



**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
*Comissão de Defesa do Consumidor*

**REQUERIMENTO Nº , DE SETEMBRO DE 2009**  
**(Do Sr. Carlos Sampaio)**

*Solicita seja indicada, à ANATEL, pela Comissão de Defesa do Consumidor, a intervenção junto a empresa Telefônica - Telecomunicações de São Paulo S/A, nos termos do art. 110, da Lei 9.472/97.*

**Senhora Presidente,**

Nos termos regimentais, requiro a Vossa Excelência, após ouvido o Plenário desta Comissão, seja indicado à Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL a realização de intervenção na empresa Telefônica - Telecomunicações de São Paulo S/A, uma vez que a mesma, apesar de ter apresentado um programa de melhoria à referida agência, no qual se comprometeu, no prazo de trinta dias, a estabilizar sua rede, o certo é que a qualidade dos serviços prestados por referida concessionária pública permanece precária, causando gravíssimos problemas aos cidadãos paulistas.

Outrossim, aprovado este requerimento, requer seja solicitado da ANATEL, na eventualidade de não decretar a intervenção, a apresentação, por escrito, das razões de não se adotar essa medida administrativa.



## JUSTIFICATIVA

A Lei 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, que dispõe sobre o regime de concessão da prestação de serviços públicos, em seu artigo 6º, dispõe:

*“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.” (grifo nosso)*

A Telefônica, há muito tempo, deixou de prestar aos cidadãos paulistas um serviço adequado. Aliás, essa verdade foi constatada quando da realização de audiência pública, por esta Comissão, em 08 de julho do corrente ano, oportunidade em que discutimos acerca dos inúmeros problemas causados por essa empresa. Naquela oportunidade, inclusive, houve unanimidade entre nós, membros desta Comissão, quanto a má qualidade dos serviços prestados.

Para relembrarmos de todo o ocorrido, pedimos vênias para fazer um breve relato das dificuldades enfrentadas pelos usuários dos serviços dessa empresa nos anos de 2008 e 2009:

**2 de julho de 2008: A rede da Telefônica começa a apresentar problemas que refletem, diretamente, na banda larga, conexões dedicadas** (de alta velocidade, utilizadas principalmente por empresas) e outros tipos de acesso.

**3 de julho de 2008: O problema se intensifica durante a madrugada. A pane atingiu clientes corporativos e estatais.** Conseqüências:

- a) **Na oportunidade, segundo registro da Secretaria de Segurança, os serviços da Polícia Civil e da Prodesp (Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo) foram afetados;**
- b) **Mais de 12 (doze) mil pontos do Intragov (rede de comunicação utilizada pelo governo do Estado de São Paulo) foram prejudicados.**



**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
*Comissão de Defesa do Consumidor*

- c) **Serviços lotéricos, retirada de documentos, atendimentos bancários também foram afetados;**
- d) **Ao menos 3.500 empresas tiveram seus serviços prejudicados devido à pane.**

**Especialistas ouvidos pela reportagem da Folha Online classificaram os problemas como GRAVES.**

**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".**

**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 constataam problemas com a conexão que duram seis dias consecutivos. No dia 9 de abril de 2009, após negar por três dias a inexistência da pane, motivando a instauração de uma investigação por parte da ANATEL em sua rede, a operadora acabou por admitir o problema.**

**18 de maio de 2009: Usuários relatam novos problemas no Speedy, que foram confirmados no mesmo dia pela empresa.**

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

**9 de junho de 2009: Assinantes da Telefônica enfrentam novos problemas em SP. Dessa vez, o problema tem enfoque na telefonia fixa. Em nota, a ANATEL diz que acompanhava o problema com "EXTREMA PREOCUPAÇÃO".**

**19 de junho de 2009: A ANATEL proíbe Telefônica de vender assinaturas do Speedy.** A medida passa a valer a partir de segunda-feira, dia 22 de junho.

**7 de julho de 2009: Comissão de Ciência e Tecnologia da Câmara dos Deputados, em razão da gravidade dos problemas ocorridos com a Telefônica, convoca seu presidente, Antonio Carlos Valente, para prestar esclarecimentos.**



**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.

**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 libera a venda do Speedy, mas salienta que nova suspensão da venda dos pacotes poderá ocorrer se a prestação dos serviços pela Telefônica continuar apresentando problemas.

