



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROPOSTA DE FISCALIZAÇÃO E CONTROLE N.º , DE 2011 (do Sr. Sérgio Brito)

Propõe que a Comissão de Fiscalização Financeira e Controle realize ato de fiscalização sobre as operadoras de telefonia móvel, telefonia fixa e de banda larga de internet no Brasil, com o objetivo de verificar o cumprimento das cláusulas contratuais de concessão, cronograma de investimentos, reajustes de tarifas e as constantes panes na prestação de serviços.

Nos termos do art. 100, § 1º, combinado com os artigos 60, incisos I e II, e 61 do Regimento Interno da Câmara dos Deputados, proponho que, ouvido o plenário deste colegiado, a Comissão de Fiscalização Financeira e Controle realize ato de fiscalização sobre as operadoras de telefonia móvel, telefonia fixa e de banda larga de internet no Brasil, com o objetivo de verificar o cumprimento das cláusulas contratuais de concessão, cronograma de investimentos, reajustes de tarifas e as constantes panes na prestação de serviços.

JUSTIFICATIVA

A Lei 8.987/95, que regulamenta as concessões de serviços públicos, traz em seu Artigo 2º, II que “a delegação de sua prestação, é feita pelo poder concedente, mediante licitação, na modalidade de concorrência, à pessoa jurídica ou consórcio de empresas que **demonstre capacidade para seu desempenho**, por sua conta e risco e por prazo determinado”.

O art. 6º § 1º da mesma lei especifica o que é serviço adequado no que diz respeito aos serviços prestados por empresas concessionárias: “Serviço adequado é o que satisfaz as condições de **regularidade, continuidade, eficiência**, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas”.



CÂMARA DOS DEPUTADOS

Por fim, o Art. 29, I da supracitada lei traz que “Incumbe ao poder concedente regulamentar o serviço concedido e **fiscalizar permanentemente a sua prestação**”. Ainda no Art. 29 em seu inciso IV, é também prerrogativa do poder concedente “zelar pela boa qualidade do serviço, receber, apurar e solucionar queixas e reclamações dos usuários, que serão cientificados, em até trinta dias, das providências tomadas”.

O período entre julho de 2008 e janeiro de 2011 vai ficar marcado na história da telefonia brasileira como um dos mais problemáticos do setor, tendo sido causados milhões de prejuízos aos consumidores residenciais e comerciais, bem como aos que se utilizam do sistema de forma difusa.

Em um breve histórico sobre as principais panes ocorridas nas operadoras do sistema de telefonia móvel, fixa e de banda larga de internet, apuraram-se as seguintes panes no sistema.

O Portal *G1* do dia 22 de dezembro de 2010 publicou que um incêndio atingiu na manhã do dia anterior (21) o prédio central da operadora telefônica Oi, localizado no bairro de Itagira, em Salvador – Bahia.

O incidente comprometeu o serviço de comunicação – telefonia móvel e fixa, e também via internet – oferecido pela empresa em seis estados: Bahia, Alagoas, Sergipe, Pernambuco, Piauí e Maranhão.

Devido a essa pane no sistema de comunicação da Oi, boa parte das lojas e shopping centers da Bahia e de Sergipe, que estavam lotados por consumidores em virtude das compras natalinas, perderam o acesso aos sistemas de recebimento de cartões de crédito e débito. Foram afetadas, também, as operações na rede bancária e nos caixas eletrônicos espalhados na capital baiana e em sua região metropolitana.

Em nota, a própria operadora Oi confirmou a pane nos sistemas de telefonia móvel, fixa e de transmissão de dados. Informou, ainda, que o incidente gerou dificuldades nas chamadas para clientes de telefonia fixa em regiões de Alagoas e Sergipe, e de telefonia móvel em regiões de Pernambuco, Alagoas, Piauí e Maranhão.

Segundo o Portal *Bahia Notícias*, de 30 de dezembro de 2010, após nove dias, os prejuízos contabilizados com a pane no serviço da Oi na Bahia foram incalculáveis. Só no varejo e nas lotéricas, as panes já ultrapassaram R\$ 70 milhões. A *Mega da Virada*, por exemplo, poderia pagar R\$ 250 milhões, segundo Adão Hamad, presidente dos Sindicatos dos Lotéricos, Assemelhados e Correspondentes Bancários da Bahia (Sinloba). Porém, em decorrência dos mencionados problemas, o prêmio permaneceu nos anunciados R\$ 200 milhões.



CÂMARA DOS DEPUTADOS

A situação também se mostrou crítica no comércio, onde o setor registrou danos de mais de R\$10 milhões, segundo Paulo Motta, presidente do Sindicato dos Lojistas do Comércio do Estado da Bahia (Sindilojas). De acordo com ele, 3,6 mil lojas ainda estão com problemas para fazer transações no cartão de crédito. Isto representa 30% dos 12 mil lojistas do Estado.

