



ESTADO DA PARAÍBA  
**ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA**  
CASA DE EPITÁCIO PESSOA

**APANHADO TAQUIGRÁFICO DA AUDIÊNCIA PÚBLICA COM O OBJETIVO  
DE DISCUTIR OS GRAVES PROBLEMAS VIVENCIADOS PELOS  
PARAIBANOS NO TOCANTE À PRESTAÇÃO DE SERVIÇO  
DAS OPERADORAS DE TELEFONIA MÓVEL  
NO ÂMBITO DO ESTADO DA PARAÍBA  
REALIZADA NO DIA 29 DE MAIO DE 2012**



**O SENHOR PRESIDENTE: (Deputado Gervásio Maia)**

Invocando a proteção de Deus e em nome do povo paraibano, declaro abertos os trabalhos que tem como propósito discutir os graves problemas vivenciados pelos paraibanos no tocante à prestação de serviço das operadoras de telefonia móvel no âmbito do Estado da Paraíba.

Gostaria de convidar para composição da Mesa e, também, para secretariar os trabalhos o Deputado Estadual Janduhy Carneiro, que já se encontra aqui ao meu lado; gostaria de convidar, que também já se encontra ao meu lado, o Deputado Federal Wilson Filho.

E, antes de tudo, dizer que amanhã nós teremos uma Audiência Pública na Câmara Federal solicitada pelo Deputado Wilson Filho, já com a presença confirmada do Ministro das Telecomunicações. E o nosso objetivo, na verdade, é dar continuidade a esta Sessão Especial, já que o Deputado Federal Wilson Filho levará um resumo do que foi discutido nesta sessão e encaminhará esse expediente ao Excelentíssimo Senhor Ministro das Telecomunicações.

Convidar o Senhor Marcos Procópio, Secretário Executivo da Indústria e Comércio, representando Sua Excelência o Governador Ricardo Coutinho; o Professor e Promotor do Consumidor, Excelentíssimo Gualberto Bezerra, que representa o Ministério Público do Estado da Paraíba; o representante



**ESTADO DA PARAÍBA  
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA  
CASA DE EPITÁCIO PESSOA**

convocado desta Sessão Especial, já que os demais são convidados, o Senhor Sérgio Cavendish, Gerente de Fiscalização da Anatel no Estado da Paraíba; convidar o Senhor André Moura Gomes, Gerente de Projetos do Departamento de Banda Larga, representando o Ministério das Comunicações; o Excelentíssimo Vereador Mangueira, de João Pessoa, para representar aquela Casa Legislativa, ao tempo em que agradecemos a presença da Vereadora atuante e combativa na Câmara, Rayssa Lacerda, que também está aqui conosco; o Presidente da OAB, Seccional Paraíba, o Professor Dr. Odon Bezerra; a Secretária Executiva do Procon Estadual, Dra. Klébia Maria Ludgério Borba, também para composição da Mesa; por fim, o Senhor Emerson Fernandes, Coordenador Geral do Procon Municipal de João Pessoa.

Deputado Janduhy, solicito de Vossa Excelência, na condição de 1º Secretário, para leitura do Expediente em pauta.



**O SENHOR SECRETÁRIO: (Deputado Janduhy Carneiro)**

Sessão Especial nº 162/2012, do Deputado Gervásio Maia, solicitando a realização de uma Sessão Especial com a presença do Gerente da Anatel, do setor de telecomunicações, com vista a explicar os motivos das prováveis falhas na comunicação entre os usuários e as respectivas operadoras de telefonia móvel que prestam serviços nesse Estado.

Justificativa de ausência, dirigida ao Deputado Federal Wilson Filho, Presidente da Comissão da Integração Nacional do Desenvolvimento Regional da Amazônia – CAINDER, do Deputado Francisco de Assis Quintans, informando da impossibilidade de comparecer ao Seminário que irá debater a situação da telefonia móvel, que será realizada no dia 29 de maio de 2012.

Da mesma forma, dirigido ao Deputado Gervásio Maia, do Deputado Domiciano Cabral, informando de compromisso anteriormente assumido. Por tal motivo não poderá estar presente.

Do Senador Cícero Lucena, impossibilitado de comparecer à Sessão Especial com a presença da Anatel, setor de telecomunicações, devido a compromissos no Senado. Agradeço o convite desejando êxito.

Ao Deputado Ricardo Marcelo e Deputado Gervásio Maia, o Secretário Marenilson Batista da Silva, agradecendo ao convite para participar do setor de telecomunicação, com vista a explicar os motivos das possíveis falhas de comunicação entre os usuários,

*Divisão de Tradução e Revisão Taquigráfica*



**ESTADO DA PARAÍBA  
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA  
CASA DE EPITÁCIO PESSOA**

infelizmente compromisso agendado anteriormente o impediu do comparecimento.

Lidos os Expedientes, Senhor Presidente.

Queremos apenas pedir permissão a Vossa Excelência para registrar as presenças:

1. Senhor Amarílio Fidel Teles Menezes, especialista, representando a TIM;
2. Senhor Leonardo Lins, advogado, representando também a TIM;
3. Senhor André Aprígio, Diretor da TIM;
4. Excelentíssimo Senhor Leonardo Pereira, Promotor de Justiça;
5. Excelentíssimo Senhor Promotor de Justiça, Dr. Raniery Dantas;
6. Senhor Luís Aroldo, Diretor Regional de Operações da OI;
7. Senhor Francisco Ericson, Diretor Estadual de Relações Institucionais da OI;
8. Senhor Giordano Miranda Feitosa, Gerente da Anatel.

Lidos os registros das presenças das pessoas já citadas, Senhor Presidente.



**O SENHOR PRESIDENTE: (Deputado Gervásio Maia)**

Gostaria ainda de registrar a presença dos seguintes convidados:

1. Representante institucional da TIM do Nordeste, Senhor André Aprígio;
2. Representante da Operadora Vivo, Senhor Sérgio Ruzski, não sei se falei certo, Diretor Regional da Vivo Nordeste;
3. Senhor Federico de Siqueira Filho, Diretor Regional de Relações Institucionais da OI;



**ESTADO DA PARAÍBA  
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA  
CASA DE EPITÁCIO PESSOA**

4. Senhora Fabrícia Araújo, Gerente da filial da Claro.

Convido o Deputado Janduhy Carneiro para assumir a presidência, para que eu possa apresentar a justificativa do nosso requerimento da presente Sessão Especial.



**O SENHOR PRESIDENTE: (Deputado Janduhy Carneiro)**

Com a palavra o Deputado Gervásio Maia, Presidente da Comissão de Orçamento e autor do requerimento da presente sessão.



**O SENHOR DEPUTADO GERVÁSIO MAIA FILHO:**

Senhor Presidente, eu inicio a nossa fala e, em nome de Vossa Excelência, gostaria de saudar todas as autoridades e representantes das empresas já aqui citadas pela Mesa, no sentido de abreviar um pouco nosso tempo, já que nós teremos a fala de muitos, para dizer, Vereadora Rayssa, na verdade que, ao longo desses anos, desde a década de 1990, quando se instalou na Paraíba a primeira operadora de telefonia móvel e, a partir daquele instante, o sistema foi se ampliando, novas operadoras começaram a surgir e o número de clientes, indiscutivelmente, aumentando a cada dia.

O fato é que, ultimamente, Deputado Janduhy Carneiro, os consumidores paraibanos, eles estão se deparando com diversas situações que tem gerado, Deputado Wilson Filho, um constrangimento muito grande e que na nossa ótica, Deputado Líder do Governo Hervásio, fere frontalmente o direito do consumidor.

O que nós temos assistido, nos últimos meses de ano de 2012, é que promoções estão surgindo e são muitas e, nós entendemos que essas



**ESTADO DA PARAÍBA**  
**ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA**  
**CASA DE EPITÁCIO PESSOA**

promoções apresentadas aos consumidores têm como único objetivo de aumentar a sua carteira de clientes, de atrair novos clientes a essas operadoras, mas o fato é que nós percebemos nitidamente Deputado Janduhy Carneiro, Dr. Gualberto Bezerra que tão bem representa o Ministério Público, nós percebemos que a cada promoção o sistema entra em total colapso. As linhas ficam literalmente congestionadas e o consumidor que comprou aquele pacote, acreditando que iria usufruir daquelas propostas apresentadas fica totalmente privado de utilizar de um serviço que deveria estar sendo prestado conforme foi oferecido e vendido.

A Assembleia, Dra. Klébia, representante do nosso Procon Estadual e que faz um trabalho bem dedicado, representa os paraibanos. E todas às vezes que um político chega num dos duzentos e vinte e três municípios da Paraíba, ele logo é questionado. O que é que a classe política está fazendo para pressionar, não só as empresas, mas como aqueles que têm prerrogativas estabelecidas em lei para adotar providências.

A única saída que nos sobra, Vereador Mangueira, é provocar o debate na Casa Legislativa e foi, por isso, que nós encaminhamos um requerimento pedindo a realização de uma sessão especial, convocando o representante da Anatel/PB e convidando autoridades e as Empresas de Telefonia. Claro, porque só nessa Sessão Especial nós teremos como discutir toda essa problemática ouvindo não só as empresas de telefonia, mas ouvindo também o que tem feito o Procon Estadual, como tem atuado o Ministério Público Estadual nesse tema que, lamentavelmente, tem se agravado a cada dia.

Nós temos regras regimentais estabelecidas no tocante à Sessão Especial. Nós vamos Dr. Glauberto, procurar cumprir rigorosamente essas regras. Pelo o que estabelece o Regimento, todos os convidados que se inscreverem terão a oportunidade de fazer uso da palavra e, por fim, os parlamentares que assim o desejarem.

Eu espero que amanhã, ao final dessa sessão, o Deputado Wilson Filho, que tem nos ajudado muito e que está contribuindo de forma extremamente



**ESTADO DA PARAÍBA  
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA  
CASA DE EPITÁCIO PESSOA**

positiva para a realização dessa Sessão Especial, eu espero Deputado Wilson Filho, que Vossa Excelência possa extrair tudo de bom, que tenho certeza que muita coisa boa sairá desta Sessão Especial e que Vossa Excelência formalize uma pauta e que essa pauta seja discutida amanhã na Audiência Pública que Vossa Excelência solicitou na comissão a qual preside, e que lá Vossa Excelência possa apresentar a situação caótica com que os consumidores paraibanos tem se deparado ao longo desses meses.

Não estamos aqui para atirar pedra em quem quer que seja, nós estamos aqui, Deputado Hervázio, com o único objetivo de fazer a crítica construtiva e de verificar o que as autoridades estão adotando no sentido de coibir este tipo de procedimento por parte das operadoras e ouvir, também, claro que se faz necessário, assim deseje porque estão aqui como convidados, o que tem feito as operadoras no sentido de também agir, no sentido de que se preste um serviço de boa qualidade. Se as operadoras não podem prestar um serviço de boa qualidade, que parem as vendas; que evitem as vendas de um produto que eles não estão entregando.

Na semana passada, eu visitei o município de Brejo do Cruz, passei dois dias por lá, e para que conseguisse completar uma ligação, eu tinha que tentar no mínimo dez vezes, considerando, Deputado Janduhy, que ninguém ligava pra mim. Ninguém ligava pra mim! A população inteira reclamando! O serviço de dados no interior da Paraíba é extremamente deficitário, literalmente, Deputado Hervázio Bezerra, quase não funciona. O serviço de voz, precariamente! De modo que isto, espero que seja muito bem esclarecido nesta tarde, porque o nosso único objetivo é de exigir dos que estão envolvidos neste processo, uma solução.

Eu retornarei o assento da presidência para que nós possamos iniciar esta Sessão Especial, ao tempo que agradeço penhoradamente a presença de todos que, com certeza, estão aqui com o mesmo espírito e objetivo, e que tenhamos uma solução o quanto antes.

Obrigado.



**ESTADO DA PARAÍBA  
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA  
CASA DE EPITÁCIO PESSOA**



**O SENHOR PRESIDENTE: (Deputado Gervásio Maia)**

Eu vou abrir uma exceção regimental, porque entendo extremamente impertinente, e acredito que todos assim entendem, para conceder ao Deputado Wilson Filho, um período de cinco minutos, que Vossa Excelência pode falar tanto da Mesa quanto na tribuna, para colocar o que pensa acerca não só desta Sessão Especial, mas do que fará amanhã em Audiência Pública na Câmara dos Deputados.

Com a palavra o Deputado Wilson Filho, que dispõe do tempo regimental de cinco minutos.



**O SENHOR DEPUTADO FEDERAL WILSON FILHO:**

Primeiramente, uma boa-tarde a todos paraibanos e paraibanas não apenas presentes aqui no Plenário da Assembleia Legislativa, mas também que irão escutar o que falamos hoje e iremos falar pelas rádios, nos assistir pelas televisões e ler o que falamos pelos portais e, por isso, eu quero desde já parabenizar toda imprensa paraibana, porque a mensagem e o debate de hoje tem que ser escutado por toda Paraíba, tem que ser escutado por todos paraibanos e paraibanas que pagam por um serviço e, infelizmente, não os têm. Então eu quero parabenizar primeiramente o Deputado Gervásio Maia, pela iniciativa de realizar aqui na Assembleia esta Audiência Pública, tenho o prazer de ter aprovado lá na comissão que eu tenho o prazer de presidir o requerimento, não só para a realização no meu Estado, mas também, para o dia de amanhã, dia trinta às dez da manhã, com as presenças já confirmadas do Ministro das Comunicações, do Presidente da Anatel, e dos Presidentes da Oi, TIM, Claro e Vivo. E tudo aquilo que vamos tratar, claro que lá no âmbito



**ESTADO DA PARAÍBA  
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA  
CASA DE EPITÁCIO PESSOA**

nacional, mas focando como paraibano que sou na realidade do meu Estado, vamos levar todos os dados, vamos levar todas as informações e, se Deus quiser, espero eu, também espera o Deputado Gervásio Maia, todos os paraibanos, levar daqui uma solução debatida e conquistada não só pelo Procon, pelo Ministério Público, pela Assembleia, Câmara Municipal, mas também com as Operadoras.

Então, eu acho que a presença de todos aqui é muito importante, Deputado Gervásio Maia, Janduhy, pelo motivo de que daqui da Assembleia, nós, eu Deputado Wilson Filho, Deputado Gervásio Maia, todos os deputados, temos que dar essa resposta para o povo da Paraíba. É até uma ironia do destino, mas enquanto nós esperávamos para começar esta Sessão Especial, eu estava a dar uma entrevista a uma Rádio paraibana e durante a entrevista a linha do celular caiu quatro vezes. Então, isto mostra a realidade do que está acontecendo aqui. Só conseguir fazer a entrevista, porque acabei desistindo do celular e indo para um telefone fixo, estavam presentes no momento a Vereadora Raissa Lacerda e o Deputado Gervásio Maia.

Então, duas palavras motivam a realização desta audiência e conseqüentemente a de amanhã: desrespeito das Operadoras com os consumidores, esta é a palavra – “desrespeito” e desgaste dos consumidores com as Operadoras. Desgaste em ter que trabalhar um mês todo para pagar uma mensalidade e não chegar o serviço que adquiriu.

E também eu queria deixar claro que a intenção do Deputado Gervásio Maia e a nossa intenção é, também, questionar a Anatel que tem o dever legal de fiscalizar, autuar e multar quando necessário. E eu acho que a falta de um serviço bem prestado é um motivo muito razoável para que as empresas, na realidade de hoje, serem multadas.

Mas, quero deixar bem claro que minha posição aqui, todos que estão e aqui eu quero agradecer também a presença da Oi, TIM, Vivo e Claro, os representantes das Operadoras, que prontamente se colocaram a disposição para estarem presentes, apesar de estarem sendo convidados e não



**ESTADO DA PARAÍBA  
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA  
CASA DE EPITÁCIO PESSOA**

convocados, mas eu acho que o principal objetivo de nós todos aqui, Deputado Caio Roberto, é chegarmos a uma solução rápida. Não adianta promessas de investimento para o final do ano, promessas de investimento para 2013 e 2014, não adianta promessas de solução de problemas para amanhã e depois de amanhã, temos que agir hoje e é por isso que estamos aqui.

Tomara e espero eu, que esse debate seja muito produtivo e que eu possa muito bem representar na audiência de amanhã, a Paraíba com as soluções melhores para a questão da telefonia.

Meu muito obrigado e se Deus quiser que essa solução seja conquistada aqui.



**O SENHOR PRESIDENTE: (Deputado Gervásio Maia)**

Nesse instante, vamos ouvir o convocado, o Senhor Sérgio Cavendish, Gerente de Fiscalização na Anatel, o Senhor poder fazer uso da palavra nesse instante. Dr. Sérgio se quiser falar da Mesa pode e da tribuna também.

A seguir nós vamos ouvir as operadoras para que possam se pronunciar a cerca de toda essa problemática vivenciada. Depois teremos a fala do Senhor André Moura, do Departamento de Banda Larga; vamos ouvir o Presidente da OAB Seccional Paraíba Odon Bezerra; a Gerente Executiva do Procon, Dra. Klébia; Dr. Glauberto Bezerra, Promotor do Consumidor e, por fim, os Parlamentares que terão um embasamento maior para apresentar os questionamentos aos que utilizaram da palavra nesse instante.

Concedo a palavra ao Senhor Sérgio Cavendish, o Senhor dispõe de 5 minutos regimentais, podendo ser estendido um pouco mais.

**O SENHOR SÉRGIO CAVENDISH: (Gerente de Fiscalização da Anatel)**



**ESTADO DA PARAÍBA  
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA  
CASA DE EPITÁCIO PESSOA**

Boa tarde a todos.