Se não bastassem todas essas ocorrências que, por si só, já ensejariam a adoção de medidas drásticas por parte da ANATEL, o certo é que, **quinze dias após a mencionada agência ter liberado a venda do Speedy, mais especificamente no dia 08 de setembro de 2009, uma nova pane ocorre nos serviços de telefonia fixa da empresa, deixando grande parte do Município de São Paulo sem linha telefônica, com graves conseqüências para os cidadãos paulistanos, eis que o acesso a serviços de urgência e emergência, tais como bombeiros, polícia militar e SAMU (atendimento com ambulâncias), deixou de funcionar por cerca de 1h20min.**

Só para que Vossas Excelências tenham a dimensão do problema, a referida **pane ocorreu em meio a uma forte chuva que caiu na cidade de São Paulo, o que gerou, também, o atraso no atendimento a ocorrências de desabamento, soterramento e de pessoas ilhadas pela enchente.**

**Ou seja, o péssimo serviço prestado pela Telefônica já chegou ao cúmulo de colocar EM RISCO A VIDA DOS CIDADÃOS PAULISTAS.**

Para encerrar esta descrição cronológica de fatos, cumpre-nos citar, ainda, que o **Procon-SP, no dia 14 de setembro do corrente ano, instaurou de 5 (cinco) processos administrativos contra a Telefônica, para apurar as panes ocorridas durante este ano, os quais, ao final, poderão ensejar a aplicação de multas contra essa operadora que, somadas, podem alcançar a cifra de R\$ 16 milhões de reais.**

**Esse histórico revela a efetiva inadequação dos serviços prestados pela Telefônica, eis que os problemas são persistentes, ocorrem há**



**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**Comissão de Defesa do Consumidor**

**mais de um ano e, apesar de todas as tentativas das autoridades competentes, até hoje não há uma solução para o fim das panes dos serviços da empresa.** Registro que tais **serviços**, em verdade, são **de péssima qualidade**, e que aqui estamos utilizando a expressão “inadequação dos serviços”, tão somente, para demonstrar que o proceder da Telefônica contraria o disposto no art. 6º, §1º, da Lei 8.987/95, que transcrevemos no início desta nossa justificativa.

**Deve ser ressaltado, ainda, que esse quadro também revela que os problemas na Telefônica não são pontuais, como alegado pela operadora, mas sim generalizados, atingindo tanto os serviços de telefonia como de banda larga.**

**Foi, justamente, em razão dessa constância de problemas, que apresentei, no dia 11 de maio de 2009, requerimento para realização de uma audiência pública** para ouvir esclarecimentos da ANATEL, da própria Telefônica e de entidades representantes dos consumidores. **Aprovado por unanimidade**, a audiência ocorreu no dia 08 de julho.

**Vale salientar que a ANATEL, poucas semanas antes da realização da mencionada audiência pública, suspendeu a venda do serviço SPEEDY, da Telefônica, em razão da precariedade dos serviços prestados, o que, por óbvio, só fez evidenciar a propriedade da audiência pública que solicitamos fosse realizada.**

Pois bem, **na audiência pública ocorrida no dia 8 de julho**, além de tomarmos conhecimento das razões que motivaram a suspensão da venda do Speedy, **tivemos a oportunidade de, mais uma vez, constatar, através do depoimento de entidades ligadas ao consumidor e da própria ANATEL que, apesar de todas as chances que foram dadas para que a Telefônica garantisse, minimamente, a prestação de um serviço digno aos usuários de São Paulo, referida operadora continuou a apresentar problemas de natureza grave, numa demonstração inequívoca de que desdenhava, e ainda desdenha, da aflição dos cidadãos paulistas.**

Vejamos, então, as principais constatações ocorridas na audiência pública:

I – Nesta audiência, **a ANATEL justificou a suspensão da venda do serviço Speedy de Banda larga pela Telefônica.** E, neste particular, salientou que além dos inúmeros problemas que a Telefônica vinha causando aos usuários dos seus serviços, **a razão maior para tal suspensão foi o aumento vertiginoso do número de reclamações entre o período de fevereiro de 2007 (1,8 mil reclamações) e abril de 2009 (13,7 mil reclamações), concernentes a**



**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**Comissão de Defesa do Consumidor**

**problemas relacionados com reparo, cobrança, instalação, cancelamento e atendimento.** Isso, por si só, já demonstra a instabilidade na prestação do serviço, o que restou corroborado pelas interrupções contínuas e abrangentes da fruição do serviço.

