

REQUERIMENTO DE INFORMAÇÃO N.º , DE 2009
(Do Sr. Antonio Carlos Mendes Thame)

Requer ao Sr. Ministro de Estado das Comunicações informações sobre os problemas relacionados com a paralisação dos serviços prestados pela empresa Telefônica a respeito da precariedade dos serviços de telecomunicações prestados em regime de concessão.

Senhor Presidente,

Requeiro, com base no artigo 50 da Constituição Federal, e na forma dos artigos 115 e 116 do Regimento Interno da Câmara dos Deputados, que, ouvida a Mesa, sejam solicitadas ao Sr. Ministro de Estado das Comunicações informações sobre os problemas relacionados com a paralisação dos serviços prestados pela empresa Telefônica a respeito da precariedade dos serviços de telecomunicações prestados em regime de concessão, conforme questionamentos que seguem:

1. objetivo do empréstimo de R\$ 2 bilhões do BNDES à Telefônica em Out/2007, e detalhamento do uso do empréstimo;
2. relatório sobre os contratos de investimentos feitos na rede de telefonia fixa em 2008 uma vez que a mídia está informando que a Telefônica investiu R\$ 2 bilhões em 2008;

3. providências técnicas e relatório sobre a pane ocorrida em 08/Set/2009 em São Paulo, paralisando inclusive o acesso aos serviços especiais (Polícia, Bombeiros, Eletropaulo, Sabesp, Comgás, etc...);
4. relatório sobre o Plano de Melhorias do Speedy que norteou a decisão de liberar as vendas para a Telefônica.
5. plano de fiscalização da Telefônica, para atender as cláusulas da Lei Geral das Telecomunicações e do contrato de concessão assinado em 2005.
6. relação dos PADO's em aberto com a Telefônica e respectivo andamento.
7. encaminhamento de relatórios de desempenho operacional da Telefônica, contendo todos os indicadores operacionais e planejamento técnico para o triênio 2010-2012.
8. grau de terceirização dos serviços praticado pela Telefônica em cada área (comutação, transmissão, energia, rede externa, central de relacionamento com cliente, Billing, etc...), qualificação técnica dos seus fornecedores, e garantias de que não há quarteirização dos serviços prestados.
9. quantidade de engenheiros e técnicos, com registro no CREA.
10. informações técnicas sobre o uso da Plataforma Intragov por parte do Governo do Estado, e grau de utilização.
11. plano de contingência na telefonia fixa para o Estado de São Paulo.

JUSTIFICAÇÃO

São preocupantes as recentes declarações dos representantes executivos da empresa Telefônica, concessionária de serviços públicos, no que tange ao volume de investimentos na infra-estrutura telecomunicações do Brasil. A referida empresa tem divulgado na imprensa que no ano de 2008 investiu R\$ 2,0 bilhões e que em 2009 está previsto o montante de R\$ 2,4 bilhões, sendo R\$ 750 milhões para a rede de dados.

Ocorre que não há como identificar, junto aos tradicionais fornecedores de equipamentos e soluções, com ponto de presença no Brasil, a realização de

contratações para ampliação e modernização da planta de telecomunicações, em 2008 e 2009, especificamente na telefonia fixa.

No entanto, nos últimos anos a referida concessionária deixou degradar a qualidade dos serviços básicos prestados aos clientes, ficando evidente a falta de atenção e prioridade às atividades de operação e manutenção (O&M) da rede, resultando na má impressão deixada nos canais de interface com o cliente (Serviço Auxílio à Lista, Serviço de Reparos, Atendimento Comercial, poucos postos de serviços, telefones públicos abandonados sem conservação, e falta de manutenção na rede física).

O jornal Folha de São Paulo, na edição de 08/09/2009, publicou relação da cronologia das panes da Telefônica, conforme detalhamento abaixo:

“FOLHA ONLINE

08/09/2009 - 12h47

Acompanhe a cronologia de panes nos serviços prestados pela Telefônica

MARINA LANG

A Anatel (Agência Nacional de Telecomunicações) publicou no "Diário Oficial da União", em 22 de junho, a medida em que proibia a Telefônica de comercializar o serviço de banda larga Speedy até que a empresa adotasse procedimentos para melhorar a qualidade do serviço, depois de panes recorrentes enfrentadas pelos usuários nos últimos meses.

Entenda o que levou a agência a tomar esta medida, a partir da cronologia das panes nos serviços prestados pela Telefônica:

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 de [clientes corporativos](#) aos [estatais](#) --registros da polícia de São Paulo, de acordo com a Secretaria da Segurança e a Prodesp (Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo), foram afetados, além de 12 mil pontos do Intragov, a rede de comunicação utilizada pelo governo do Estado de São Paulo.

Serviços lotéricos, retirada de documentos, realização de boletins de ocorrência e atendimentos bancários são [prejudicados](#). Especialistas afirmaram à reportagem da [Folha Online](#) classificaram o problema como "grave"; em nota, a Telefônica [classifica](#) o "evento técnico" --que ainda não tem explicação-- como "complexo e raro".

O Procon [orienta](#) usuários a procurarem indenizações judiciais. Embora a Telefônica tenha alegado que a pane afetou apenas clientes corporativos, os clientes em domicílio também alegaram falhas na conexão. A Prodesp (Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo) diz que pedirá [indenização](#) pelos danos causados a partir da pane.

No final da noite, a Telefônica divulga [nota](#) na qual relata ter resolvido 80% dos seus circuitos que compõem a rede de transmissão de dados para serviços corporativos, mas ainda não divulga as causas da pane.

4 de julho de 2008: Mesmo após a Telefônica ter [informado](#) que a pane na rede da empresa foi solucionada, [internautas afirmam](#) que a dificuldade no acesso à internet continua. A Telefônica afirma que seus serviços de acesso à internet foram completamente normalizados por volta das 23h de ontem, em todo o Estado de São Paulo, mas não explicou as causas da falha.

Mesmo assim, provedores que utilizam o sistema da empresa ainda [reclamam](#) da qualidade da conexão, principalmente fora da capital de São Paulo. As declarações da empresa [irritam](#) internautas.

O ministro das Comunicações Hélio Costa [admite](#) que o sistema de transmissão de dados e banda larga é "vulnerável".

Em seguida, a Telefônica divulga nota [afirmando](#) que a pane foi gerada pela empresa teve origem em equipamentos responsáveis pelo roteamento (distribuição de dados) de sua rede.

Também há a promessa de [ressarcimento](#) da pane, rejeitado por entidades.

5 de julho de 2008: Ao menos 3.500 empresas tiveram seus serviços [prejudicados](#) devido à pane. Internautas ainda [reclamavam](#) de conexão à internet; a Telefônica disse que sistema foi normalizado.

14 de julho de 2008: Após pane, a Telefônica [anunciou](#) o desconto de 120 horas da conta do Speedy.

21 de julho de 2008: Telefônica divulga [postos de atendimento](#) para clientes vítimas da pane da internet.

24 de julho de 2008: A operadora [perdeu](#) ao menos R\$ 24 milhões com apagão de internet, de acordo com a CVM (Comissão de Valores Mobiliários).

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 Públco 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."

Requer a expedição de pedido de informação aqui formulado, para possibilitar o melhor conhecimento dos fatos veiculados e, a partir daí, a escolha de quais providências ao alcance dessa Casa legislativa.

Sala das Sessões, em 20 de outubro de 2009.

Deputado Antonio Carlos Mendes Thame

PSDB/SP