Excelentíssimo Senhor Deputado Gervásio Maia; demais deputados; representantes do Ministério Público, da sociedade.

A Anatel agradece essa convocação e participação, nessa oportunidade. Primeiro, que essa oportunidade mostra maturidade da sociedade em busca de seus direitos, daquilo que ela paga por eles e daquilo que eles consomem. A Anatel, o papel da Anatel na telefonia como órgão regulador, ela é regulamentada o setor e dentro dessa regulamentação, ela faz a parte de fiscalização também.

A Anatel já tem percebido e vários estados têm demonstrado a insatisfação com relação à qualidade de serviço móvel, da telefonia móvel, especial com relação a quedas de chamadas, em relação a dificuldades de executar chamadas. E, a Anatel tem trabalhado muito junto, principalmente ao Ministério Público. Em vários estados o Ministério Público tem se pronunciado, tem trabalhado junto com a Anatel. A Anatel já trabalhou junto em alguns estados, por exemplo, do Nordeste: Ceará, Rio Grande do Norte, Alagoas, Paraíba. Aqui, nós temos trabalhado junto com o promotor de Pernambuco. E, os primeiros frutos nós, ao menos, a Anatel já tem percebido.

As operadoras com quem a gente tem nos dado mais diretamente ou que o Ministério Público e a sociedade tem apresentado as principais queixas, já tem demonstrado melhoras nas suas redes. Isso é um bom sinal! Nós consideramos um bom sinal. A Anatel hoje em termo nacional, por exemplo, está dedicando cerca de 60% dos seus recursos de fiscalização, para fiscalizar, para trabalhar na telefonia móvel.

Dado à importância a quantidade de consumidores envolvidos e importância para a sociedade do serviço. Aqui na Paraíba, por exemplo, somos 4,5 milhões de consumidores, de usuários.

Então, nós agradecemos a oportunidade. Estamos abertos a ouvir os questionamentos, que sejam, inclusive, mais específicos. Todos os



**ESTADO DA PARAÍBA  
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA  
CASA DE EPITÁCIO PESSOA**

questionamentos serão tratados, levados, respondidos e atendidos na medida do possível. Estamos à disposição da Mesa da Casa, da sociedade.

Obrigado.



**O SENHOR PRESIDENTE: (Deputado Gervásio Maia)**

Representando a Tim, eu convido o Senhor André Aprígio, para fazer uso da palavra. O Senhor dispõe também do tempo regimental de cinco minutos. Podendo de acordo com a necessidade ser ampliado.



**O SENHOR ANDRÉ APRÍGIO: (Representante da TIM)**

Boa tarde a todos os presentes, senhoras e senhores.

Eu cumprimento a Mesa na pessoa do Senhor Presidente – Deputado Gervásio, autor do requerimento desta Sessão Especial, que é na realidade uma sessão, um debate e um debate que tem que ser um debate democrático, que é importante para toda sociedade paraibana.

Meu nome é André Aprígio, sou representante da área de relações institucionais da TIM para o Nordeste. Na verdade, eu não vou fazer uma apresentação, mas eu fiz questão de trazer informações importantes para o Estado da Paraíba.

Nós temos um plano de ampliação de rede, que visa na realidade intensificar a melhoria continua da empresa nos estados do Brasil como um todo, especificamente, no estado da Paraíba. Nós temos um plano de rede, que prevê um aumento de 630 elementos de rede (que é o que a gente chama de TRX). Esse TRX, na realidade, é uma placa física de uma forma muito simples. Quanto mais TRX, numa estação rádio base, uma antena de celular, maior a capacidade de escoamento do tráfico. Portanto, a empresa tem a



**ESTADO DA PARAÍBA  
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA  
CASA DE EPITÁCIO PESSOA**

previsão de aumentar, em relação ao ano 2011, 16%. Se compararmos a evolução contínua de investimento em elementos de rede no Estado da Paraíba. Se compararmos 2012, quer dizer, até o final do ano, com o ano de 2010, nós vamos chegar a um aumento real de 105% em elementos de rede em investimentos no que a gente chama de TRX. Esse TRX é na realidade uma placa física de uma forma muito simples, quanto mais TRX numa estação rádio base, numa antena de celular, maior a capacidade de escoamento do trafico.

Portanto, a empresa tem a previsão de aumentar em relação ao ano de 2011, 18%. Se compararmos a evolução contínua em investimento em elementos de rede no Estado da Paraíba, se comparar 2012, até o final do ano com o ano de 2010, nós vamos chegara uma aumento real de 105% em elementos de rede, investimento na rede no Estado da Paraíba.

O plano de ampliação de rede 2012 contempla a ampliação de cerca de 630 TRX, como já mencionado. Que adicionado ao plano de 2011, representa um crescimento superior a 18%. Além dos investimentos de capacidade de rede a TIM irá investir na cobertura de novas localidades com tecnologia 3G em rede de fibra óptica. Nós temos um investimento... O ano passado a TIM investiu somente no Estado da Paraíba, somente em rede o equivalente a 21.000.000,00 (vinte um milhões de reais). Nós temos uma previsão de investimento para o próximo triênio de 2012 a 2014, de mais 56.000.000,00 (Cinquenta e seis milhões de reais), somente no Estado da Paraíba, em infraestrutura de rede. Eu não estou falando, aqui, investimento em que se faz em Recursos Humanos. Enfim, em toda a complexidade do setor. Mas, somente em investimento de rede 56.000.000,00 (Cinquenta e seis milhões de reais) para o próximo triênio.

E uma boa noticia é que o Estado da Paraíba será beneficiado num Projeto Nacional até 2014, com implantação de uma rota de aproximadamente 55 km de fibra óptica. Passado por cerca de 31 municípios do Estado da Paraíba, além da Região Metropolitana de João Pessoa. A TIM chegará a um



**ESTADO DA PARAÍBA  
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA  
CASA DE EPITÁCIO PESSOA**

total de 100 km de fibra óptica no Estado da Paraíba até 2014, levando em consideração a estrutura que já existe.

Os pontos relevantes que são importantes de serem destacados numa Audiência, numa sessão como essa que a TIM cumpriu todo plano de investimento de 2011, 100% do plano cumprido. Os investimentos na ordem de 21.000.000,00 (Vinte e um milhões de reais), o ano passado. Isso resultou em um crescimento de 77% de rede instalada, de equipamentos de TRX. O plano proporcionou melhoria significativa no Estado. Os indicadores de qualidade nos serviços têm mostrado isso, a consistência da melhoria, o processo contínuo. O plano de ampliação de rede 2012, já estar em plena fase de implementação, e, portanto, prever a instalação de 630 TRX como eu já falei. A TIM modernizou em 2011, 46% das suas antenas no Estado da Paraíba e até o final de 2012, ela alcançará o total de 65% de antenas modernizadas. E irá investir como eu já falei a quantia na ordem de 56.000.000,00 (Cinquenta e seis milhões), nesse próximo triênio.

Era isso que a TIM tinha para trazer: as notícias de investimentos; de crescimento contínuo, de melhoria continua, e da busca continua da satisfação dos seus clientes da Paraíba e no Brasil.

Muito Obrigado.



**O SENHOR PRESIDENTE: (Deputado Gervásio Maia)**

Convido o Senhor Sérgio Convendish, Diretor Regional da Vivo Nordeste, para fazer uso da palavra, com o tempo regimental também de cinco minutos.

**O SENHOR SÉRGIO CANVENDISH:**

Inicialmente, boa Tarde a todos os presentes, viemos de peito aberto, disposto a ouvir e ajudar. E nós não estamos e nunca estivemos entre as



**ESTADO DA PARAÍBA  
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA  
CASA DE EPITÁCIO PESSOA**

empresas mais reclamadas pelos órgãos de Defesa do Consumidor na Paraíba.

A Vivo é a 4º entrante aqui no Estado, cobrimos hoje mais de 80% do PIB, são 65 municípios, sendo desses 56 deles 3G. Em 2011, fizemos investimentos da ordem de 20.000.000,00 (Vinte milhões), aqui no Estado. Cumprimos todas as metas previstas pela Anatel, ou melhor, cobrimos mais que o dobro das metas previstas pela Anatel.

Temos atualmente 380 mil clientes aqui no Estado, que corresponde a 8,5% da cota de mercado. Recentemente, concluímos a ampliação da nossa rede, ampliando em mais de 50% da capacidade de rede. E temos no nosso plano, informando a partir de hoje, em primeira mão, que estaremos avançando a nossa cobertura 3G em sete novas cidades aqui no Estado da Paraíba:

1. Boqueirão;
2. Cuité;
3. Juazeirinho;
4. Lagoa Seca;
5. Serra Branca;
6. Soledade;
7. Sumé.

A Vivo no Brasil possui 90 milhões de clientes, 74,7 milhões de clientes móveis, geramos mais de 100 empregos diretos. Em 2011 foram mais de 19,3 bilhões de impostos recolhidos, investimos mais de 4,9 bilhões de reais e desde a operação de 1998, foram mais de 57 bilhões em investimentos.

Recentemente, o nosso Presidente anunciou investimentos de 2011 a 2014 na ordem de 24,3 bilhões, parte disso, obviamente em ampliação de capacidade, em ampliação de cobertura.

Estamos à disposição para maiores esclarecimentos.

Obrigado.



**ESTADO DA PARAÍBA  
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA  
CASA DE EPITÁCIO PESSOA**



**O SENHOR PRESIDENTE: (Deputado Gervásio Maia)**

Convido a Senhora Fabrício Araújo para fazer uso da palavra. Ele, gerente da filial da Claro no Estado da Paraíba.

**O SENHOR FABRÍCIO ARAÚJO: (Gerente da Claro-PB)**

Eu sou gerente da filial Paraíba, moro aqui há 12 meses.

O que eu posso falar em nome da Claro é que nós temos o nosso plano de melhoria de sinal. Em algumas reuniões a gente pensava ampliar a cobertura, mas no nosso foco, hoje, é melhorar a qualidade, estamos investindo pesado na cobertura 3G. Nos últimos 12 meses, temos ganhado Market Share. Market Share é um indicador das operadoras que fala sobre a participação no mercado. Hoje nós temos 25% desse mercado.

Agradeço a todos pelo convite e, realmente, sairei daqui aplicado em lutar por uma melhoria incansável pela qualidade do serviço no Estado.

Obrigado.



**O SENHOR PRESIDENTE: (Deputado Gervásio Maia)**

Eu convido, agora, o Senhor Frederico de Siqueira Filho, Diretor Regional de Relações Institucionais da Oi para fazer uso da palavra.

O Senhor também dispõe do tempo regimental de cinco minutos.

Na verdade quem vai utilizar a palavra é o Senhor Luiz Aroldo, Diretor de Operações da Oi.

O Senhor dispõe do tempo regimental de cinco minutos e como já bem falei, podemos ampliar esse tempo, se necessário for, até porque a Oi, eu



**ESTADO DA PARAÍBA  
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA  
CASA DE EPITÁCIO PESSOA**

penso que tem recebido o maior número de reclamações dos consumidores paraibanos.

O Senhor pode ficar a vontade.

**SENHOR LUIZ AROLDO: (Diretor de Operações da Oi)**

Boa-tarde a todos:

Primeiramente, obrigado pela oportunidade da Oi estar aqui, podendo informar, esclarecer e falar sobre o nosso plano de expansão que visa à melhoria da qualidade do nosso serviço móvel.

O nosso foco não é a expansão de cobertura também, e sim a melhoria de qualidade e ampliação da capacidade da planta que nós temos instalado aqui no Estado.

A Oi, hoje, no Estado da Paraíba, nós temos em torno de 1 milhão e 500 mil clientes, 34% do Share do Estado. Eu trouxe uma apresentação, eu vou folheando ela. Eu queria começar falando dos investimentos.

Os investimentos no Estado da Paraíba, 2010, 2011, 2012, nesse triênio, eles totalizam uma ordem de 169 milhões, e somente no ano de 2012, a Oi estará investido aqui 78 milhões de reais em telefonia móvel no Estado da Paraíba.

Em termos de capacidade, nós estamos investindo tanto, é uma expansão que tem duas etapas. A primeira etapa é expandir o core da rede, que são os equipamentos que processam, encaminham, direcionam as chamadas e a segunda etapa é fazer a ampliação da parte do acesso, que são além de alguns equipamentos, são basicamente os sites, que estão espalhados nos diversos bairros e municípios no Estado da Paraíba. Em termos de equipamento de correm nós já tivemos no mês de abril:

- A conclusão da ampliação de duas MSS, uma de HRL novo ativado com capacidade para processar e para cadastrar em trono de três milhões e meio de usuários;



**ESTADO DA PARAÍBA**  
**ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA**  
**CASA DE EPITÁCIO PESSOA**

- Ampliação de um equipamento chamado Mediagate também equipamento de correm, temos previsto para ampliação já em setembro ou mais novecentos mil usuários no equipamento que processa e que faz comutação de chamadas;
- Ampliação da Mediagate também previsto para maio que nós estamos percebemos uma evolução do trafico. Então, não é um plano de expansão estanque agora no mês de maio e sim que tem uma duração até dezembro;
- Estamos ampliando também o novo nó da rede inteligente que é a rede que direciona todos os encaminhamentos de chamadas valida credito de chamadas e faz o direcionamento para outubro;
- Na parte do acesso nós estamos implantando aí e temos previsto implantar vinte e oito novos sites 2G, com capacidade de TRX de mil quinhentos e oitenta e quatro TRX no ano de 2012;
- Temos uma nova BSC que está sendo implantada agora que a previsão dela de entrar em operação no dia primeiro de junho, com compromisso já informado pela Oi que nós estamos prestando contas dessa ativação;
- E temos mais novas três BSC, previsto para entrar até dezembro.

Quando a gente fala em TRX, eu não sei se é entendível a todos, mas TRX significa a capacidade de transmissão que cada site, cada antena, vamos falar antena uma linguagem mais popular, cada antena atende transmitir ou de receber as chamadas oriundas de usuários.

- Temos previsto também a implantação de vinte seis novos sites 3G, com novos Municípios de Bayeux, Cabedelo, Patos e Santa Rita e mais a ampliação da capacidade do site já existente em nove mil novecentos e oitenta e quatro channel.



**ESTADO DA PARAÍBA  
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA  
CASA DE EPITÁCIO PESSOA**

Esses são os investimentos da Oi previsto para o ano de 2012 e a Oi está preocupada, sim, em garantir a qualidade dos equipamentos da planta que nós temos instalada em menos preocupada neste momento com a expansão de novas áreas.

Era isso a disposição.



**O SENHOR PRESIDENTE: (Deputado Gervásio Maia)**

Convido o Senhor André Moura Gomes, do Departamento de Banda Larga, representando Ministério das Comunicações.

Eu gostaria na verdade de pedir aos que utilizam a tribuna que possam tecer também comentários, principalmente, acerca do que está sendo adotado para solucionar esse grave problema enfrentado pelos consumidores.

O que nós percebemos e que as quatro empresas que utilizaram a palavra na tribuna da Casa, falaram nos investimentos, mas o objetivo da nossa Sessão Especial, claro que se torna oportuno também falar nos investimentos. Mas, o que nós queremos principalmente saber nesse instante é o que está sendo feito, qual a política adotada pelas empresas de telefonia no sentido de buscar solução e até mesmo de devolver os prejuízos que estão sendo gerado aos consumidores, até porque os consumidores estão pagando suas contas.

Nós teremos depois dos que utilizaram a palavra, o tempo aberto para parlamentares apresentarem os seus questionamentos, mas se cada dos que utilizar a tribuna já for antecipando essas medidas a sessão se torna mais rápida e também obviamente proveitosa.

O senhor tem o tempo regimental de cinco minutos, fique a vontade.



ESTADO DA PARAÍBA  
**ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA**  
CASA DE EPITÁCIO PESSOA

**O SENHOR ANDRÉ MOURA GOMES: (Departamento da Banda Larga)**

Ministério das Comunicações



**Programa Nacional de Banda Larga e  
Inclusão Digital**

**André Moura Gomes**  
Departamento de Banda Larga

João Pessoa, 29 de maio de 2012

Obrigado Senhor Presidente, eu represento aqui o Departamento de Banda Larga do Ministério das Comunicações, sou André Gomes, eu fui indicado para comparecer essa Sessão Especial porque no convite também foi indicado que inclusão digital seria um tema, um tema especificamente tratado, é obvio que inclusão digital também é feita por meio de telefonia móvel.

Então, dentro da minha competência, da minha capacidade vou tentar responder a solicitação feita pelo deputado, o que o Ministério das Comunicações como um todo tem trabalhado para solucionar o problema da qualidade dos serviços no Brasil.

Trouxe uma apresentação, deputado, que é muito abrangente e seria impossível trabalhar todos os itens que ela contém todas as informações que ela contém sobre o que o Ministério faz nesse tempo regimental de cinco minutos. Então, vou tentar no tempo que me foi conferido, apenas especificar algumas ações mais direcionadas para esse problema que tem sido vivenciado, não só aqui na Paraíba, mas no Brasil como um todo.

O Ministério das Comunicações, como os senhores sabem é responsável pela expansão dos serviços de telecomunicações no Brasil e isso envolve telefonia móvel, telefonia fixa; acesso a banda larga, TV por assinatura, e assim por diante. E tem trabalhado junto com a Agência Nacional de Telecomunicações, não só pela criação de um ambiente favorável a

*Divisão de Tradução e Revisão Taquigráfica*



ESTADO DA PARAÍBA  
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA  
CASA DE EPITÁCIO PESSOA

expansão do acesso como um todo, mas, também, pela oferta de um serviço de qualidade que gere satisfação para o consumidor.