Aliás, nesse particular, ao lhe ser oportunizada a palavra, o **Dr. Roberto Pfiffer, representante do Procon-SP**, afirmou:

*“Uma questão que também nos preocupa bastante é a significativa proporção de demandas para o consumo dentro do segmento. **Ou seja, se tomarmos o segmento de telefonia, em que se inclui a própria telefonia móvel, vemos que ela corresponde a quase 66% de todas as demandas geradas no PROCON nos anos de 2005 a 2009, o que é uma completa desproporção,** seja tomando-se por base o número de clientes, seja tomando-se por base a própria relação intensa que todo setor tem com seus clientes.”* (grifo nosso).

Nessa ocasião, o **Sr. Jarbas José Valente, Superintendente de Serviços Privados da ANATEL**, ouvido pela Comissão, afirmou que a causa raiz das últimas interrupções não foi esclarecida a contento, existindo eminente risco de novas ocorrências.

Vale registrar que, **nessa mesma oportunidade, a Telefônica detalhou o plano de trabalho que apresentou à ANATEL**, com a finalidade de fazer cessar as reiteradas interrupções na disponibilização de seus serviços. **Desse plano, destacam-se as medidas de estabilização da rede que, segundo a própria Telefônica, seriam concluídas em apenas 30 (trinta) dias.** Nesse sentido, vejamos as palavras do próprio presidente da Telefônica, Sr. Antônio Carlos Valente da Silva:

*“Nesse plano de estabilidade ..... só pode ser terminado em 30 dias porque esses equipamentos - na maioria dos casos, são equipamentos importados, que precisam ser desembaraçados na alfândega, precisam ser testados, precisam ser instalados, precisam ser conectados - já estavam adquiridos, já tinham sido objeto de ações anteriores da Telefônica. **Por isso, vamos ter a oportunidade de estabilizar a rede de forma bastante efetiva nos primeiros 30 dias.**”* (Grifo Nosso)

**De se notar que essa afirmação, que hoje se sabe falaciosa (uma vez que, findo o prazo de 30 dias solicitado pelo**



**Presidente da Telefônica, nova pane ocorreu no Estado de São Paulo), foi feita perante todos os membros desta Comissão de Defesa do Consumidor. Ou seja, se não bastasse o fato desta operadora descumprir os compromissos assumidos no Plano de Metas que apresentou à ANATEL, o que nos permitimos concluir é que a desfaçatez desta operadora é tamanha que seu presidente, repito, ouvido nesta comissão, não teve o menor constrangimento em induzir a erro seus membros e, até mesmo, o próprio Superintendente da ANATEL.**

Como se vê, a pane ocorrida nos últimos dias, está a evidenciar que a Telefônica não possui as condições técnicas e gerenciais necessárias para garantir-se um serviço minimamente adequado, tal como exigido pelo Art. 6º, § 1º, da Lei 8987/95.

II – Nesta mesma audiência pública fomos informados de que multiplicam-se, no Poder Judiciário de São Paulo, o número de ações judiciais contra a Telefônica.

Dentre os vários fundamentos que motivaram essas ações, pedimos vênha para destacar alguns que, a nosso ver, mais uma vez, evidenciam o total descompromisso da Telefônica para com os direitos dos consumidores:

- a.) manutenção, em bancos de dados de proteção ao crédito, do nome de seus clientes, mesmo ciente de que os mesmos estão em dia com seus pagamento;
- b.) formalização de contrato em nome de pessoas que, comprovadamente, jamais contrataram os serviços da Telefônica;
- c.) interrupção imotivada de serviço telefônico;
- d.) venda de um determinado serviço para uma localidade que a própria Telefônica sabe que não possui condições técnicas de recebê-lo.

Ora, essa realidade, à evidência, demonstra, não só a gravidade dos erros que, reiteradamente, são praticados pela Telefônica, como também evidencia que essas incontáveis demandas judiciais poderiam ser evitadas se a



**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**Comissão de Defesa do Consumidor**

operadora agisse com a postura que se espera de uma empresa do porte da Telefônica.