A pane no sistema de Telefonia da Oi na Bahia foi tão grave que até o Ministério Público Estadual investiga a extensão dos danos causados a clientes e serviços essenciais da cidade e a conduta adotada para a normalização do serviço. O Promotor Aurisvaldo Sampaio contesta versão da Oi de que apenas 23 a 29 mil consumidores foram prejudicados com a suspensão de serviços de telefonia móvel, fixa e internet. Ele diz que “este é um número apresentado por eles. Nossa percepção é de que o prejuízo foi sistêmico”.

O jornal *A Tarde*, da Bahia, de 21 de janeiro de 2011 traz como matéria de capa a seguinte manchete: “Relatórios indicam negligência da Oi”. Segundo a notícia, o laudo do Conselho Regional de Engenharia, Arquitetura e Agronomia da Bahia (CREA-BA) sobre o incêndio que atingiu a central telefônica da Oi, apontou falhas, pois não havia nenhum tipo de sistema de combate a incêndio no local onde ocorreu o sinistro.

O relatório do Corpo de Bombeiros, por sua vez, revela que, em 2008 e 2009, o plano de proteção contra incêndios não vinha sendo cumprido nesse prédio. A mesma notícia traz a afirmação do Promotor de Direitos do Consumidor, Roberto Gomes, de que “há um indicativo muito forte de que houve responsabilidade da operadora Oi”.

Segundo a Superintendente do PROCON da Bahia, Cristiana Santos, as informações técnicas prestadas pela Anatel, são muito importantes, pois, “o elemento novo trazido pelo órgão é de que os problemas com as linhas que não estavam vinculadas à central que pegou fogo aconteceram porque a empresa voltou sua atenção para o problema na central, o que tornou mais lento o atendimento das linhas com defeito. Em média, 700 linhas dão problemas diariamente.

Vale ressaltar que as operadoras de telefonia são campeãs de queixas feitas ao PROCON – BA e que a Oi é a líder entre elas. Entre as dez empresas que mais receberam reclamações do PROCON – BA em 2010, a Oi ficou em primeiro lugar, com 1.164 processos administrativos abertos que podem gerar à Oi até R\$ 3 milhões em multas.

Se não bastassem todos os transtornos causados pela Oi, na pane do dia 21 de janeiro de 2010, nova pane prejudicou os clientes daquela operadora. Reportagem publicada pelo jornal *A Tarde* no dia 20 de janeiro de 2011, “pelo



CÂMARA DOS DEPUTADOS

menos 50 municípios das regiões sul, oeste e sudeste, incluindo Itabuna, Barreiras e Vitória da Conquista tiveram bloqueados os serviços de telefonia fixa, móvel e de internet banda larga Velox devido a uma pane na torre da operadora Oi". Mais uma vez, a operadora Oi apresentou as mesmas desculpas vazias, "ocorreu falha no equipamento que faz a transmissão de rede".

No Rio de Janeiro, no Município de Campos "uma possível pane nas linhas operadoras de telefonia Oi, deixou, desde o início da tarde desta terça-feira, centenas de pessoas sem comunicação via telefone. No Centro de Campos, comerciantes reclamam da falta do serviço e alegam prejuízos", relata a reportagem do jornal *Folha da Manhã*, de 20 de janeiro de 2011.

Segundo o presidente do Conselho dos Lojistas da Rua João Pessoa e Adjacências – CARJOPA, Eduardo Chacur, atualmente "cerca de 60% das compras efetivadas no comércio são realizadas através de cartões de crédito. Já nos Shoppings, segundo ele, esse número pode alcançar as marca de 80%. Um problema como esse nos traz grandes transtornos".

Continua ele: "Para o comércio é sinônimo de prejuízo. Hoje em dia, 50 a 60% das compras são feitas através de cartões de credito, ou seja, sem telefone os cartões não funcionam e as vendas não acontecem".

O portal *G1*, no dia 29 de janeiro de 2011, publicou que "falha em software causou pane em telefones fixos do Rio, diz Oi". Mais uma vez, o sistema de telefonia da operadora Oi apresentou falhas na execução de arquivos.

Em nota, a Oi diz que "uma falha de software em um equipamento causou a pane no sistema de telefonia fixa no Rio", que prejudicou o primeiro dia de matrícula na rede estadual.

De acordo com a empresa, "foram afetados os prefixos 2531, 2532, 2533 e 2534, todos do Centro do Rio. Além disso, "a central de atendimento da Secretaria de Educação foi prejudicada porque o número 0800-0240400 encaminha chamadas por um dos prefixos afetados", e pelo menos "três prédios da Petrobras, no Centro do Rio, foram afetados pelo problema". Segundo a Petrobras, desde "às 7h desta sexta-feira funcionários não conseguiam ligar ou receber ligações de seus telefones fixos. Até as 17h, o problema não havia sido solucionado".