## Ministério das Comunicações

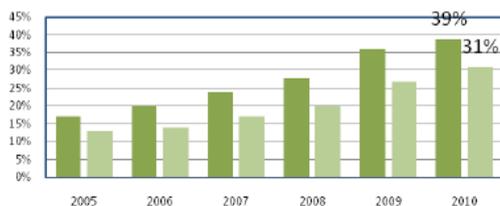


### Banda larga

#### Acessos de banda larga

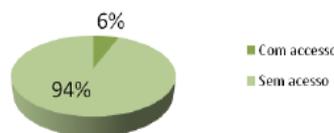


Fonte: Anatel



■ Famílias urbanas com computador  
■ Famílias urbanas com acesso à Internet

#### Acesso à Internet – famílias rurais (2010)

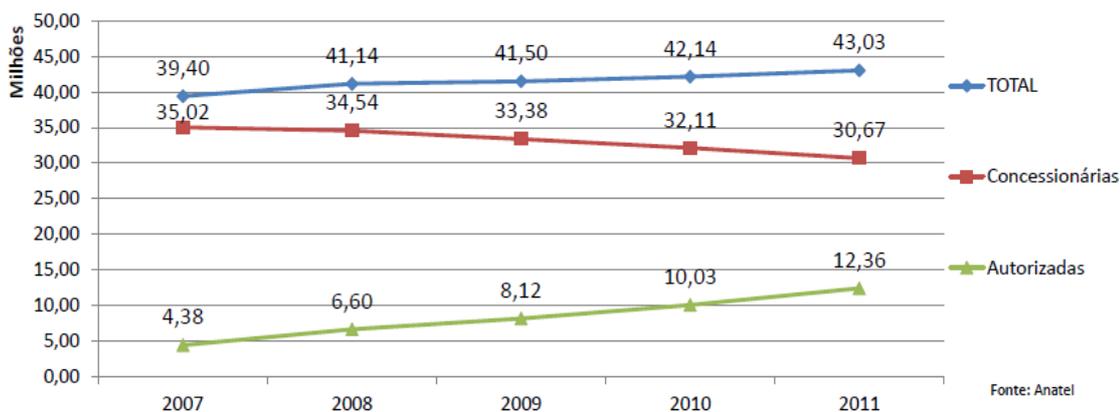


Fonte: CETIC.br, Pesquisa TIC Domicílios 2010

## Ministério das Comunicações



### Telefonia fixa – Acessos em Serviço



Fonte: Anatel

- Embora o número total de acessos do STFC ainda esteja em curva ascendente, as concessionárias têm perdido participação no mercado.



ESTADO DA PARAÍBA  
**ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA**  
 CASA DE EPITÁCIO PESSOA

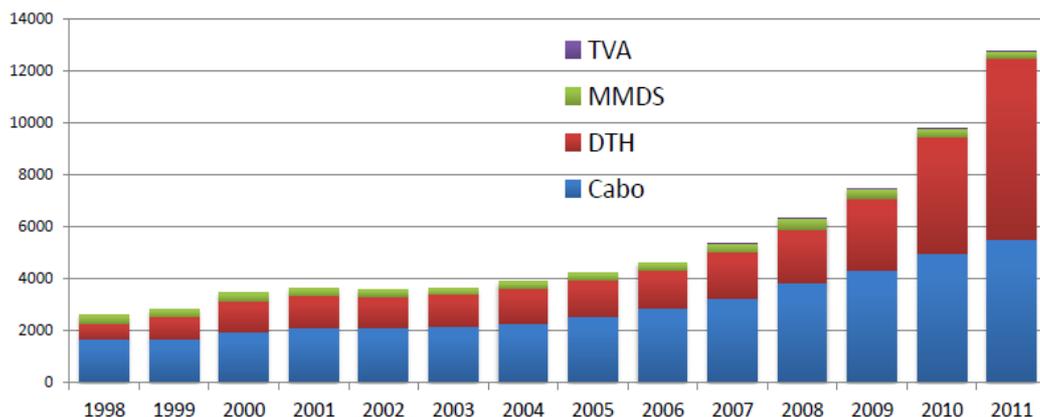
Ministério das Comunicações



**Televisão por assinatura**

Abr/2012: 13,959 milhões de assinantes

Assinatura por Tecnologia (mil assinaturas)



Fonte: Anatel

Ministério das Comunicações



**Reclamações de consumidores na Anatel**

	2011
Reclamações sobre empresas de Telecomunicações	1,8 milhões
Número de acessos em serviço*	312 milhões
Número de Reclamações por 1000 acessos	5,7

**Percentual de resolução das reclamações na Anatel**

	Telefonia Móvel	Telefonia Fixa	Internet / Banda Larga	TV por Assinatura
Resolução em até 5 dias úteis	85,6%	86,3%	80,3%	89%

\*Total de acessos de serviços de telecomunicações, englobando STFC (concessionárias), SMP, SCM e TV por assinatura.  
 Fonte: Anatel

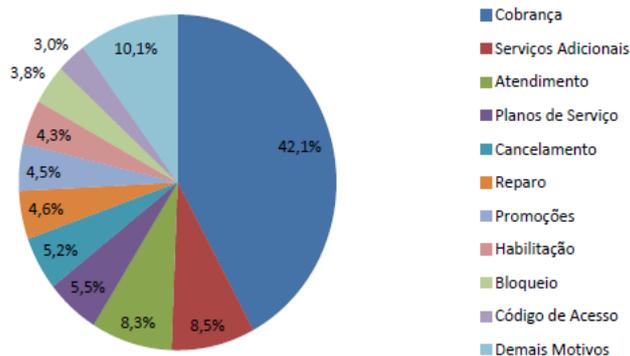


ESTADO DA PARAÍBA  
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA  
CASA DE EPITÁCIO PESSOA

Ministério das Comunicações



Motivos de reclamação sobre empresas do SMP na Anatel

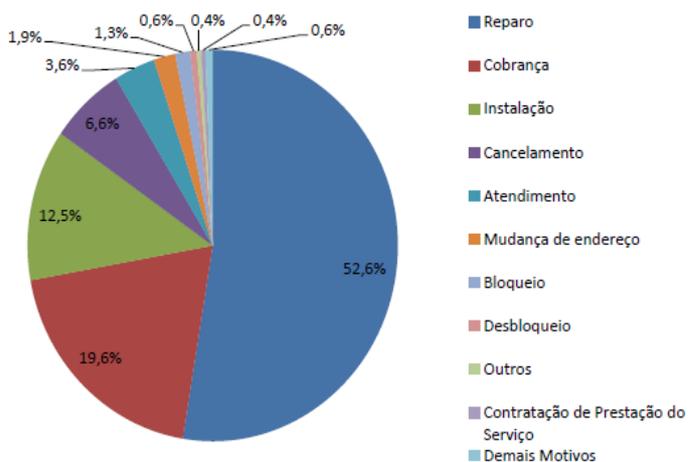


Fonte: Anatel. Dez/11.

Ministério das Comunicações



Motivos de reclamação sobre empresas do SCM na Anatel



Fonte: Anatel. Dez/11.



ESTADO DA PARAÍBA  
**ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA**  
CASA DE EPITÁCIO PESSOA

Ministério das Comunicações



## Ações executadas e em andamento

- ❖ Ampliação do Acesso aos Serviços de Telecomunicações
- ❖ Melhoria da Qualidade e Defesa do Consumidor
- ❖ Redução de Preços ao Consumidor
- ❖ Aumento da Competição e Estímulo aos Investimentos

Ministério das Comunicações



### Ações para ampliação do acesso a serviços de telecomunicações (1/7)

#### Licitação de 2,5 GHz e 450 MHz

- Licitação marcada para junho de 2012
- **Objetivos 450 MHz:**
  - Atendimento de **áreas rurais e regiões remotas**
  - Acesso à Internet banda larga gratuito em cerca de **80 mil escolas públicas rurais**
  - Escolha do vencedor pelo **menor preço do serviço** para o consumidor
- **Objetivo 2,5 GHz:** ampliação de acesso às telecomunicações em banda larga móvel de alta velocidade, com tecnologia de quarta geração (**4G**).
  - Possibilidade de novos entrantes no SMP



ESTADO DA PARAÍBA  
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA  
CASA DE EPITÁCIO PESSOA

Ministério das Comunicações



Ações para ampliação do acesso a serviços de telecomunicações (2/7)

**Banda Larga Popular: ofertas de 1 MB por R\$ 35**

- Cerca de 1.300 Municípios já atendidos (dados de mar/12)

**Banda Larga nas Escolas Públicas Urbanas**

- 60.792 escolas conectadas = aprox. 90% do total (dados de abr/12)

PARAÍBA
Alagoa Grande
Alagoa Nova
Belém
Campina Grande
Conde
Itabaiana
João Pessoa
Mari
Pocinhos
Queimadas
Rio Tinto
Solânea

Ministério das Comunicações



Ações para ampliação do acesso a serviços de telecomunicações (4/7)

**Telefone social (Acesso Individual Classe Especial – AICE)**

- Plano de serviço de telefone fixo ofertado exclusivamente a **Assinante de Baixa Renda (CadÚnico)**
- **21 milhões de famílias** podem ser beneficiadas
- Características do AICE:
  - **redução de 67%** no valor da assinatura básica vigente: **R\$9,50/mês** (sem impostos)
  - **franquia de 90 minutos** para chamadas locais entre telefones fixos
  - adoção das mesmas metas de qualidade do plano básico da classe residencial



ESTADO DA PARAÍBA  
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA  
CASA DE EPITÁCIO PESSOA

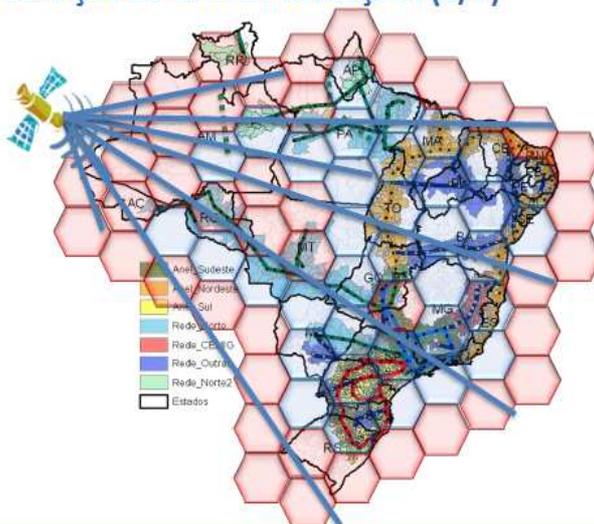
Ministério das Comunicações



Ações para ampliação do acesso a serviços de telecomunicações (5/7)

Satélite Geoestacionário de Defesa e Comunicações Estratégicas do Governo Federal

- Cobertura de **TODO** o território nacional até o final de 2014
- Complementar à rede terrestre da Telebras
- Viabilizará o atendimento de **1.282** municípios.



Ministério das Comunicações



Ações para ampliação do acesso a serviços de telecomunicações (7/7)

Inclusão Digital – Ações Específicas (PB)

- Telecentros: 296 instalados
- Conexões GESAC: 493 instaladas em pontos públicos
- Projeto de Inclusão Digital para a Juventude Rural – Universidade Federal da Paraíba
  - Objetivo: Formar 850 jovens de áreas rurais no uso das TIC até junho de 2013
  - Municípios: Areia, Pilões, Sapé, Cruz do Espírito Santo, Marí, João Pessoa, Conde, Alhandra, Pitimbu, Bananeiras e Solânea
  - Valor investido: R\$ 376.781,00



ESTADO DA PARAÍBA  
**ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA**  
CASA DE EPITÁCIO PESSOA

Ministério das Comunicações



**Melhoria da Qualidade dos Serviços e Defesa do Consumidor**

Ministério das Comunicações



**Ações para melhorar a qualidade dos serviços (1/2)**

**Regulamento de Qualidade de Banda Larga Fixa e Móvel**

- Estabelecimento de **metas de qualidade**, com indicadores que procuram medir a qualidade da rede e do atendimento prestado aos usuários.
- **Indicadores de rede para banda larga fixa:**
  - **Velocidade Instantânea:** não pode ser menor do que 20% da velocidade máxima contratada pelo Assinante, para os primeiros 12 meses, em 95% das medições. Nos 12 meses seguintes, será de 30% e, a partir de então, 40%.
  - **Velocidade Média:** 60% da máxima contratada, nos 12 primeiros meses; 70%, nos próximos 12 meses e, depois, 80%.



ESTADO DA PARAÍBA  
**ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA**  
CASA DE EPITÁCIO PESSOA

## Ministério das Comunicações



### Ações para melhorar a qualidade dos serviços (2/2)

#### Regulamento de Qualidade de Banda Larga Fixa e Móvel

- **Indicadores de rede para banda larga móvel:**
  - **Taxa de Transmissão Instantânea:** não pode ser menor do que 20% da velocidade máxima contratada pelo Assinante, para os primeiros 12 meses, em 95% das medições. Nos 12 meses seguintes, será de 30% e, a partir de então, 40%.
  - **Taxa de Transmissão Média** 60% da máxima contratada, nos 12 primeiros meses; 70%, nos próximos 12 meses e, depois, 80%.
- Consumidor terá possibilidade de efetuar a medição, por meio de *software* a ser gratuitamente fornecido pela prestadora, o que proporcionará transparência e controle ao assinante.

## Ministério das Comunicações



### Ações em Defesa do Consumidor

- Novo regimento interno da Anatel, atualmente em Consulta Pública, prevê criação de **Superintendência de Defesa do Consumidor**.
- Novo **regulamento de sanções** da Agência prioriza a rápida solução de problemas e reparação ao consumidor.
  - Sanções na forma de **obrigação de fazer**.
  - **Procedimento sumário** para infrações mais simples.
  - Incentivos à **celeridade e à resolução de conflitos** entre empresas e consumidores.



ESTADO DA PARAÍBA  
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA  
CASA DE EPITÁCIO PESSOA

Ministério das Comunicações



Ações para redução de preços ao consumidor

Ministério das Comunicações



Ações para redução de preços ao consumidor (1/4)

Redução do Valor de Comunicação (VC) nas chamadas fixo-móvel

- O novo Regulamento sobre Critérios de Reajuste das Tarifas das Chamadas do STFC envolvendo acessos do SMP determinou reduções graduais dos valores de comunicação nas chamadas fixo-móvel





ESTADO DA PARAÍBA  
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA  
CASA DE EPITÁCIO PESSOA

Ministério das Comunicações



Ações para redução de preços ao consumidor (2/4)

Redução do Valor de Comunicação (VC) nas chamadas fixo-móvel

- Com a aprovação do novo regulamento do VC, o valor de referência do VU-M também será reduzido gradualmente, de acordo com a queda do VC.



Economia potencial de até R\$700 milhões/ano aos usuários do SMP.

Ministério das Comunicações



Ações para redução de preços ao consumidor (3/4)

Compartilhamento dos ganhos de produtividade das concessionárias do STFC com os usuários

O Fator X é utilizado na fórmula do reajuste tarifário para compartilhar os ganhos de produtividade das concessionárias do STFC com os usuários do serviço.

- De 2001 a 2010 foram compartilhados com os usuários cerca de R\$17,56 bilhões, em valores atuais, corrigidos pela inflação.

Fonte: Anatel.



ESTADO DA PARAÍBA  
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA  
CASA DE EPITÁCIO PESSOA

Ministério das Comunicações



Ações para redução de preços ao consumidor (2/4)

Redução do Valor de Comunicação (VC) nas chamadas fixo-móvel

- Com a aprovação do novo regulamento do VC, o valor de referência do VU-M também será reduzido gradualmente, de acordo com a queda do VC.



Economia potencial de até R\$700 milhões/ano aos usuários do SMP.

Ministério das Comunicações



Ações para redução de preços ao consumidor (3/4)

Compartilhamento dos ganhos de produtividade das concessionárias do STFC com os usuários

O Fator X é utilizado na fórmula do reajuste tarifário para compartilhar os ganhos de produtividade das concessionárias do STFC com os usuários do serviço.

- De 2001 a 2010 foram compartilhados com os usuários cerca de R\$17,56 bilhões, em valores atuais, corrigidos pela inflação.

Fonte: Anatel.