Digo postura, pois, de fato, é o que lhe falta. Apenas para exemplificar, tomo a liberdade de citar um caso concreto, no qual a referida empresa demonstra não medir conseqüências para obter ganho fácil e imoral. Refiro-me ao fato da Telefônica, mesmo sabendo das conseqüências advindas deste seu proceder (registradas nas inúmeras ações judiciais que tem contra si), deixar, deliberadamente, de exigir, dos adquirentes de seus serviços, os comprovantes de qualificação e endereço, permitindo, assim, que qualquer pessoa firme contrato com a operadora em nome de terceiros. Ora, como não denominar má-fé a conduta de uma empresa que, ciente de que esse seu proceder tem gerado inúmeros problemas para cidadãos que nunca firmaram contrato com a Telefônica, continua a proceder dessa forma, numa demonstração inequívoca de que o que lhe move é a busca incessante do lucro desmedido, não importando os meios que utiliza para obtê-lo.

Sobre esse assunto, peço vênica para transcrever um pequeno trecho da sentença proferida pelo Juiz da 33ª Vara Cível da comarca de São Paulo, nos autos do processo nº 583.00.2005.120518-5, de onde se lê, *in verbis*:

***“Não ficou demonstrado que a autora tenha solicitado a assinatura da linha telefônica mencionada nos autos. Porém, isto não quer dizer que a prova da solicitação esteja dispensada, nos casos em que se questiona esta solicitação, como ocorre nestes autos. Para casos como estes, recomenda-se um ‘back-up’ documentado da solicitação, inclusive para a conferência da identidade do solicitante. Não existindo estas provas, a alegação da autora prospera, na medida em que não há um indício de que a requerente seja a responsável pelo pagamento do débito apontando.”***

Essa postura, repita-se, é de manifesta má-fé.

III – Outro tema que foi abordado na audiência pública refere-se à comparação entre o serviço prestado pela Telefônica em nosso País e os serviços por ela prestados na Espanha.

Enquanto no Brasil, no ano de 2007, foram apresentadas 177.000 reclamações contra a Telefônica, levadas à ANATEL e ao PROCON, na Espanha, nesse mesmo ano, ocorreram apenas 650 registros de reclamações.





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
***Comissão de Defesa do Consumidor***

Essa constatação comprova que, se tivesse interesse, a empresa poderia prestar bons serviços ao povo de São Paulo, assim como o faz para a população residente no País acima mencionado, localizado no continente europeu.

**Em suma: enquanto a Telefônica que, no seu País de origem (Espanha), é modelo de gestão e eficiência, aqui no Brasil a mencionada operadora conseguiu a proeza de notabilizar-se por prestar serviços irregulares, incontínuos, ineficientes e inseguros.**

Assim, a conclusão óbvia a que chegamos é a de que o problema que vem ocorrendo no Estado de São Paulo decorre do descompromisso da Telefônica para com o seu consumidor, pois, se fosse do seu interesse, teria condições operacionais para bem executar suas obrigações, como vem fazendo na Espanha.

IV – Ainda na audiência pública em questão, veio à luz a estratégia utilizada pela Telefônica para justificar a pane ocorrida em junho. Essa estratégia, à primeira vista, inteligente, demonstrou-se amadora no seu conteúdo e perversa para o consumidor. É que, mencionada operadora tenta eximir-se de suas responsabilidades, imputando-as a empresa por ela contratada, como se não tivesse responsabilidade em ter escolhido a referida empresa “causadora da pane”.

Aliás, essa estratégia de defesa, primária e desqualificada, foi reiterada na última pane ocorrida. É que a Telefônica, buscando, mais uma vez, eximir-se de suas responsabilidades, justifica o ocorrido responsabilizando uma empresa terceirizada, denominada Trópico.

Observem, Excelências, que a falta de respeito para com nossa comissão é tamanha que a Telefônica, sequer, deu-se ao trabalho de inovar a descabida justificativa que deu para a nova pane. Utilizou-se do mesmo expediente do qual já se valera, quando da pane ocorrida no dia 09 de junho de 2009. Na ocasião, também em nota oficial, afirmou que o problema ocorreu em razão de uma falha humana “cometida pela equipe de um fornecedor que presta serviços na rede da empresa”, prestadora de serviços essa conhecida pelo nome de Trópico.

