O governador do Estado de São Paulo, José Serra, declara que "é possível propor uma ação civil pública para compelir a empresa a cumprir o contrato e respeitar o direito dos consumidores".

À noite, uma empresa terceirizada da Telefônica, a Trópico Telecomunicações, informou que a chuva com "excessivas descargas elétricas" da manhã da terça-feira afetou seriamente três de seus equipamentos de sinalização, o que seria o motivo da pane na telefonia fixa de São Paulo.

11 de setembro de 2009: A Telefônica descartou que a falta de investimento em infraestrutura seja o motivo das panes ocorridas neste ano em São Paulo. A declaração foi dada pelo diretor-executivo da empresa, Fábio Bruggioni, à Rádio Bandeirantes.

15 de setembro de 2009: Procon-SP abre cinco processos contra Telefônica devido a panes de telefonia fixa (duas, ocorridas na última terça-feira e em junho) e do Speedy (três, nos meses de fevereiro, abril e maio), cada qual relativo a uma interrupção nos serviços. Somadas, as multas podem chegar até R\$ 16 milhões, conforme estabelece o Código de Defesa do Consumidor.

Sala das Comissões, em de de

Deputado José Aníbal
Líder do PSDB