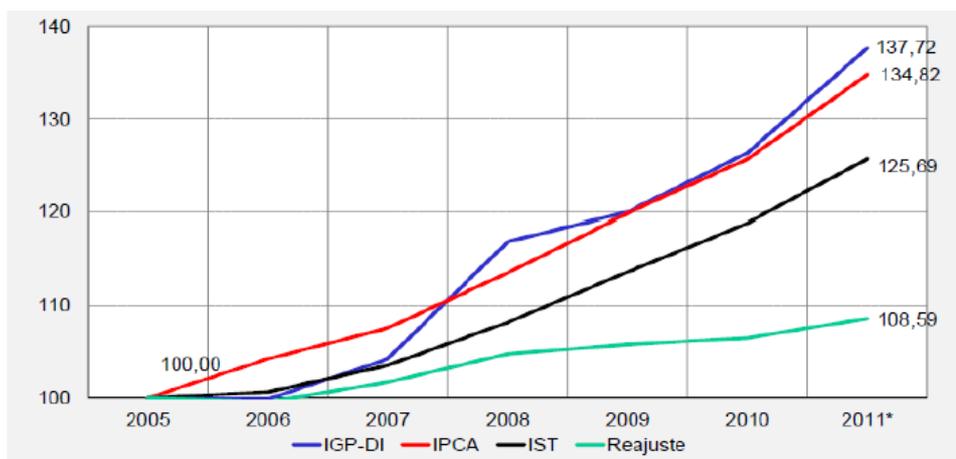
ESTADO DA PARAÍBA  
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA  
CASA DE EPITÁCIO PESSOA

Ministério das Comunicações



Ações para redução de preços ao consumidor (4/4)

Comparativo inflação *versus* reajuste do STFC (2005 = base 100)



Fonte: Anatel

Ministério das Comunicações



Ações para aumentar a competição e  
estimular os investimentos



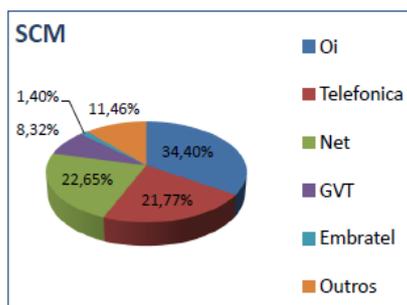
ESTADO DA PARAÍBA  
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA  
CASA DE EPITÁCIO PESSOA

Ministério das Comunicações

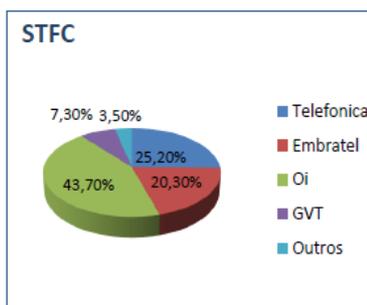


- Os mercados de telecomunicações são concentrados, com predomínio de poucos players

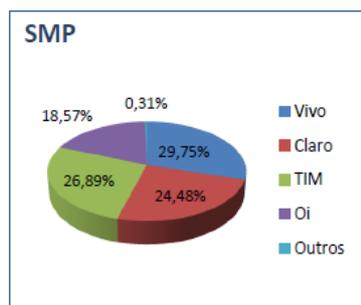
Participação de mercado por número de acessos



Fonte: Anatel, fev/2012



Fonte: Teleco, 1T2012



Fonte: Anatel, abril/2012

Ministério das Comunicações



Ações para aumentar a competição e estimular os investimentos



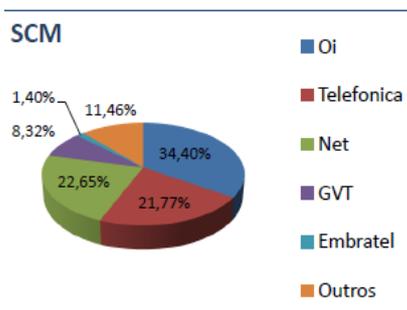
ESTADO DA PARAÍBA  
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA  
CASA DE EPITÁCIO PESSOA

Ministério das Comunicações

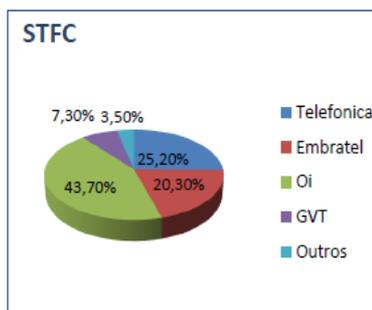


- Os mercados de telecomunicações são concentrados, com predomínio de poucos players

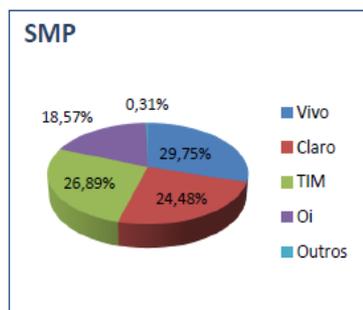
Participação de mercado por número de acessos



Fonte: Anatel, fev/2012



Fonte: Teleco, 1T2012



Fonte: Anatel, abril/2012

Ministério das Comunicações



Ações para ampliar a competição (1/3)

Regulamento de EILD

- Venda de capacidade no atacado
- Redução nos custos de 30%**, estimulando a competição e diversidade de serviços
- A oferta padrão passa a ser a regra (critérios objetivos)
- Enfrenta os principais problemas relatados por empresas entrantes: preço e prazo de fornecimento da linha dedicada
- Os contratos vigentes de EILD devem ser adaptados às novas regras em 120 dias.



ESTADO DA PARAÍBA  
**ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA**  
CASA DE EPITÁCIO PESSOA

Ministério das Comunicações



Ações para ampliar a competição (2/3)

Lei nº 12.485/2011

- **Abertura do mercado de televisão por assinatura à competição**
  - Incentiva a **construção de novas redes** de telecomunicações, favorecendo a expansão da banda larga
  - Cria importantes estímulos para o **conteúdo nacional e independente**
  - **Redução do valor de outorga para R\$ 9 mil**

Ministério das Comunicações



Ações para ampliar a competição (3/3)

Aprovação do Plano Geral de Metas de Competição – PGMC. Previsão: julho/12

- **Regulação assimétrica** para empresas com poder de mercado
- Favorece o **compartilhamento de redes e de infraestrutura**, facilitando o acesso aos produtos de atacado
- Determina que as concessionárias devem fazer ofertas de referência dos produtos no mercado de atacado, **reduzindo as barreiras à entrada de novos competidores**



ESTADO DA PARAÍBA  
**ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA**  
CASA DE EPITÁCIO PESSOA

Ministério das Comunicações



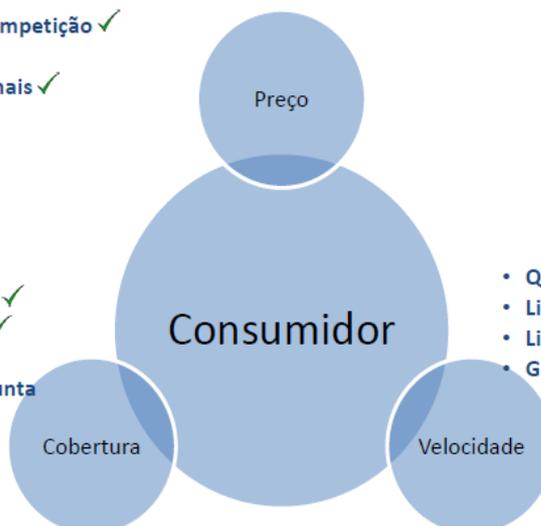
**Conclusão**

Ministério das Comunicações



- Plano Geral de Metas de Competição ✓
- Regulamento de EILD ✓
- Redução de preço de terminais ✓
- Cabos submarinos

- Licitação da faixa de 450 MHz ✓
- Telebrás: Backbone nacional ✓
- Satélite Geoestacionário
- Decreto de Implantação Conjunta e Direito de Passagem
- Lei Geral de Antenas



- Qualidade da banda larga ✓
- Licitação da faixa de 2.5 GHz ✓
- Licitação da faixa de 3.5 GHz
- Grandes eventos

Para os senhores terem ideia da dinamicidade desse setor, hoje, temos cerca de trezentos e doze milhões de acessos de todos os serviços de telecomunicações aqui no Brasil, especialmente os serviços de banda larga móvel têm crescido a taxas impressionantes que não se tem visto no resto do mundo. Somente no ano de 2011 houve uma duplicação do número de acessos nesse serviço, já ultrapassou e muito o número de serviço de acessos à banda larga, o número de acesso de serviço em internet banda larga. E é, de

*Divisão de Tradução e Revisão Taquigráfica*



**ESTADO DA PARAÍBA  
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA  
CASA DE EPITÁCIO PESSOA**

fato, um desafio muito grande para as operadoras e para o poder público acompanhar a dinâmica desse setor e cuidar para que o serviço, de fato, seja ofertado com a qualidade que o consumidor merece. Apesar disso o Ministério tem prestado bastante atenção, acompanhado.

E vou detalhar a partir de agora duas ações específicas que estão diretamente relacionadas com a solução desse problema no prazo mais curto possível.

Gostaria de citar, em primeiro lugar, um dado que é bastante relevante, o número de reclamações, a comparação entre o número de reclamações que temos no serviço e o número de acessos. Hoje, existem trezentos e doze milhões de acessos e há um número de reclamações registrado na Anatel, em um período de um ano, de 1.8 milhões de reclamações de consumidores, de relações de consumo. Isso significa que para cada mil acessos, aproximadamente, têm cerca de cinquenta e sete reclamações registradas. Isso dá uma média 0.6% de reclamações. Esse dado não é para mostrar que o problema não é grave, ou que não acontece, mas é para mostrar que, de fato, diante do montante de usuários que o serviço tem, diante da complexidade da oferta do serviço, é um número ainda pouco expressivo, em termos relativos, de reclamações.

Apesar disso, posso falar de maneira muito clara duas ações que o Ministério junto com a Anatel tem adotado ou deve adotar nos próximos meses para a solução do problema da qualidade da oferta do serviço para o consumidor.

O primeiro deles, a primeira ação. É a aprovação recente de um novo regulamento de aplicação de sanções as operadoras. Desde 2003 tínhamos um regulamento de sanções que privilegiava, sobretudo, a imposição de multas as operadoras. Esse procedimento de aplicação de multas, usualmente, durava anos na sua tramitação, não só porque o processo de apuração da infração é um processo difícil, complicado e que exige o contraditório, mas, também, porque as empresas usualmente recorriam nas várias esferas administrativas.



**ESTADO DA PARAÍBA  
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA  
CASA DE EPITÁCIO PESSOA**

Depois recorriam, também, da imposição da ação administrativa no Judiciário e se percebia uma pouca efetividade da aplicação de multas que era, antigamente, até a aprovação do novo regulamento, o principal instrumento de sanção da Agência Nacional de Telecomunicações que não oferecerem uma operação adequada de serviços, mas também obrigações de fazer ou não fazer. O que isto significa na prática? A Anatel poderá exigir que além da multa que foi imposto o pagamento da multa pelo descumprimento das obrigações, a operadora se comprometa a efetuar investimentos que já foram anunciados aqui, de maneira voluntária, mas se comprometa de fato a efetuar investimentos para solucionar os problemas.

Mas, do que isto, a Anatel agora tem competência de executar, de aplicar medidas cautelares de maneira a um prazo muito curto de tempo poder de fato responder aos conflitos que ocorrem quando as operadoras não prestam serviços adequados para os usuários.

Mas que isto, outro tipo de ação: a operadora também estará sujeita a um procedimento sumário para os casos mais simples de resolução de conflitos e a um regime que vai incentivar as operadoras a oferecerem um resultado em um período curto para a sociedade.

Como isso acontece? Com aplicação de descontos caso a operadora resolva rapidamente o problema, antes mesmo, de a Anatel ficar sabendo caso a operadora voluntariamente resolva o problema a um tipo de incentivo para que ela seja multada num valor menor. Caso o contrário ocorra, caso haja um descumprimento de uma medida cautelar, ou de uma multa imposta, ou recurso para outra esfera administrativa, etc., a operadora estará sujeita a um valor maior de multa.

Isto se cria um ambiente que para própria operadora vai resolver o problema; não adianta que a sociedade cobre o resultado se não se não for criado um ambiente no qual a operadora de fato seja interessante em prestar um serviço de qualidade, seja uma competição benéfica pela prestação de um



**ESTADO DA PARAÍBA  
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA  
CASA DE EPITÁCIO PESSOA**

bom serviço para que o usuário possa de fato escolher adequadamente qual operadora que melhor lhe atende.

Fora o regulamento de sanções, eu gostaria de frisar um novo regulamento da estrutura que estabelece a estrutura administrativa da Agência Nacional de Telecomunicações. Antigamente, havia uma estrutura que cuidava da relação com o usuário que se chamava, em termos técnicos, de ARU, mas agora será criada, está em consulta pública, mas espera-se que seja criada esta proposta, uma Superintendência Específica de Defesa do Consumidor que não só vai fazer o encaminhamento de ação da relação entre usuário e a operadora, mas também pensar em formas mais eficazes mais rápidas de resolver e prevenir problemas.

Uma medida específica que está sendo estudada e que será atribuída a esta superintendência: o monitoramento de uma maneira mais próxima de como está a rede das operadoras para que o poder público junto com as áreas de investimentos a diretoria de operações e assim por diante com a área responsável das empresas possam apontar problemas na rede, ou possíveis futuros problemas na rede, ou seja, apontar os gargalos da rede de operadoras para que elas possam solucioná-los antes que eles sejam percebidos pelo consumidor.



ESTADO DA PARAÍBA  
**ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA**  
CASA DE EPITÁCIO PESSOA

Ministério das Comunicações



**Obrigado!**

**André Moura Gomes**  
Departamento de Banda Larga

Senhor Presidente, obrigado e estou à disposição para novos esclarecimentos. De fato, o tempo é relativamente curto para as informações que tinha a dar e estou à disposição para outros esclarecimentos.

Obrigado.



**O SENHOR PRESIDENTE: (Deputado Gervásio Filho)**

Nós teremos a etapa de participação dos parlamentares que irão formular as perguntas e daremos oportunidade a participação dos convidados e dizer que estaremos ao final desta Sessão Especial confeccionando um expediente que será assinado pelos parlamentares que se fazem presentes, para que o Deputado Wilson Filho, entregue em mãos, ao Ministro das Telecomunicações na audiência pública que vai acontecer amanhã.

Então, tudo que for extraído seja da Anatel, seja da posição das operadoras acerca dos posicionamentos levantados será, Deputado Hervázio Bezerra, inserido neste expediente e entregue ao Ministro.

Com a palavra o Presidente da OAB seccional da Paraíba, Odon Bezerra, que dispõe do tempo de 05 minutos.

*Divisão de Tradução e Revisão Taquigráfica*



**ESTADO DA PARAÍBA  
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA  
CASA DE EPITÁCIO PESSOA**



**O SENHOR PRESIDENTE DA OAB: ( Dr. Odon Bezerra)**

Excelentíssimo Senhor Presidente, desta sessão, Deputado Gervásio Maia, pessoa em que saúdo os parlamentares e os membros desta seleta Mesa; minhas senhoras; meus senhores; colegas advogados; imprensa.

Primeiro, externar a minha alegria, depois de muito tempo fora das lutas em defesa do consumidor. De voltar aqui e tratar de um tema como esse, relevante. Primeiro, dizer que o Deputado Wilson Filho, ele é um felizardo. Vossa Excelência ainda conseguiu ligar quatro vezes. Eu deste que estou aqui, não consegui nem ligar e nem receber, nenhuma ligação! E, hoje, foi o dia todo assim o meu celular. Recebi ligações no meu telefone fixo, as pessoas reclamando porque eu estava desligando o meu aparelho. Creio que são essas as reclamações de todos os consumidores paraibanos.

Eu fiz aqui, algumas anotações e, não quero ser rude com quem quer que seja. Não quero ser grosseiro. Mas, infelizmente, o que eu vi foi uma publicidade das empresas. Única e, exclusivamente, dizendo quais os investimentos que estão sendo feitos na Paraíba. Mas, eu não vi, infelizmente, nenhum posicionamento para solução dos problemas existente no estado da Paraíba.

Eu vou citar um deles:

- quem viaja para o Sertão, saindo de Soledade até Patos, nós temos um ponto cego. Nenhum telefone você vai conseguir ligar;
- Aqui na Região do Brejo, região do Deputado Hervázio Bezerra (Bananeiras) se nós temos telefone da oi, se nós queremos ligar, temos que procurar as serras. Porque não vamos fazer ligações de forma alguma;



**ESTADO DA PARAÍBA  
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA  
CASA DE EPITÁCIO PESSOA**

- Aqui eu cito dois pontos cruciais em João Pessoa: saindo do Unipê, passando pela Mata do Buraquinho. Aonde você não consegue ligar. Ou então, quando consegue ligar, não compreende nenhuma palavra;
- aqui próximo ao Manaíra Shopping. No viaduto. A mesma coisa. São várias vezes que você passa e o telefone não pega.

Ora, aqui se fala em expansão, aqui se fala do número absurdo de consumidores que se tem utilizando esse tipo de telefonia. Lógico! Vi, Deputado Gervásio, seu pai, quando diretor da antiga Telpa, trazer essa revolução de comunicação que era a telefonia móvel para o estado da Paraíba.

E, até aquela época, era objeto de consumo de poucos, depois se popularizou. E, que a população teve acesso, principalmente, à de baixa renda a telefonia. Mas, que preço tão caro, nós consumidores estamos pagando? Os órgãos de defesa do consumidor – faz tempo que eu não vou por lá, Doutor Glauberto, devo essas visitas – mas, eu tenho certeza que o Sindec, Doutora Klébia, ele faz referência ao número de reclamações nesse sentido.

Dou aqui um testemunho: Presidente Ophin Cavalcante, me pediu um estudo pormenorizado da questão da telefonia. Porque o Conselho Federal da Ordem dos Advogados do Brasil também está preocupado. Por quê? Não é um privilégio único e exclusivamente da Paraíba

Pernambuco – a Ordem dos Advogados do Brasil promoveu uma ação proibindo a comercialização da telefonia por algumas empresas. Foi cassada essa liminar;

Alagoas da mesma forma;

Ceará da mesma forma. Ou seja, problema único em todo o Brasil.

Então, nós precisamos buscar a solução. E, aí, me desculpem se for um pouco técnico, mas é a minha área. O Código de Defesa do Consumidor, ele trata da matéria em dois pontos: primeiro na política nacional da relação do consumo. A parte filosófica, Doutor Glauberto, o próprio Código de Proteção e Defesa do Consumidor, dizendo que o estado tem que fiscalizar e aí a Anatel que tem essa responsabilidade. E eu esperei e me decepcionei até certo ponto,



**ESTADO DA PARAÍBA  
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA  
CASA DE EPITÁCIO PESSOA**

porque eu queria ouvir da Anatel quais as punições que estão sendo dadas as empresas. Então, seria interessante trazer e mostrar, por quê? Porque Vossa Excelência pode aplicar as sanções do Art. 56º do Código de Defesa do Consumidor – Intervenção caso não haja um serviço contínuo, eficiente como fala o Art. 22º do próprio Código de Defesa do Consumidor.