Quando digo que a estratégia da Telefônica foi perversa com o consumidor, mas, “inteligente” para alcançar seu objetivo, que era e continua sendo, o de livrar-se de qualquer responsabilidade, é pelo fato desta operadora ter tido a perspicácia de contratar a Empresa Trópico e continuar com ela, mesmo



**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
***Comissão de Defesa do Consumidor***

depois de ter constatado que ela “foi a responsável” pela primeira pane (09 de junho de 2009), que possui, entre seus sócios, o CPqD, cuja excelência em sua área é reconhecida internacionalmente.

Aliás, na audiência pública promovida pela Comissão de Ciências e Tecnologia, Informação e Comunicação da Câmara dos Deputados, na qual a Telefônica também foi ouvida, participou o Sr. Hélio Graciosa, Presidente do CPqD, que, para surpresa de muitos, assumiu, publicamente, em nome da Trópico, a responsabilidade pela pane ocorrida em 09 de junho.

O Presidente do CPqD está à frente de “um dos mais conceituados pólos de tecnologia do mundo em telecomunicações e tecnologia da informação” e, aliás, desenvolve, no comando deste Centro, atividades louváveis e, frequentemente, elogiadas pelo setor. Portanto, com a devida vênia, mesmo sendo esse centro de pesquisa um dos acionistas da Empresa Trópico, não haveria necessidade do mesmo ter-se deslocado até Brasília para, em nome do CPqD, assumir responsabilidades que, estamos convencidos, são da Telefônica.

Não se discute aqui a boa fé do Dr. Graciosa, até porque, sua reputação e histórico falam por si só. O que pretendemos é chamar a atenção dos membros desta comissão para o quanto é conveniente, para a Telefônica, contar com o respaldo de uma prestadora de serviços (Trópico) ligada ao CPqD e, sempre que lhe for favorável, usar o nome desta mesma empresa como argumento para tentar isentar-se de suas responsabilidades.

Ademais, convenhamos, não é comum nos depararmos com uma realidade na qual uma empresa (Trópico) venha a público, reiteradas vezes, para assumir problemas ocorridos com outra empresa para quem presta serviços (Telefônica). Aliás, concluíamos, também não é comum uma empresa do porte da Telefônica continuar contando com a prestação de serviços de uma outra empresa que, reiteradamente, comete erros graves. Quer nos parecer que só mesmo a conveniência mútua poderia justificar esse proceder.

Se não bastassem essas conclusões, o certo é que a responsabilidade para com seu usuário é da Telefônica, se não pelo seu erro, pelo simples fato de ter mantido como parceira empresa terceirizada que “já fora responsável” por outra pane ocorrida com gravíssimas consequências.

A discussão sobre ser deste ou daquele a culpa pelo ocorrido pode ter relevância contratual e até mesmo jurídica, mas é irrelevante diante de interesse público. Sim, pois, o consumidor não pode sair prejudicado pelo fato da Telefônica, convenientemente, vincular, à sua já abalada imagem, um nome de credibilidade como o do CPqD.



**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**Comissão de Defesa do Consumidor**

O que a Telefônica, cuja intervenção se pretende seja decretada pela ANATEL, não percebe, é que essa sua estratégia, longe de isentá-la de responsabilidade, só fez demonstrar a desqualificação gerencial e técnica desta operadora. Afinal, alguém acharia crível que uma empresa fornecedora de equipamentos da Telefônica, por duas vezes, fosse responsável por graves panes no serviço de telefonia fixa no Estado de São Paulo e essa concessionária a mantivesse como sua principal parceira? À evidência que não.

V – Durante os debates que travamos na já mencionada audiência pública, tive ainda a oportunidade de fazer a leitura de um pequeno trecho do Relatório de Resultados da Telefônica, no qual a companhia afirma:

*“A companhia reitera todos os objetivos financeiros para o ano de 2009 anunciados no mês de fevereiro e **mantém seu objetivo de distribuir dividendos de 1,15 euros por ação para o exercício 2009, em linha com seu compromisso de priorizar a remuneração do acionista no uso do caixa e aumentar progressivamente os dividendos por ação**”. (grifo nosso)*

Nesse documento, produzido pela própria concessionária de serviço público, percebe-se que, apesar de todo o histórico que aqui relatamos e de todos os problemas vivenciados pela Telefônica, **a operadora deixa claro que não medirá esforços para manter seus objetivos de lucro, numa demonstração inequívoca de que o verdadeiro compromisso da Telefônica não é com o serviço público que presta e nem com seus clientes, mas sim com os detentores de suas ações. Este fato, por si só, já explicaria a origem de todos os problemas enfrentados pelos usuários dessa concessionária de serviço público.**