Outro gigantesco transtorno causado por uma operadora de telefone foi a falha no serviço *Speedy*, da Telefônica. Segundo reportagem do portal *IDG Now*, de 03 de julho de 2008, "Boa parte dos 2,2 milhões do serviço do *Speedy* no estado de São Paulo ainda enfrentam problemas para se conectar nesta quinta-feira (03/07)".



CÂMARA DOS DEPUTADOS

Mais uma vez em nota, “a Telefônica afirmou que um erro da rede estaria afetando grandes empresas privadas e órgãos federais, estaduais e municipais, mas não citou os usuários residenciais que, desde a noite de quarta-feira (02/07) não têm conseguido estabilizar sua conexão de banda larga à internet”.

Segundo o Instituto de Defesa do Consumidor – IDEC, “a Telefônica é responsável pela falha no serviço, devendo, portanto, abater o valor de consumo da fatura, bem como ressarcir os prejuízos dos usuários”.

O portal Globo.com, de 03 de julho de 2008, registra que “uma pane no serviço de transmissão de dados e acesso a internet da Telefônica paralisa vários serviços públicos no estado de São Paulo nesta quinta-feira. Também são afetados os sistemas de grandes empresas e bancos, como Itaú, nossa Caixa e HSBC, cujo atendimento ficou prejudicado nas agências. Lotéricas, escritórios e assinantes do *Speedy* enfrentam problemas. É o primeiro “apagão” de serviços de banda larga que se tem notícia em São Paulo”.

Em matéria publicada no *R7* do dia 27/09/2009, a Telefônica “culpa o crescimento da Internet pelas panes no Brasil. A empresa também creditou as falhas ao crescimento do mercado de telefonia e promete que não haverá novas panes”.

No total, foram “oito grandes falhas que atingiram o serviço de banda larga *Speedy* e a rede de telefonia fixa, principalmente na cidade de São Paulo”.

Praticamente todas as operadoras têm casos de pane em que deixam os usuários com enormes prejuízos. Mais um caso é a Claro, conforme noticiou o portal *jornalys.com.br* do dia 22 de setembro de 2010: “Os serviços de telefonia e transmissão de dados da Claro voltaram a operar em sua totalidade por volta das 2 horas da madrugada desta quarta-feira. Conforme a assessoria de imprensa da empresa, uma ocorrência em uma equipamento de uma central da Claro em Porto Alegre gerou instabilidade, atingindo parte dos assinantes do Rio Grande do sul”.

O Portal *JC online* publicou em 24 de junho de 2010 que “Pane em celulares e Internet irrita usuários em Recife”. A falha aconteceu na tarde desta quarta-feira (24), feriado de São João em Recife e foi evidenciada nas inúmeras postagens no Twitter. De acordo com a reportagem, “as principais operadoras de telefonia celular ficaram sem sinal ao longo do dia (Oi, Vivo, TIM). As reclamações recaíram também sobre prestadoras de internet móvel e fixa como a Nextel, GVT e Oi Velox”.



CÂMARA DOS DEPUTADOS

Continua a matéria: “A maior parte das queixas falavam sobre a GVT, que deixou de operar nos bairros do Espinheiro, Graças e Casa Forte. A vivo 3G também estava com o sinal instável, para voz e dados”.

Um usuário que preferiu não se identificar anotou no microblog: “não conseguia completar uma ligação sequer e o 3G não funcionava. Como a GVT aqui de casa também estava com problemas, fiquei completamente desconectado”. Segundo o gerente de comunicação Vivo Nordeste, Eduardo Valente, o problema foi encontrado a cerca de três horas. “Nós detectamos uma queda do link que a empresa (Vivo) tem com a Intelig na Bahia. Dessa forma, toda oferta de banda larga foi prejudicada”.

Outra matéria publicada no portal *Diário do Nordeste* do dia 25 de junho de 2010: “GVT e TIM têm dia de pane”.

Segundo o jornal, “quem precisou utilizar os serviços prestados pela operadora TIM ontem se deparou com a falha total dos serviços da empresa de telefonia”. Nem mesmo o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) esteve acessível e a reclamação dos usuários foi grande. Continua a matéria: “Telefone fixo, móvel e Internet 3G não estavam disponíveis aos clientes durante boa parte do dia. No site de relacionamento Twiter, o número de queixas, várias delas de Fortaleza e Teresina, mostrou a dimensão do problema. Os usuários criaram a *hashtag TIM* (ferramenta que coloca na mesma página assuntos em comum) e reclamaram muito da ausência de informações sobre a suspensão dos serviços contratados”.

A GVT também apresentou problemas na capital cearense. Usuários da banda larga e telefone fixo enfrentaram forte instabilidade.

Diante dessas frequentes panes nas operadoras de telefonia celular, fixa e banda larga de internet instaladas no Brasil, que causam notório prejuízo aos seus usuários, e em claro descumprimento das cláusulas do ato de concessão firmado com o poder público, peço o apoio dos nobres pares para implementação desta Proposta de Fiscalização e Controle.

Sala das Comissões, em de Julho de 2011.

Deputado **SÉRGIO BRITO**

PSC/BA