Ora! Se temos um rol que passa da multa, da advertência, passa pela intervenção, da suspensão, por que não se aplicar?

Fica o registro da minha indignação nesse ponto.

E creio eu que estou falando a língua da sociedade, porque eu não vou aqui dizer que é a empresa A, B ou C, são todas as empresas. E aqui eu escuto única e, exclusivamente, a questão da expansão do cabo ótico, da melhoria, isso é obrigação, porque nós pagamos caro e o consumidor tem que exigir o respeito.

Escutei aqui e muito bem, da consciência que a sociedade brasileira tomou. Eu fico feliz, porque o povo paraibano aprendeu a reclamar. Passou-se aquela época em que o Código de Proteção e Defesa do Consumidor era uma lei única e exclusivamente em que as pessoas pensavam que ela iria trazer benefícios. Hoje a população é muito mais consciente dos seus direitos e deveres.

Mas, eu tive a honra de integrar a Comissão Nacional para discutir, no México, a questão da telefonia na América Latina. Daqui da Paraíba fomos eu e Dr. Duciran Farena. E àquela época, 2007, estávamos falando em portabilidade. Espanha, o próprio México, Portugal, países que estavam mais avançados do que nós, traziam informações para que nós pudéssemos trazer aqui para o Brasil. Ora! Quantos consumidores estão sendo informados de que houve a portabilidade e você está pagando por uma ligação para outra companhia? Em princípio nós ouvíamos o sinal. Eu não conheço mais e se alguém tiver alguma prova em contrário que me traga.

Outro aspecto e outra reclamação que é recorrente, quando o consumidor deseja cancelar uma linha telefônica. É um verdadeiro martírio,



**ESTADO DA PARAÍBA  
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA  
CASA DE EPITÁCIO PESSOA**

porque ele passa horas e horas ao telefone e a ligação sempre cai. É obrigação da Anatel, fazer essa fiscalização, porque o consumidor tem que ser atendido em tempo mínimo e, a resposta tem que ser imediata, também, ao consumidor. Infelizmente, eu não vejo se cumprir essa obrigação ou esse imperativo legal.

O que eu vejo? É publicidade por demais, muito dinheiro se ganhando, as empresas, mas que ganhem, mas que prestem um serviço de qualidade assim como determina o Código de Proteção e Defesa do Consumidor. Eis, pois, não o depoimento do Presidente da Ordem! Eis, pois, o depoimento de um consumidor indignado com a telefonia.

Obrigado.



**O SENHOR PRESIDENTE: (Deputado Gervásio Maia)**

Eu convido a Gerente Executiva do Procon Estadual para fazer uso da palavra e já solicito que ela possa colocar as medidas que possivelmente estão sendo adotadas por aquele órgão que trabalha em defesa do consumidor paraibano.

Pois não Deputado Wilson.



**O SENHOR DEPUTADO FEDERAL WILSON FILHO:**

Eu queria apenas pedir um minuto para falar aqui.

Deixar bem claro, Deputado Gervásio Maia, todos que estão presentes, que o objetivo dessa reunião não está indo. Ninguém aqui entendeu, principalmente, as operadoras, a Anatel, que o objetivo dessa reunião, dessa



**ESTADO DA PARAÍBA  
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA  
CASA DE EPITÁCIO PESSOA**

Audiência, essa Sessão, assim como a de amanhã é trazermos e levarmos soluções. Nada aqui está sendo colocado.

Eu acho Deputado Gervásio Maia, que nós temos que colocar e lembrar mais uma vez às operadoras e a Anatel, o que está acontecendo na Paraíba – interrupções diárias nas linhas. Na Paraíba temos, exatamente, pelo Ministério das Comunicações e pela Anatel, 4.459.663 linhas ativas na Paraíba. Ou seja, proporcionalmente, o paraibano é um dos cidadãos que mais tem linhas. Por quê? Porque se eu tenho uma linha da Oi, Tim, Claro ou Vivo, tenho que ter outra, porque naquele momento, cidade ou localidade, a linha não serve.

Tenho que relembrar que a Banda Larga no Estado da Paraíba, tirando João Pessoa e Campina Grande que é bem crítico, no resto do Estado não existe. Eu tenho que relembrar que independente do motivo, nós passamos o mês inteiro trabalhando para pagar no dia certo às operadoras, por um serviço que não é prestado. E eu não vi as Operadoras ou a Anatel dizer quais as soluções para isso. E eu não quero chegar a Brasília, infelizmente, com nenhuma solução dada por quem tem o dever de dar solução.

Então, era essa minha palavra e eu queria que as pessoas, empresas e entidades que devem ter o que falar, que a partir de agora falem.

Desculpem-me pelo desabafo.



**O SENHOR PRESIDENTE: (Deputado Gervásio Maia)**

Deputado Wilson, nós teremos a etapa da participação dos Parlamentares e tanto Vossa Excelência como os demais que aqui estão, terão a oportunidade de apresentar os questionamentos que entenderem como pertinente, às empresas de telefonia, ao Procon, ao Ministério Público e a Anatel que fez uma participação extremamente vazia, como bem colocou Dr. Odon.



**ESTADO DA PARAÍBA  
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA  
CASA DE EPITÁCIO PESSOA**

Ao final de tudo, Vossa Excelência será incumbido da responsabilidade de levar um expediente e entregar em mãos ao Ministro das Telecomunicações amanhã.

Então essa não é uma simples Sessão Especial. É uma Sessão com participação de autoridades e de um Deputado Federal que amanhã estará com o Ministério que é a autoridade máxima, depois da Presidenta da República, a nossa Presidenta Dilma Rousseff. Amanhã Vossa Excelência vai ter a oportunidade de cobra e entregar. Inclusive, eu já contatei os técnicos da Casa que estão formulando um encaminhamento, para que Vossa Excelência, repito, entregue ao Ministro das Telecomunicações, com as queixas, as omissões aqui detectadas, com relação a tudo que for verificado.

O Dr. Odon já colocou a preocupação com o trabalho da Anatel, que logo mais passará pelo questionamento dos Parlamentares, com certeza.

Dra. Klébia a Senhora dispõe do tempo regimental de 5 minutos e não poderia fazer diferente de conceder um tempo a mais. Agora, eu peço a Senhora que possa já adiantar o que tem feito o Procon Estadual no sentido de fiscalizar, coibir e até mesmo autuar essas empresas de telefonia móvel no Estado da Paraíba.

Fique à vontade.



**A DOUTORA KLÉBIA LUDGÉRIO: (Procon-PB)**

Eu cumprimento o Presidente da Mesa, Deputado Gervásio Maia na pessoa de quem, cumprimento os demais parlamentares presentes e os que estão ausentes que deveriam estar aqui, tanto da Base de apoio do Governo como Oposição. Esse aqui é fórum democrático onde a gente vai debater a essência de um tema que é de interesse da população paraibana. Eu faço esse registro aqui.



**ESTADO DA PARAÍBA  
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA  
CASA DE EPITÁCIO PESSOA**

Registro também e lamento, que um Fórum com tantas informações, um momento de passar a limpo essa história das falhas da telefonia celular e fixa também aqui no Estado da Paraíba, de um lado da galeria zero consumidor, do outro lado eu contava, até aqui sempre 5, 8 pessoas ali, às vezes, com funcionários da Casa. Isso me dá uma decepção tremenda, porque fazemos todo um esforço e precisávamos numa hora dessas contar com a população para que eles tomem conhecimento daquilo que nós estamos fazendo por eles. Mas, algum dia, quando o Brasil tiver um projeto político de educação pedagógica nós vamos ser um povo mais consciente e crítico de nossa própria realidade.

Eu não tenho uma leitura jurídica, eu gosto muito de uma leitura socioeconômica, eu gosto da história do fato, eu gosto de resgatar e ter uma leitura socioantropológica de todos esses questionamentos.

Faço minhas as palavras do ilustre, mestre e Advogado Odon Bezerra. Eu estava vendo que a Anatel tem uma Resolução 575/2011, que regulamenta a gestão de qualidade do serviço de telefonia móvel do Brasil. Lamentavelmente, na Paraíba quem faz o serviço da Anatel, Excelência, somos nós os Procon's e o Ministério Público. A nossa garra é que ainda faz com que o consumidor tenha por quem chamar, tenha onde reclamar; fazemos o serviço ainda com algumas estruturas deficientes, mas fazemos. Aquilo, Excelência, que vocês deveriam fazer. É difícil, inclusive, para a gente solicitar um relatório da Anatel. Temos uma enquête civil em parceria com a Anatel e o Ministério Público.

Precisamos de um relatório atualizado, até aqui não o tivemos. Nós temos um relatório de 2011. Se nós estamos trabalhando com fatos recentes de 2012, era preciso que houvesse mais atenção dessa instituição no sentido de nos enviar aquilo que é competência deles. Se nós solicitamos é porque alguma coisa não funciona, nós precisamos esclarecer.

Temos uma enquête civil em parceria com o Ministério Público que vai desembocar uma ação civil pública.



**ESTADO DA PARAÍBA  
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA  
CASA DE EPITÁCIO PESSOA**

Eu faço uma leitura mais economicista. Tenho profunda administração pela Presidenta Dilma, mas essa política protecionista de mercado que ela vem implementando no Brasil é péssima, sobretudo, para nós consumidores. No momento em que ela fecha as fronteiras do Brasil, a entrada de novas empresas, quem perde com isso somos nós os cidadãos brasileiros, porque começa a ser alimentada a cultura do monopólio e o monopólio traz a concorrência, e a concorrência é péssima para o consumidor.

Até porque hoje... Ontem eu estava vendo a Globo News, empresas que se fusionavam. Isso é péssimo. A fusão provoca o monopólio, o monopólio tira a qualidade de vida, nos deixa reféns, nós não temos opções de buscar um produto de melhor qualidade, nós temos que ser reféns do preço que as empresas capitalizadas querem impor para nós. Um país de dimensões continentais como o Brasil apenas quatro empresas de telefonia celular dominando o mercado. Eu acho que a política protecionista é boa até certo ponto, Dr. Raniery, depois ela começa a ser prejudicial.

Aí vem as políticas baixa IPI, a sociedade superendividada. Nós estamos vivendo um paraíso em termos de economia, mas não sabemos até quando.

E a leitura que eu faço é essa, monopólio do setor que precisa ser quebrado. Se o Ministério das Telecomunicações estão aqui e estão ouvindo, se o Deputado Federal amanhã tem uma audiência pugnem por isso aí. É preciso abrir as fronteiras do Brasil, a novas capitais e a novas empresas.

Por outro lado, o que a gente assiste é as empresas sedentas em multiplicar o seu capital. E a velocidade com que ela multiplica esse capital captando novos consumidores, não é a mesma com que elas implementam seus planos de reestruturação e com isso nós chegamos a essa calamidade que nós temos aqui no Estado da Paraíba, nós estamos convivendo.

E aí você me pergunta, eu falo desde a lógica dos Procon's, todas as empresas. E eu não considero que só a falta de cobertura e o congestionamento, são graves, mas tem também aquela violência que o



**ESTADO DA PARAÍBA  
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA  
CASA DE EPITÁCIO PESSOA**

grande mestre, Dr. Glauberto diz, a violência silenciosa que essas empresas nos impõem no dia a dia.

Superfaturamento das nossas contas telefônicas; faturas com cobranças abusivas; setor de atendimento - o SAC dessas empresas ineficientes. E a ineficiência começa pela Anatel. Depois quando o consumidor precisa comprar um chip ou um telefone celular, aquelas lojas que são franqueadas pelas empresas, aquelas pessoas que estão ali não conhecem a realidade da empresa, não tem qualificação para fazer um bom atendimento e são apenas treinadas para gerar dinheiro sobre dinheiro, valores sobre valores, não se preocupa de passar um contrato, não diz ao consumidor como aquele plano funciona e só tem um interesse: vender, faturar. Quando o problema surge, não é comigo. O consumidor busca o SAC da empresa, não funciona. Busca a ouvidoria, tão pouco funciona. E onde vai terminar? Nos Procons. E aí, nós temos que fazer um papel que é das empresas, dar assistência ao cliente quando ele precisa.

Então, são muitos os problemas que nós temos aqui, não é só o congestionamento, esse é apenas a ponta o *ice Berg* da falta de respeito e investimento. Nós precisamos que ocorresse tudo isso aqui para poder as empresas tomarem consciência e apresentarem um plano de reestruturação.

Concordo com o Dr. Odon Bezerra e concordo com o outro companheiro, isso aqui é um passeio, as empresas apenas vieram aqui dizer e vão investir isso e isso. Nós precisamos muito mais, isso aqui é um fórum, onde você questiona, opina e dá sua solução, nós não podemos sair daqui, Dr. Glauberto, com o sentimento de impunidade, nós temos que provocar o problema na sua essencialidade.

Perdoe-me a Empresa Oi, mas eu não vim aqui ouvir apenas o que vocês vão fazer, precisa de uma explicação que nós conhecemos, o Ministério Público conhece, a Anatel conhece, os Procon's conhecem, mas a sociedade não conhece. Não cabe a mim, não cabe ao Ministério Público, estar explicando o problema da Oi na sua essência maior, cabe à própria Oi. Tem a



**ESTADO DA PARAÍBA  
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA  
CASA DE EPITÁCIO PESSOA**

assessoria de imprensa, use a imprensa e diga ao povo da Paraíba e às autoridades da Paraíba o que está acontecendo, não cabe a mim.

Se bem que a Revista Exames está nas bancas e está explicando claramente, mas ninguém está aqui obrigado a correr para as bancas de revistas para comprar uma informação que a Oi poderia aqui no espaço competente, no espaço oportuno explicar para a sociedade paraibana, para a imprensa que está aqui o que ocorre com a empresa. Não cabe a mim.

Espero que a Oi retome a sua comunicação e explique, Deputado Gervásio, o que está ocorrendo na Paraíba.

Repito, Deputado Janduhy Carneiro, não cabe a mim, Secretária Executiva, Coordenadora do Sistema de Proteção e Defesa do Consumidor do Estado da Paraíba, estar falando, Deputado Wilson Filho, e interpretando os problemas da Oi.

Requeiro que volte, retome a Tribuna e assuma os problemas e diga a sociedade porque o sistema faliu na Paraíba. É assim que tem que ser feito.

Por exemplo, funcionários aqui da Assembleia me encarregaram de fazer a seguinte pergunta à Empresa Oi: As promoções oferecidas pela Oi que não foram cumpridas. Exemplo, fazendo uma recarga de R\$ 5,00 ganharia bônus de R\$ 10.000,00 para falar até 01/06/2012. Eles questionam que não usufruíram dessa promoção.

Eu termino aqui, não é um discurso, é apenas um comentário. Eu interpreto os problemas que circulam dentro do Procon Estadual e aquilo que circula também dentro dos Procons Municipais.

Falo não só pelo Procon Estadual, mais falo pelo Procon Municipal de João Pessoa, de Campina Grande, de Patos, de Souza, de Cabedelo, de Bayeux, enfim, eu sou a demanda vocalizada da sociedade consumerista paraibana.



**ESTADO DA PARAÍBA  
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA  
CASA DE EPITÁCIO PESSOA**



**O SENHOR PRESIDENTE (Deputado Gervásio Maia):**

Eu gostaria de comunicar a todos que o Ministério Público já concordou, já se comprometeu em assinar as falhas detectadas, as sugestões que serão entregues ao Ministro das Comunicações no dia de amanhã, através do Deputado Wilson Filho.

Gostaríamos também de contar com o apoio dos dois vereadores de João Pessoa, a Vereadora Rayssa Lacerda, também, subscrevendo esse encaminhamento, o Vereador Mangueira, enfim, não sei se o Vereador Raony Mendes ainda se encontra, porque esse documento está sendo confeccionado paulatinamente, será finalizado ao final da sessão, para que o Deputado Wilson possa sair daqui com tudo pronto.

Eu peço a todos que se interessam, em assinar, que fiquem até o final dessa nossa sessão especial.

Eu convido agora o Promotor do Consumidor, doutor e professor, Glauberto Bezerra para fazer uso da palavra.

A seguir nós teremos as etapas dos parlamentares apresentando os questionamentos. É bom que as respostas sejam bem esclarecedoras, porque tudo será colocado na pauta e encaminhado ao Ministro das Comunicações.

Fique a vontade Dr. Glauberto.



**O SENHOR DOUTOR GLAUBERTO BEZERRA:**

Obrigado.

Excelentíssimo Senhor Deputado Gervásio Maia, meu querido amigo, aluno, de que eu tenho muito orgulho; Deputado Janduhy, que já tem prestado



**ESTADO DA PARAÍBA  
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA  
CASA DE EPITÁCIO PESSOA**

serviço, inclusive, com o chamamento a ordem com Audiência Pública hpa alguns meses; meu querido Deputado Wilson Filho, eu já sei que estou ficando velho. Olho essa gente jovem ai exercitando os fóruns de cidadania, buscando concretizar efetivamente os direitos fundamentais, esculpidos, escritos na constituição cidadã. E em nome de Vossas Excelências, eu gostaria de cumprimentar todos que estão na Mesa e ao público em geral; a minha querida amiga Vereadora Rayssa, as mulheres principalmente.

Eu me acosto aqui, gostaria de reforçar, de enfatizar as palavras do meu amigo Dr. Odon Bezerra, meu companheiro de lutas na concretização dos direitos do consumidor e da Dra. Klébia. Infelizmente, está acontecendo, mais uma vez, o que eu denomino nas salas de aulas, “violências silenciosas”.