E, pasmem Vossas Excelências, esse compromisso foi reiterado no relatório do primeiro semestre de 2009, relatório esse que não se encontrava disponível no site da empresa quando da realização da audiência pública por esta Comissão. **Ou seja, após todos os problemas ocorridos, mesmo sofrendo sanções administrativas da ANATEL, mesmo sendo questionada pelo Procon-SP, mesmo sendo acionada pelo Ministério Público e, após ter de explicar-se nesta Comissão de Defesa do Consumidor, a Telefônica não se dispôs a primar pela prestação de um serviço adequado e permitiu que nova pane ocorresse.**



VI – Por fim, faz-se importante destacarmos que, ouvido na audiência pública, o Superintendente de Serviços Privados da ANATEL, Dr. Jarbas José Valente, afirmou que a própria ANATEL trabalha com a possibilidade de realizar a intervenção, quando disse:

*“A ANATEL faz de forma gradativa.*

*.....*

*Primeiro intervindo regularmente, como aqui exemplifiquei, até chegar ao ápice, como chegamos agora, de proibir a comercialização...*

*...caso não seja resolvido, se for preciso intervenção, faremos, como já fizemos numa das empresas de telecomunicações, de nome CRT, uma antiga empresa que atuava no Rio Grande do Sul e que hoje é de propriedade da Telefônica.”*

Ao assumir essa posição, a ANATEL confirma que, não só os problemas que se sucedem justificam a intervenção, como também deixa claro que essa agência possui condições técnicas para executar essa medida administrativa.

Não se argumente aqui que, no caso da pane ocorrida no último dia 8 de setembro, o fato da Empresa Trópico assumir a responsabilidade justificaria a desnecessidade da intervenção. Por tudo o que dissemos alhures, claro está que a Telefônica, até mesmo por continuar mantendo o contrato com a citada empresa, responsabilizada por ela (Telefônica) pela pane ocorrida em junho, é a responsável maior por toda a intranquilidade e insegurança existente no sistema de telefonia do Estado de São Paulo.

Ademais, apenas por amor a argumentação, registramos que a Empresa Trópico, ao assumir, como já dissemos, de forma pouco usual, a responsabilidade pela nova pane ocorrida, afirmou, taxativamente, que o problema foi causado em razão de “descargas elétricas”. Se é assim, nos permitimos concluir que a origem do problema foi uma causa totalmente previsível.

Ora, se o problema foi previsível (descargas elétricas) e o que está em jogo é o funcionamento de serviços essenciais, a Telefônica sabe que poderia, perfeitamente, ter evitado o problema, bastando, para tanto, que fizesse a instalação de equipamentos backup ou de um sistema eficiente de redundância para entrar em funcionamento, na hipótese de falha no equipamento principal.



**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
***Comissão de Defesa do Consumidor***

Esse é um procedimento básico que não foi observado pela operadora, donde se revela, mais uma vez, a responsabilidade plena da Telefônica.

Por essas razões, espero contar com o apoio de Vossas Excelências para a aprovação deste Requerimento, indicando à ANATEL a imediata intervenção na empresa Telefônica – Telecomunicações de São Paulo S/A. Outrossim, requeiro, também, que, uma vez aprovado este requerimento, na hipótese da ANATEL negar-se a operar a intervenção, que apresente a esta Comissão de Defesa do Consumidor, por escrito, os motivos que fundamentam a não aplicação dessa medida administrativa.

Sala das Comissões,      de setembro de 2009.

**Carlos Sampaio**  
**Deputado Federal**

**Celso Russomano**  
**Deputado Federal**

**Elismar Prado**  
**Deputado Federal**

**Filipe Pereira**  
**Deputado Federal**

**Luiz Bittencourt**  
**Deputado Federal**

**Tonha Magalhães**  
**Deputada Federal**

**Vinicius Carvalho**  
**Deputado Federal**

**Dimas Ramalho**  
**Deputado Federal**

**Ana Arraes**  
**Deputada Federal**

**Chico Lopes**  
**Deputado Federal**

**Júlio Delgado**  
**Deputado Federal**

**Dr. Nechar**  
**Deputado Federal**

**Felipe Bornier**  
**Deputado Federal**