Hoje vocês leram os jornais, assistiram às televisões, os rádios e viram sangue escorrendo pelas telas, pelas vozes dos locutores, entretanto, alguns direitos fundamentais, porque comunicação e informação são um direito humano e deve ser concretizado cotidianamente. Infelizmente, esses direitos são pisoteados como tantos outros, como o direito a informação em vários quadrantes das relações contratuais.

Eu e a maioria das pessoas não percebemos e minha assusta inclusive e, às vezes, me faz esmorecer. Eu penso, inclusive, em deixar porque a luta é em glória. Nesse instante, todos estamos reclamando porque o fato é perceptível, nos doe no bolso imediato e diretamente, nos afeta do fato de não sermos ouvido. Entretanto, me perdoe, todavia, contudo, porém, outros tipos de violências estão sendo cometidas, Dr. Odon, é pisoteando o Código do Consumidor, no que diz respeito ao direito de informação, a informação contratual. Já dizia o Presidente Kennedy: “que todos somos consumidores e temos direitos de ser informado corretamente para que possamos fazer uma escolha correta”. As pessoas, consumidores não percebem que as promoções vinculadas a várias empresas, supermercados, venda de chips vinculadas a um engodo, com certeza, aí. E o que me assusta, me permitam, eu comprei este tablet em uma loja, não comprei numa operadora aqui vem uma



**ESTADO DA PARAÍBA  
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA  
CASA DE EPITÁCIO PESSOA**

propaganda – não estou fazendo a propaganda da operadora, mas eu estou me sentindo lesado, porque não consigo retirar este emblema da Operado Claro – e eu comprei em um loja, não comprei nenhum plano, quando eu chego no contrato, nós temos um tal de clube Mobi, que todos nós recebemos as publicidades nos nossos celulares e que, eu não me lembro ter autorizado, só que quando eu fui ler o contrato que está na internet, sem que nós saibamos, porque não nos entrega o contrato, se entrega nós não vamos entender, porque aqui eu só vi TDI, TX, PR, PRK. Eu não entendo esta linguagem, eu sou leigo, sou analfabeto tecnologicamente, como a maioria do que estão aqui, vocês entenderam o que foi dito? E eu fico muito preocupado, Deputado Wilson, é quando na Audiência Pública, realizada pela Vereadora Rayssa, o Presidente do Setor das Empresas de Telecomunicações, dizia: “não! Este é o problema que está sendo resolvido, porque se vendeu mais do que se imaginou. Ora! Isto pra mim não é planejamento de estratégia, planejamento estratégico até eu como leigo, acho que seu eu planejo, eu tenho as etapas iniciais, etapas de meio, etapas finais e tenho a previsão evidentemente. Se, a ocorrência extrapola o que planejei? Não é planejamento estratégico, não é eficácia e nem eficiência e, evidentemente, não vai ter efetividade, porque o que se comete contra a população como todo, neste caso, vai de encontro, meu querido representante do Ministério das Telecomunicações, vai de encontro à política nacional da Presidente Dilma, e que todos nós aqui, a estrutura do Código do Consumidor apoia. Apoia, inclusive, porque a Constituição diz que a comunicação é do direito humano, a Presidente Dilma determinou que haja realmente democratização das comunicações, que até o final do governo dela, tenhamos em todo Brasil 70%.

Eu, Glauberto Bezerra, enquanto cidadão, enquanto promotor, apoio em gênero, número e grau. Agora, é preciso que a política governamental seja acompanhada com ações concretas.

Eu vejo aqui o senhor representante, vem de peito aberto como disse ele, para citar suas palavras. Sim, investir, angariar mais clientes, o



**ESTADO DA PARAÍBA  
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA  
CASA DE EPITÁCIO PESSOA**

representante da TIM do mesmo jeito. 50 km de fibras óticas no Estado, quantos quilômetros quadrados nós temos? 50 km de fibras óticas em João Pessoa, ele desaparece. Na minha concepção de leigo, era preciso que melhor se explique, tem que ser dita, concretamente. Aqui nós viemos pedir esclarecimentos, não tem nenhum técnico aqui além dos representantes das empresas.

E disso tudo gerou algo bom, porque a TIM, a Claro, a Vivo não tem diálogo com o Ministério Público. O Senhor é Claro? Vivo?

Então, com relação à publicidade, a utilização dos meus dados pessoais e de várias pessoas no chamado “Clube Mobi”, nós temos outro inquérito civil instaurado para apurar isso e temos outros inquéritos civis para apurar publicidade enganosa, porque as publicidades dizem lá, inclusive, publicizada nos meios de comunicações “Ilimitado”. Ilimitado, vírgula! Isso é má fé, é porque lá diz ilimitado. Mas, lá no roda pé, em letras que você não ler, é bom que a Anatel tome conhecimento para tomar providências. Além de ser proibida essa conduta pelo Código do Consumidor, é crime. E quero aqui lembrar aos representantes das empresas que não tem respondido no prazo legal os nossos Ofícios, a Lei da Ação Civil Pública, nossa Lei Orgânica do Ministério Público, até enquanto o Poder Legislativo deixar permanecer é ação grave, ação criminosa.

Primeira ação criminosa de enganar o consumidor, segunda ação criminosa de não responder as requisições ministeriais. Nós, primeiro, solicitamos educadamente; na segunda nós requisitamos e na terceira requisitamos, sim, o inquérito policial, para apurar ação de responsabilidade, porque não é a nós que as empresas devem respostas, é a população, ao cidadão que trabalha, paga impostos e merece resposta. E, em atendimento as informações do povo, porque aqui se esclareça os Procons Municipal e Estadual atuam individualmente. Nós do Ministério Público atuamos após coletivamente.



**ESTADO DA PARAÍBA  
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA  
CASA DE EPITÁCIO PESSOA**

Enfim, de tantas coisas ruins que eu tenho falado aqui, pelo menos esse fato trouxe coisa boa, deputados! Porque a Oi já começa a chegar para diálogo, já começando um compromisso de ressarcimento, de buscar diminuir os prejuízos causados com as publicidades. Que aqui não foi só isso, são todas. Todas que infelizmente prestam serviços, não da qualidade que nós desejamos e que nós merecemos pelo que pagamos. Afinal, nós não somos objetos, nós somos gente, pensamos, temos direito de escolher. A sugestão deputado, é que as multas na implementação de multas pela Anatel, na implementação de multas pelos Procons, e nas ações civis, nesse caso algo seja feito processualmente, porque existe o chamado calculo atuarial, dizia-se que o número de reclamações na Anatel é mínimo. Mínimo por quê? Porque o SAC não funciona, os Procons aplicam multas, mais não recebem porque o número de recursos que as empresas impõem e o quadro excepcional de advogados que têm, impedem uma solução rápida.

Todos nós queremos resolver logo, eu não gosto de falar com robô, quem é que gosta? E quando se chama o call Center é robô, porque ele diz: “Não é comigo, passa para outra”. Minha esposa mesmo, para eliminar um determinado plano, demorou uma hora e vinte e cinco minutos. Eu acho isso um absurdo, se aconteceu comigo, com outras pessoas devem ter acontecido. Eu me irritei, me revoltei, mas reclamar pra quem? ...

Sugestão: exatamente a implementação, porque é o cálculo atuarial, porque o número de pessoas que são vilipendiadas nos seus direitos é imenso, só que existe a chamada “cifra negra”. O número dos que não reclamam é maior e aqui está a prova. Nós estamos discutindo e as pessoas não vêm, espero que alguém tome providências. A educação mande que o Senhor aguarde. Tá bom?



ESTADO DA PARAÍBA  
**ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA**  
CASA DE EPITÁCIO PESSOA



**O SENHOR PRESIDENTE: (Deputado Gervásio Maia)**

Eu peço ao Senhor que depois será dada a oportunidade, mas no momento o Doutor Glauberto está usando a palavra, e para que mantenhamos o clima de produção da Sessão, é bom que ninguém seja interrompido.

O Senhor continua com a palavra, Doutor Glauberto.



**O SENHOR GLAUBERTO BEZERRA :**

Muito obrigado, Presidente.

Então, esse é o grande problema. A ação que nós intentamos contra a OI, em 2001, somente está sendo finalizada agora. São 11 anos de processos, recursos, ganhamos todas, da primeira ao último recurso e, somente agora... Então, algo deve ser feito para que haja concretização da implementação da multa.

Eu agradeço, Presidente e, voltarei a reindagar, se permitir.



**O SENHOR PRESIDENTE: (Deputado Gervásio Maia)**

Teremos, agora, um último participante, depois teremos a etapa dos Parlamentares Estaduais, Municipais e também do Parlamentar Federal, o Deputado Wilson Santiago.

Eu abri aqui as inscrições para os Parlamentares, as inscrições estão aqui na Mesa, os que queiram poderão se escrever. Será uma etapa diferente dessa até agora, porque cada um terá cinco minutos para formular as suas



**ESTADO DA PARAÍBA  
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA  
CASA DE EPITÁCIO PESSOA**

perguntas. Sejam as operadoras, seja o Ministério Público, a Anatel, ou até mesmo ao Procon Estadual, o Procon Municipal também se faz presente.

Com a palavra o Promotor do Consumidor, Doutor Raniery Dantas. O Senhor dispõe do tempo de cinco minutos para que possamos passar para a próxima etapa.

**O SENHOR PROMOTOR DO CONSUMIDOR: (Doutor Raniery Dantas)**

Excelentíssimo Senhor Deputado Gervásio Maia; Wilson Filho, em nome de quem eu saúdo todos os presentes:

Pois bem! Como eu não gosto muito de arroteio, não existe um inquérito civil em relação às operadoras. O que é que nós estamos esperando para entrar com uma ação? Isso é uma pergunta que todo mundo faz. Quando se mexe em ação com outra operadora de telefonia, nós não estamos falando em condenações de 100 mil, de 10 mil, não! Nós estamos falando em condenações de milhões. Ai vocês perguntam: para eu pensar em alguma condenação de milhões, o valor é alto, tem gente que passa a vida todinha e não arrecada um milhão. Mas, para a gente pensar em condenação de milhões, o que é que é possível; o que é que é preciso para a gente chegar a isso? A primeira coisa, a gente tem que ter uma prova técnica. Ou seja, o serviço está ruim, sim, o promotor está achando que o serviço está ruim. Mas, só eu achar que o serviço está ruim, infelizmente, não funciona, não é assim que as coisas acontecem. Nós precisamos provar no processo. Ai vocês perguntam: O Ministério Público tem peritos especialistas nisso? Não, nós não temos. O que é que nos resta então fazer? Aí é que entra a Anatel, é ela que controla a parte de telefonia.

Então, qual é o estágio hoje do inquérito? É um inquérito relativamente simples, o que é que nós pensamos? Nós já estamos com o estudo de 2011 e a Anatel ficou de apresentar um relatório sobre a situação até maio de 2012.



**ESTADO DA PARAÍBA  
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA  
CASA DE EPITÁCIO PESSOA**

Então, assim que a Anatel nos apresentar o relatório, nós daremos ciência as operadoras e vamos chamar. Vai resolver administrativamente, sim ou não, se não sei, vamos entrar com uma ação.

Então, como está o inquérito no Ministério Público? Está simples, estamos aguardando a perícia técnica e depois vamos chamar as operadoras para resolver o problema, se não resolver aí, vamos ter que entrar com ação. Ou seja, a partir do momento que nós tivermos essa perícia não justifica, a partir da resposta da perícia nós demorarmos mais que trinta dias. Mas hoje a situação atual, estamos esperando a perícia que mais graças a Deus, eu recebi uma notícia que em breve Anatel virá fazer uma fiscalização em toda a Paraíba. Então, eu estou bem otimista deputado, a coisa vai ser rápida com essa perícia.

Em relação às sugestões, eu fiquei com as dúvidas em relação Anatel que eu confesso que não conheço como é quer é as estruturas deles lá.

Minha primeira indagação Anatel, se um problema imagine que hoje alguma operadora de pane, não funcionou, como é quer é o controle da Anatel é simultâneo? Automaticamente o sistema de informática da Anatel já detecta isso? Ô, a operadora tal não está funcionando na Paraíba toda? Se sim, tudo bem detecta, mas se Não será que as empresas de telefonia elas comunicam logo a Anatel? Por exemplo, tem um problema hoje, nós aqui da empresa A detectamos que queimou tal aparelho, queimou alguma coisa, fibra ótica ou o cabo arrancou, não sei, será que tem essa comunicação imediata Anatel para que ela pelo menos fique ciente do que está acontecendo? E, assim, se não tem a necessidade de nós criarmos alguma espécie de controle da Anatel ou se sistema dela de informática ainda não detecta automaticamente? Se não detectar alguma obrigação para as operadoras se comunicarem de forma imediata.

E a minha segunda sugestão é o seguinte: como Anatel ela congrega todas essa parte fundir no Brasil todo, alguma coisa no site que dissesse ô, foram comunicado Anatel ou Anatel tem ciente dos seguintes problemas, na



**ESTADO DA PARAÍBA  
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA  
CASA DE EPITÁCIO PESSOA**

Paraíba tal tal tal... E algum espaço onde, uma espécie de tabelinha vizinha, lá, a Oi não funcionou tal dia, não fez ligações por alguma coisa, algum espaço justificativa da operadora. Então, seriam, basicamente, essas sugestões.

Então, como muita gente, rapaz o Ministério Público não está fazendo nada? Nós já estamos em relação aos últimos problemas, uma das operadoras, nós já estamos bem avançados, estamos negociando o termo de ajustamento de conduta, alguma compensação para os consumidores em torno de milhões, porque a gente não trabalha de coisa pouca. Então, assim nós estamos, sim, trabalhando algumas coisas, em torno de milhões, não fecharam ainda porque ainda estamos em fase de negociação em uma das empresas. Outras não, outras, realmente, nós vamos ter que partir para o confronto possivelmente judicial, mas enquanto isso estamos esperando Anatel que está para segundo nos foi informado essa resposta virá.

Então, eu acredito que agora em junho talvez já saia algum relatório da Anatel. O que o ministério público espera que em junho talvez ou no máximo em julho já venha com alguma ação grande em relação às empresas de telefonia está bom.

Obrigado.



**O SENHOR PRESIDENTE: (Deputado Gervásio Maia)**

Eu tinha encerrado as inscrições, mas recebi agora a solicitação do Procon Municipal e o Senhor Émerson Fernandes, que é o Coordenador geral dispõem do tempo regimental de cinco minutos.

As inscrições já estão encerradas e a próxima etapa, como bem disse, a participação dos parlamentares.

O senhor de cinco minutos.



**ESTADO DA PARAÍBA  
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA  
CASA DE EPITÁCIO PESSOA**

**O SENHOR ÉDSON FERNANDES: (Coordenador- Geral do Procon Municipal)**

Excelentíssimo Senhor Presidente da Mesa Deputado Gervásio Maia; Excelentíssimo Senhor Deputado Janduhy Carneiro, em nome de quem eu saúdo os demais participantes da Mesa, senhoras e senhores aqui presentes.

Eu, na verdade, me escrevi para trazer alguns informes de interesse do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

Hoje, foi publicada no Diário Oficial da União, a transformação do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor em uma secretaria. Isso foi um fato que foi noticiado recentemente na 72ª reunião do DPDC com Sistema Nacional de Proteção e Defesa do Consumidor e concretizou-se na data de hoje com elevação do Stato do DPDC – que é o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, agora a secretaria, isso significa que os órgãos, isso significa que os órgãos que o sistema nacional de defesa do consumidor, os órgãos de defesa do consumidor ganham um novo patamar na briga, na sua luta em defesa dos direitos dos consumidores.

Para contribuir, já que se pretende daqui um documento para se levar ao ministério e tendo em vista a presença do Deputado Wilson Filho, de um Deputado Federal, trazendo um pouco deste informe do que foi discutido em Natal, na semana passada, precisa-se para que o sistema de defesa do consumidor possa ter uma atuação mais firme do que está tendo até agora que em relação aos serviços regulamentados é do conhecimento de todos que os serviços que mais demandam reclamações nos sistemas de defesas do consumidor, nos Procons, são os serviços regulamentados: telefonia, plano de saúde, sistema financeiro, todos estes serviços são regulamentados, mas mesmo assim são os serviços que mais demandam reclamações no sistema de defesa do consumidor.

Então, há uma proposta da Associação de Procons do Brasil (A Procons Brasil) de se incluir nos regulamentos dos órgãos de regulação, um estudo de



**ESTADO DA PARAÍBA  
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA  
CASA DE EPITÁCIO PESSOA**

impacto regulatório que faria com que os órgãos de fiscalização previamente à sua atuação, pudesse fazer um estudo daquela legislação em relação aos direitos do consumidor.

Então, seria muito importante que os senhores deputados discutissem a inclusão deste impacto regulatório na legislação que regulamenta os órgãos de regulação dos serviços aqui no Brasil.

Desta maneira poderia com outras legislações instrumentalizar melhor os órgãos de defesa dos consumidores. Como foi dito pelo Dr. Glauberto Bezerra e pelo Dr. Raniere, muitas vezes, existe uma atuação firme dos órgãos de defesa do consumidor, mas recursos outras ações às vezes impedem ou adiam estas conclusões, estas soluções para o direito do consumidor.

Então, ter uma legislação mais eficiente que permita aos órgãos de defesa do consumidor que eles possam atuar mais firmemente com medidas cautelares, com medidas urgentes e possa também se articular mais com outros órgãos com atuação mais eficiente.

São estas as contribuições que o Procon pode fazer.



**O SENHOR PRESIDENTE: (Deputado Gervásio Filho)**

Bem, agora, vamos entrar na etapa de participação dos parlamentares no tocante a questionamentos ou até mesmo às sugestões. Cada um terá o tempo regimental de 05 minutos ao tempo que, eu preciso informar que os questionamentos formulados serão respondidos logo após a participação do parlamentar. Os questionamentos poderão ser dirigidos a qualquer um dos participantes desta sessão especial.

Pela ordem de inscrição o Deputado Hervázio Bezerra que dispõe do tempo regimental de 05 minutos . Vossa Excelência pode falar tanto daí quanto da tribuna.



**ESTADO DA PARAÍBA  
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA  
CASA DE EPITÁCIO PESSOA**



**O SENHOR DEPUTADO HERVÁZIO BEZERRA:**

Cumprimento aos colegas deputados, na pessoa do Presidente desta Audiência Pública, Deputado Gervásio Filho; cumprimentar o colega Deputado Federal Wilson Filho, os colegas vereadores aqui presentes, na pessoa da Vereadora Raíssa Lacerda, aos telespectadores da TV Assembleia, os demais integrantes da Mesa, na pessoa do promotor Doutor Glauberto Bezerra:

Senhor Presidente, fiz aqui algumas anotações e observei os oradores que me antecederam e também aos representantes das operadoras e entendi, compreendi algumas coisas, inclusive a preocupação e Vossa Excelência, a intervenção do Deputado Wilson Santiago, um tanto quanto irrequieto em função da participação na apresentação das operadoras.

Eu quero crer, Senhor Presidente Deputado Gervásio Maia, que todos nós temos limites. E aqui, nós temos que entender e compreender também, pelo menos é o que eu pude conceber, é que os representantes têm as limitações deles. Já que o Deputado Wilson Santiago Filho vai amanhã estar na presença do Ministro, na presença dos presidentes, aí sim, nós possamos ter mais conclusões a respeito, que nos falem de uma forma mais clara, precisa, que venha a me satisfazer, tanto enquanto parlamentar, mas, acima de tudo, enquanto consumidor, também.

Falava o Presidente da Ordem dos Advogados da Paraíba, que por coincidência é meu irmão, Dr. Odon, que nós temos alguns pontos que ele classificou de ponto cego. Quero discordar de Odon e dizer que para mim não é ponto cego, é ponto mudo, porque são vários aqui na nossa cidade, sem falar no interior, não consegue. Alí próximo ao Geisel, nós já sabemos: “Um minutinho, daqui a pouco vai cair a ligação”, e cai mesmo ou então ninguém entende nada que está se falando. Todos nós já somos educados a isso.



**ESTADO DA PARAÍBA  
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA  
CASA DE EPITÁCIO PESSOA**

Observei a participação eloquente e dura, até certo ponto, da Dra. Klébia, lamentando a ausência dos parlamentares e proclamando também a ausência até da população que tanto reclama nas emissoras de rádio. É verdade!

Aí, de repente faz-se discursos e mais discursos aqui, muito bom para a TV Assembleia, mas não vai nenhuma censura, cada um sabe o papel que tem que cumprir, que deve cumprir. Nós terminamos uma sessão, hoje aqui, sessão polemica com a Cagepa, e tivemos mais, ou eu pelo menos, o Deputado Janduhy, o Deputado Gervásio Maia, do que 50 minutos para almoçarmos e voltarmos e aí estamos aqui no batente. Mas cada um sabe o que faz e cumpre com o seu papel.

Eu poderia elencar e, o Dr. Glauberto já estava anotando aqui, que o senhor classificava que sua esposa passou uma hora e vinte, mais ou menos, porque eu classifico com martírio, aquilo é um martírio. Nós cancelarmos hoje um plano, aí pergunta nome, endereço, data de nascimento, filiação, aí um minutinho, passa para outra pessoa. Isso, primeiro, começa coma a secretária eletrônica, digite um, dois, três, é impossível. Eu acho que sua esposa conseguiu um recorde com uma hora e vinte minutos, porque tem que tomar lexitan, sonrisal, plasil, porque não é brincadeira, é uma verdadeira guerra para cancelar. “Não, mas eu quero lhe oferecer um plano tal, uma vantagem” e, por aí vai, até a pessoa desistir. Eu mesmo já desisti várias vezes, fica lá minha esposa de castigo, porque é um castigo mesmo, um martírio para cancelar. Esse é o principal desrespeito, que eu acho, ao consumidor.

Outro ponto que ainda não foi focado aqui, é que é uma luta minha, Vereadora Rayssa, futura deputada estadual, com toda certeza, lá na Câmara Municipal de João Pessoa há 15 anos, porque nós temos hoje, meu amigo João Almeida, no nosso aparelho celular: secretária eletrônica, twitter, facebook, recebimento de chamadas, chamadas executadas, duração das chamadas, mensagens, internet móvel, e-mail, acesso a conta bancária, extrato, pagamentos. Mas aí, hoje, é uma pergunta que faço a Dra. Klébia,



**ESTADO DA PARAÍBA  
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA  
CASA DE EPITÁCIO PESSOA**

quantas queixas existem registradas formalizadas no Procon do Estado, também no Procon do Município a respeito da conta das operadoras que, não me recordo, acho que Dra. Klébia, contas absurdas. E aí, nós temos que te parâmetros para saber porque essa conta é absurda, Deputado Gervásio Maia. Como é que vamos dimensionar se a conta é absurda ou não? Se nós temos esses serviços todos, eu não consigo entender porque nós não temos um medidor de pulso que fique no nosso aparelho. Temos mais de 50, 100.

Hoje, tem queixas formalizadas da Cagepa, da Saelpa, por quê? Existe lá um medidor, um hidrômetro e aí o consumidor pode aferir, pode acompanhar. Mas, por que não se coloca também um medidor de pulso? Foi uma luta minha antiga na Câmara. Eu pequenino como era e como sou é difícil vencer essa batalha, porque de um lado você tem o consumidor, do outro lado você tem a operadora. Se de repente incluírem, não estou dizendo que ninguém incluiu porque eu também não tenho prova... (interrompido).



**O SENHOR PRESIDENTE: (Deputado Gervásio Maia)**

Deputado Hervázio, o tempo de Vossa Excelência concluiu, gostaria que Vossa Excelência pudesse repetir a pergunta.



**O SENHOR DEPUTADO HERVÁZIO BEZERRA:**

Não, eu estou fazendo um comentário, e no comentário vem a pergunta.



**O SENHOR PRESIDENTE: (Deputado Gervásio Maia)**

A pergunta de Vossa Excelência foi dirigida ao Procon Estadual?



**ESTADO DA PARAÍBA  
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA  
CASA DE EPITÁCIO PESSOA**



**O SENHOR DEPUTADO HERVÁZIO BEZERRA:**

Aos dois, quanto às queixas registradas.

Não pode haver, acho que são diminutas, até me antecipo, porque como o consumidor vai reclamar se ele não tem um medidor para sabe o que foi consumido? Nós ficamos, Deputado Gervásio Maia, a mercê da vontade das operadoras, nós temos a duração da chamada. Mas, no final do mês, como nós podemos aferir se a conta é absurda ou não? Como nós vamos provar perante as operadoras? É indispensável, Deputado Wilson Santiago.

Leve aí essa minha, que é nossa sugestão e principal reivindicação, que nós tenhamos um medidor tal qual existe com a Cagepa e com a Saelpa, os nossos aparelhos, para que nós possamos, aí sim, fazer questionamentos.

O tempo é curto, Senhor Presidente, mas eu encerro externando aqui a minha principal preocupação e sugestão com relação ao medidor de pulso que seja implementado. E levo essa sugestão que o nosso representante na Câmara Federal, Deputado Wilson Filho, transmita ao Ministro e aí sim aos presidentes, principais responsáveis e que tem o poder de mando dessas empresas.

Obrigado a todos pela atenção.



**O SENHOR PRESIDENTE: (Deputado Gervásio Maia)**

Doutra Klébia, a senhora deseja fazer alguma colocação acerca da fala do Deputado Hervázio?

O próximo orador inscrito é o Deputado Janduhy, que tanto pode formular perguntas, como apresentar sugestões.



**ESTADO DA PARAÍBA  
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA  
CASA DE EPITÁCIO PESSOA**

O tempo regimental conferido a Vossa Excelência é de cinco minutos.



**O SENHOR DEPUTADO JANDUHY CARNEIRO:**

Senhor Presidente Deputado Gervásio Maia, a quem parablenzo pela iniciativa desta Audiência Pública, que também no ano passado os dois promotores estiveram aqui conosco, Deputado Gervásio, com o mesmo intuito, também com os representantes das operadoras de telefonia móvel.

Queria saudar o Deputado Wilson Filho, representante da Câmara Federal.

E o demais membro da Mesa queria saudar na pessoa do Promotor Dr. Glauberto Bezerra.

Doutor Glauberto, existe uma preocupação nossa com as reclamações que eu recebo. Eu não recebo reclamação e fico tentando entender essa questão, nem da Vivo, nem da Claro. É só, se vou ao Sertão: TIM; no Litoral ao Sertão: OI e, também, TIM aqui no Litoral. Então, o representante da Claro falava sobre planos de melhoria no sinal.

O ano passado, nós também fizemos uma audiência pública com todas as operadoras presentes, com a presença do Dr. Glauberto, Dr. Raniery e frisamos que se os serviços prestados de telefonia móvel, OI e TIM, não fossem prestados com eficiência e qualidade, nós iríamos ter que tomar as providencias cabíveis. E assim, fizemos, Dr. Odon Bezerra.

Dirigimos o ofício ao Dr. Glauberto Bezerra, um ofício endereçado ao curador dos direitos do consumidor:

Ressaltamos a evidente deficiência na qualidade dos serviços prestados pelas empresas de telefonia aos consumidores do nosso Estado, como é de conhecimento da sociedade, e solicitamos que seja tomadas as providências que Vossa Excelência julgar cabíveis para resguardar o direito dos consumidores paraibanos, mormente no que se refere a suspensão de comercialização de novos chips por parte das operadoras TIM e OI.



**ESTADO DA PARAÍBA  
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA  
CASA DE EPITÁCIO PESSOA**

E alguns poderiam indagar: Por que a suspensão dos chips? Ora, se nós estamos com essa situação, no momento esse caos, imaginem se novos chips forem vendidos. Novos usuários, novos adquirentes desses planos serão prejudicados e os atuais continuarão prejudicados. E deu certo! Deu certo no Ceará, deu certo no rio Grande do Norte e deu certo em Pernambuco, porque teve iniciativa nesse sentido nesses estados que citei.

Agora, infelizmente, nós vamos adentrar na questão das multas e o que nós estamos constatando aqui, é um verdadeiro colapso no sistema de telefonia móvel, congestionamentos constantes em face dos planos, são oferecidos e gera o caos na telefonia móvel. Em face de quê? Em face, justamente, do que vem ocorrendo, ou seja, são prejudicados os novos que adquirem novos chips e os que já tinham chips também continuaram prejudicados se não houver uma situação definitiva para esse caos na telefonia móvel.

Tanto se falou aqui de investimento e investimentos que não surtiram efeitos, porque no ano passado nós realizamos uma Audiência Pública aqui também com essas empresas e continua a mesma situação. Não surtiu efeito. No momento os serviços são de péssima qualidade. Antenas obsoletas e não ampliação com novas antenas para melhoria do sinal Deputado Wilson Santiago Filho. Esses planos de melhoria de sinal, nós não estamos constatando aqui no Estado da Paraíba.

Outro aspecto. A TIM. Sua região Deputado Gervásio e a nossa onde também temos área de atuação. Região do Catolé do Rocha, Região de Souza, Região de Pombal, aquela Região do Sertão. A TIM diz a seguinte mensagem: “Fora de área”. Ai eu ligo para aquela pessoa por diversas tentativas e pergunto: “o seu telefone estava fora de área ou estava ocupado? Ai o cidadão me responde: “Não”! E agora, eu estou ligando para o Vereador Joilton, lá da cidade de Jericó, e estão colocando uma musicazinha e não completa a minha ligação para o vereador. Vereador da cidade de Jericó. Essa é a situação no sertão da Paraíba.



**ESTADO DA PARAÍBA  
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA  
CASA DE EPITÁCIO PESSOA**

Então, a Oi. A Oi é o seguinte: Nós tentamos as ligações e o sinal é de ocupado em caráter permanente “tim, tim, tim”.... E aí, muitas das vezes, as pessoas ficam tão revoltadas que querem quebrar o celular. Eu digo: Não resolve quebrar o celular, porque o celular não tem culpa. Não resolve com um ato de irritação, de cólera, não vai resolver essa situação.

As multas. Aí, nós vamos chegar em relação a Anatel, Deputado Gervásio Maia, que é vossa preocupação também. As multas às operadoras não tem surtido o efeito desejado. São reincidentes e o problema continua. Os serviços ofertados são de péssima qualidade, que é esse caos que nós estamos constatando aqui na Paraíba.

E as pessoas às vezes dizem, viu Dr. Glauberto, que inclusive eu dava uma entrevista agora a pouco e algumas dizem assim: “Mas deputado, isso não dá em nada. Essa medida que você pediu ao Ministério Público não dá em nada”. Eu digo: Dá. Porque com base no Promotor Dr. Glauberto, já instaurou um inquérito civil e já anexou aqui o nosso expediente, o nosso ofício, no inquérito. Está lá anexado. E eu tenho certeza que nós temos que confiar no Ministério Público, na imparcialidade, na seriedade do Ministério Público da Paraíba.

Por fim, Deputado Gervásio Maia, Presidente desta sessão, deputado Wilson Filho, a Anatel – me fizeram uma indagação com relação a Anatel agora a pouco. A Anatel cabe a fiscalização e, também, punir. Punir com multa e, inclusive, pode pedir a suspensão da concessão pública e também pode pedir inclusive o cancelamento. Isso são atribuições da Anatel.

Eu não vi aqui em nenhum pronunciamento, com todo respeito ao representante da Anatel, quais as medidas que serão tomadas contra essas empresas de telefonia móvel do Estado que estão nessa situação que nós já narramos.

Então, fica o meu abraço Deputado Gervásio e, Vossa Excelência sugeriu deputado: tem algum questionamento a fazer? Como nós já fizemos esses questionamentos na Audiência Pública do ano passado, com a presença



**ESTADO DA PARAÍBA  
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA  
CASA DE EPITÁCIO PESSOA**

dos promotores já elencados, já citados e com a presença dos representantes de telefonia móvel aqui, não surtiu efeito, eu não tenho mais o que indagar.

Nós temos que partir para ação, agora! Para ação! Porque se nós ficarmos apenas nesse aspecto. Foi investido. Houve investimento das empresas e o investimento não tem surtido efeito. A situação é gravíssima, em todo canto que chego sou abordado sobre este tema. No colegiado dos promotores, no Conselho dos Direitos Difuso, Deputado Gervásio Maia, que tomei posse, representando a Assembleia Legislativa. Lá, fiz uma abordagem com o procurador geral da justiça e todos os membros do Ministério Público, seriamente, preocupado com esta situação. É grave a situação e não tem outra saída, temos que pedir medidas duras porque a multa, Deputado Wilson Filho, não te surtido o efeito desejado, dois milhões de multa para uma empresa de telefonia móvel representa vinte mil reais para eles, ou seja, o valor é risório porque os lucros são exorbitantes.



**O SENHOR PRESIDENTE: (Deputado Gervásio Maia)**

Pela ordem de inscrição o Deputado Federal Wilson Filho, para encaminhar seus questionamentos.

Agradeço a fala do Deputado Janduhy, que não formulou nenhum questionamento aos convidados.

Deputado Wilson, eu peço a Vossa Excelência que se atenha ao tempo regimental de cinco minutos, porque outros ainda irão se utilizar o tempo.



**O SENHOR DEPUTADO FEDERAL WILSON FILHO:**

Bem, eu no papel de representante da Bancada Federal, venho anotando tudo que, tudo o que os senhores e senhoras estão falando, para

*Divisão de Tradução e Revisão Taquigráfica*



**ESTADO DA PARAÍBA  
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA  
CASA DE EPITÁCIO PESSOA**

fazer o melhor ofício e representar a Paraíba. Mais uma vez eu reitero que preciso da ajuda de vocês também com sugestões e orientações, porque o meu pensamento apesar de tentar e ter a vontade de acertar não abrange toda a infeliz realidade que passamos neste sentido. Por isto que está, Deputado Gervásio, na Mesa na frente de cada um dos senhores e senhoras, porque algumas pessoas, Deputado Gervásio, tem um pouco de timidez para usar o microfone. Então aí está dentro desta pasta uma folha para me passar a sua sugestão e opinião.

Eu tenho três perguntas, Deputado Gervásio, três perguntas que algum de nós, já, sabemos a resposta e os motivos desta realidade, mas eu quero que a Paraíba saiba e que os responsáveis respondam para que os consumidores possam saber o que passa aqui.

Por que, e aqui vai para as operadoras. Por que não existe rede que nos permita usar o serviço que contratamos?



**O SENHOR PRESIDENTE: (Deputado Gervásio Maia)**

Deputado Wilson, esta primeira pergunta é formulada a quem?



**O SENHOR DEPUTADO FEDERAL WILSON FILHO:**

As operadoras pode ser uma pergunta, porque a pergunta é um pouco complexa, pode ser um pedaço da pergunta a Oi, a outra a T, a outra a Claro, depende do interesse de vocês representantes das operadoras de responder, porque a Paraíba está vendo e assistindo, e escutando.



**ESTADO DA PARAÍBA  
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA  
CASA DE EPITÁCIO PESSOA**



**O SENHOR PRESIDENTE (Deputado Gervásio Maia):**

É importante que Vossa Excelência dirija a pergunta à operadora que tem o interesse.



**O SENHOR DEPUTADO FEDERAL WILSON FILHO:**

Vou perguntar a Oi, por ser a operadora e a empresa que mais tem clientes na Paraíba.

Por que não existe rede que nos permita usar os serviços que contratamos? Por que quando ligamos, esta é uma pergunta bem direta, a mensagem de desligado ou fora de serviço aparece, mesmo que o destinatário da ligação esteja do seu lado com o celular em perfeita ordem? Esta é uma pergunta direta, faz parte da mesma pergunta. E por que ligação é interrompida no meio? E incrível, por que mesmo assim os créditos são consumidos? Esta é a primeira pergunta.

A segunda pergunta é para a Anatel. Como se dá as regras de punição no caso de desrespeito aos consumidores? É isto que precisamos saber, nós consumidores, a Paraíba, os paraibanos precisam saber como é a regra e qual é a situação? O que a Anatel já fez aqui na Paraíba?

E a terceira pergunta e última, eu também para a Anatel e para, agora vamos coloca a Tim. Como as operadoras poderão se comprometer a fazer o que estão dizendo? Um compromisso público com prazos de investimentos futuros poderia ser feito? Como, por exemplo? A anuência das operadoras em divulgarmos o compromisso e a realização ou não destas e destes compromissos por meio da imprensa paraibana que se fez presente, todas as televisões e todas as rádios.



**ESTADO DA PARAÍBA  
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA  
CASA DE EPITÁCIO PESSOA**

Vou refazer a pergunta: Como as operadoras poderão se comprometer a fazer o que estão dizendo? Um compromisso público com prazos de investimentos determinado, poderia ser feito? E se as operadoras concordam em divulgarmos esse compromisso na imprensa? E se esse compromisso sendo realizado ou não. Ou seja, a realização daquilo que vocês prometerem também será divulgado na imprensa.

Eu queria ouvir as respostas, até porque muitas eu já sei particularmente, porque eu já estive com o Presidente da Anatel. Mas, eu quero que os paraibanos e paraibanas saibam, porque muitas dessas perguntas básicas, aquele que trabalha o mês todo para pagar a conta e que se preocupa em seu nome sempre está limpo, não sabe.

Muito Obrigado.



**O SENHOR PRESIDENTE: (Deputado Gervásio Maia)**

Deputado Wilson, como o regimento permite replica e trélicas, Vossa Excelência quiser permanecer ou responder, ou participar daqui. O representante da OI que vai responder as perguntas. Por favor, aperte aí no botão.

O Senhor dispõe de três minutos para cada pergunta. Se quiser que o Deputado repita a pergunta fique a vontade.

**O SENHOR FREDERICO SIQUEIRA FILHO: (Diretor de Relações Internacionais da OI)**

Está entendido Deputado Gervásio, Deputado Wilson Filho, Deputado Janduhy em nome que eu saúdo todos da Mesa.

Com relação a este questionamento de rede, falando em nome da OI, a gente vem passando na região, por um aumento de trafego acima da nossa expectativa. Mas, em paralelo a isso, no início do mês o nosso Presidente da



**ESTADO DA PARAÍBA  
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA  
CASA DE EPITÁCIO PESSOA**

Oi, Francisco Valin, estive no Estado da Paraíba com o Governador, anunciando investimentos para melhoria da qualidade do serviço. E todo questionamento que foi colocado aqui, os problemas que existe a gente reconhece isso. Mas, que só resolve com investimento.

Então, parte do problema, ou para o problema ser resolvido precisa ter investimento. Todo nosso projeto já está pronto desde o início do ano, a gente vem em fase de execução. Hoje a gente já anunciou para a imprensa a nossa ampliação da central, a central de Tambaú, onde vai melhorar o tráfego, descongestionamento de tráfego em toda Região Metropolitana de João Pessoa.

E não acaba por aí. A gente vai investir em Campina Grande e em todo o Sertão. Além disso, com relação a essa questão de rede, nós estamos fazendo uma renovação tecnológica em todas as nossas torres e antenas, além de todos os nossos equipamentos, inclusive, substituição de fornecedor. Isso vai fazer com que a gente amplie a nossa capacidade em torno de 50% do tráfego.

Mas, isso não por si só resolve, tá! A gente está falando aqui de ampliação de cobertura, isso quer dizer melhoria de cobertura onde já existe. Além disso, o quê que a gente precisa? A gente precisa implantar novas torres, todo nosso projeto está na primeira fase que a ampliação ou do coração da rede, a gente entende que precisa ser melhorado, os investimentos já estão aprovados, os fornecedores já estão contratados e está em fase de execução.

Mas, a gente vai precisar também da ajuda dos Senhores, com relação algumas Legislações Municipais, para que a gente possa implantar as torres e locais de congestionamentos.

A gente tem problemas em horários de pico, e só se resolve com torre. A gente só vai conseguir resolver o problema se a gente conseguir... E a gente pede até uma ajuda: Se a gente puder colocar uma torre aqui em cima da Assembleia, a gente gostaria e já tem investimento aprovado para que a gente possa atender a toda a região do centro. Com relação lá no Geisel também, lá



**ESTADO DA PARAÍBA  
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA  
CASA DE EPITÁCIO PESSOA**

no Ronaldão, próximo ao Unipê, todos os pontos mudos de João Pessoa e região Metropolitana, isso já estão no nosso projeto, com dinheiro aprovado e fornecedor contratado. Agora, a gente precisa da ajuda para poder executar.

Então, mais uma vez, a gente se compromete com os Senhores, com o Ministério Público e Procon, para que a gente possa executar os serviços. Com relação ao compromisso de investimento, a gente não tem nenhum problema de apresentar para o Ministério Público e para o Procon que, isso já um pedido do próprio Procon e Ministério Público, para que a gente possa se comprometer com sociedade paraibana, com o nosso consumidor, para que a gente possa apresentar, dá uma satisfação e prestar conta do que a gente está fazendo. É muito importante para a gente, porque a gente entende a importância do Estado da Paraíba para a nossa empresa. Existe uma identidade muito forte do consumidor paraibano com a nossa empresa, com a nossa marca e a gente precisa retribuir essa atenção. A gente sabe que tem problema, estamos investindo, só resolve o problema com dinheiro, a gente tem dinheiro para gastar. Agora, a gente precisa junto Poder Público e iniciativa privada precisa construir um caminho, porque essa é a solução. O nosso Presidente, a nossa diretoria vai está em Brasília. Tudo que eu estou falando aqui, isso já está aprovado. Então, a gente não tem mais que pedir autorização para o Presidente da Empresa.

Então, a gente vai se comprometer e vai fazer e é compromisso assumido com o Ministério Público, e Procon e com a Câmara dos Deputados, a Base Federal e com a Assembleia.

Então, não se preocupem, Deputado, Senhoras e Senhores que a gente vai fazer, sim. E a gente pretende nos próximos 30 dias, a gente vai minimizar, a gente não resolver de uma vez por todas os problemas, mas a gente vai minimizar, dia a dia, o tráfego está sendo escoado, a gente sabe qual é o problema e vamos resolver de uma vez por todas até nos próximos três meses.



**ESTADO DA PARAÍBA  
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA  
CASA DE EPITÁCIO PESSOA**



**O SENHOR PRESIDENTE: (Deputado Gervásio Maia)**

O tempo estabelecido no Regimento, ele fica sendo marcado naquela última tela. Eu peço aos participantes que possam acompanhar no rodapé daquela última tela o tempo disponibilizado.

Deputado Wilson Filho, alguma réplica?



**O SENHOR DEPUTADO FEDERAL WILSON FILHO:**

Não. Há única pergunta que eu não ...



**O SENHOR PRESIDENTE: (Deputado Gervásio Maia)**

Na verdade Vossa Excelência está fazendo a réplica.



**O SENHOR DEPUTADO FEDERAL WILSON FILHO**

A essa pergunta, até porque temos a participação da Anatel nas perguntas e da TIM.

Mas eu queria, primeiramente, reconhecer que a Oi está tentando resolver o problema, reconhecer a coragem dos representantes da Oi, mais uma vez eu coloco reconhecer porque essa é a palavra, a falha da Oi, mas não só da Oi, de todas as operadoras no que está ocorrendo, mas eu ainda queria refazer esta pergunta.



**ESTADO DA PARAÍBA  
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA  
CASA DE EPITÁCIO PESSOA**

Entendi que a falta de torres e de alguns outros equipamentos de infraestrutura são responsáveis pela falta de rede dos nossos celulares, mas por qual motivo, quando efetuamos uma ligação e esta ligação não é completada ou ela é completada e cai no meio desta mesma ligação, ou assim, ela é completada, mas a pessoa para quem nós ligamos não nos escuta. Por que mesmo assim ligação é cobrada? Por que vocês, representantes das operadoras, não criam, até em respeito a nós consumidores, não criam um jeito, uma maneira, um modo de nos recompensar em descontos na nossa conta? Porque isso ocorre. Eu tive um problema no meu celular, no ano passado que eu quase cometi o que o Deputado Janduhy Carneiro falou, jogar o celular no chão, pensando que o erro era do celular e não era, o erro era da rede em que eu passei mais de seis meses tendo problemas e desconfianças de muitas pessoas em que eu só andava com o celular desligado, isto não ocorria, mas mesmo assim eu ligava para as pessoas, elas não me escutavam e eu via no final do mês, na minha conta aquela mesma ligação cobrada.

Então, eu queria ouvir essa resposta e, quero mais uma vez, enfatizar que esse não é um problema somente da Oi, esse é um problema de todas as operadoras telefônicas.

**O SENHOR FREDERICO SIQUEIRA FILHO:**

Deputado, essa é uma questão bastante polêmica, e a gente vem em discussão dentro da companhia e para tentar rever questão da legislação, Legislação Federal.

Podemos, sim, levar este assunto, fazer esse tipo de encaminhamento justamente devido à questão dos problemas de falha. Mais uma vez, o problema de falha existe, não só a nossa operadora, o problema de falha existe. Às vezes, essa questão, quando você sai de uma torre para a outra, se a torre-destino, onde você está se locomovendo tem algum tipo de congestionamento devido a distância que você tem da célula, existe falha na comunicação, a ligação falha ou às vezes cai.



**ESTADO DA PARAÍBA  
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA  
CASA DE EPITÁCIO PESSOA**

Agora, a questão da cobrança, sim, eu não tenho a resposta para lhe dar agora, mas a gente pode levar este assunto, foi feito um questionamento, o Senhor pode fazer esse tipo de encaminhamento também em Brasília para que a gente possa rever essa questão da própria legislação e da forma de cobrança.

Agora, sabendo que a gente identificar, se o consumidor identificar e fizer algum tipo de contestação com relação à falha de serviço, e se o problema, dependendo, for uma questão generalizada, a gente abre mão, sim e lança um credito em valor daquele valor. Agora o problema precisa ser sinalizado, devidamente, reclamado para que a gente possa fazer esse tipo de contestação e rever essa questão do credito.



**O SENHOR DEPUTADO FEDERAL WILSON FILHO:**

Então fico na espera da resposta mais objetiva por escrito da Oi sobre esse assunto, e sobre esse assunto eu queria pedir a resposta por escrito se fosse possível das outras operadoras para nós vermos se as operadoras, realmente, cumpriram com mais esse compromisso.



**O SENHOR PRESIDENTE: (Deputado Gervásio Maia)**

Eu solicito agora da Anatel porque a terceira pergunta do Deputado Federal Wilson Santiago |filho, fez foi referente Anatel.

Eu peço ao deputado que possa volta para o seu lugar já que como no acento do representante da Anatel, nós não temos nenhum microfone fica mais fácil a interação dos senhores.

O senhor dispõe do tempo regimental de três minutos, eu peço Assessoria a marcação.

*Divisão de Tradução e Revisão Taquigráfica*



ESTADO DA PARAÍBA  
**ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA**  
CASA DE EPITÁCIO PESSOA

**O SENHOR SÉRGIO CAVEDISH: (Representante da Anatel)**

Deputado Wilson, eu queria deixar claro o senhor fez a pergunta referente a punição, o senhor mencionou também a divulgação.



**O SENHOR DEPUTADO FEDERAL WILSON FILHO:**

Primeiramente eu gostaria de ouvir sobre a segunda pergunta que fiz, como se dar as regras das punições no caso de desrespeito aos consumidores por parte das operadoras?

**O SENHOR SÉRGIO CAVEDISH: (Representante da Anatel)**

Anatel faz constantemente.



**O SENHOR PRESIDENTE: (Deputado Gervásio Maia)**

Doutor Sérgio, eu só peço assessoria que está confeccionando o material, para que seja entregue amanhã ao ministro, que possa catalogar essa pergunta do Deputado Federal Wilson Santiago Filho, bem como a resposta do senhor.

Fique a vontade.

**O SENHOR SÉRGIO CAVEDISH: (Representante da Anatel)**

Anatel faz rotineiramente as fiscalizações referentes a todos os parâmetros de qualidade.

Anatel tem trabalhado nesse ponto específico, tem duas ações que são mais relevantes.

Primeiro, o ponto em cima de punições, os processos administrativos que são abertos, instaurados pela Anatel quando ela constata irregularidade



**ESTADO DA PARAÍBA  
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA  
CASA DE EPITÁCIO PESSOA**

das operadoras, eles são julgados, eles sofrem os mesmos problemas de prazo de julgamento que o representante do Ministério Público mencionou assim como qualquer outro processo da justiça então, não somos imunes a esse tipo de problema.

Então, alguns dados que nos ajudam referente à telefonia móvel até 2009, Anatel já tinha julgado esses processos e somado me termo de multa, somando duzentos e setenta milhões de reais, referente só a telefonia móvel. Referente só á parâmetro de qualidade isso chega a cerca de cento e cinquenta milhões de reais.



**O SENHOR DEPUTADO FEDERAL WILSON FILHO:**

Apenas especificar em relação à Paraíba, em relação ao prazo como esse total de multa, foi apenas em 2011?

**O SENHOR SÉRGIO CAVEDISH – (REPRESENTANTE DA ANATEL):**

Essas são as multas aplicadas de 2004 a 2009 referentes ao país inteiro. Eu não tenho dado numérico referente especificamente a Paraíba, até porque a Anatel também não tem trabalhado mais focando em um estado específico. Ou seja, nós fiscalizamos agora o país inteiro. Esse processo administrativo gera uma multa para o país inteiro, que inclui, obviamente, a Paraíba. Então, não é individualizado o valor de multa para cada estado. Por isso, eu trouxe um valor completo.

Com relação a essa parte de multa tem alguma outra informação que eu possa trazer?



ESTADO DA PARAÍBA  
**ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA**  
CASA DE EPITÁCIO PESSOA



**O SENHOR DEPUTADO FEDERAL WILSON FILHO:**

Na verdade, alguma multa dessas que Vossa Excelência colocou foi executada?

**O SENHOR SÉRGIO CAVEDISH: (Representante da Anatel)**

Foram pagas?



**O SENHOR DEPUTADO FEDERAL WILSON FILHO:**

Executadas e, conseqüentemente, pagas?

**O SENHOR SÉRGIO CAVEDISH: (Representante da Anatel)**

O que significaria executada, perdão?



**O SENHOR DEPUTADO FEDERAL WILSON FILHO:**

Executada é se chegou às Operadoras, se elas tiveram a obrigação de pagar e se, efetivamente, foram pagas porque é o objetivo da multa.

**O SENHOR SÉRGIO CAVEDISH: (Representante da Anatel)**

Todas as multas, nos valores que eu mencionei, são valores que foram comunicados às Operadoras. Isso é o que já foi julgado. Não quer dizer que todas as irregularidades constatadas pela Anatel até hoje tenham sido julgadas. Por exemplo, esses dados são até 2009 e todos os processos de 2010 e 2011 estão em fase de julgamento e não foram atribuídos valores ainda.



**ESTADO DA PARAÍBA  
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA  
CASA DE EPITÁCIO PESSOA**

Então esses processos existem, estão na Agência e estão sendo julgados.



**O SENHOR DEPUTADO FEDERAL WILSON FILHO:**

Então, isto mostra uma deficiência da Anatel em termos que o Brasil todo pode ter um serviço de telefonia muito bem aplicado, mas se a Paraíba não estiver não se consegue detectar e individualizar os estados.

**O SENHOR SÉRGIO CAVENDISH:**

Não foi isto que eu falei...



**O SENHOR DEPUTADO FEDERAL WILSON FILHO:**

Não coloco desta forma, mas colocarei amanhã na nossa audiência com o Presidente da Anatel.

**O SENHOR SÉRGIO CAVENDISCH:**

A fiscalização da Anatel identifica local a local, cada irregularidade e seu escopo específico. Se for uma irregularidade que aconteceu só na Paraíba, ela será identificada só na Paraíba. Inclusive, este escopo é um dos critérios de mensuração do valor da multa.



**O SENHOR DEPUTADO FEDERAL WILSON FILHO:**

Vou refazer meu comentário: a individualização que faço é na própria multa. Ou seja, como a multa que a Anatel faz e que a Anatel aplica é nacional,



**ESTADO DA PARAÍBA  
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA  
CASA DE EPITÁCIO PESSOA**

se a Paraíba tiver um desastre, mas somente a Paraíba chegar neste limite que as operadoras têm nada será feito. Por quê? Porque as ações de aplicação de multas são nacionais e, então, se o resto do país estiver bem e a Paraíba não, as operadoras não terão multas aplicadas.

Mas, queria passar para outra pergunta: como nós poderemos comprometer as operadoras de público, por escrito das promessas que estão fazendo e os prazos. Eu queria pedir a sugestão da Anatel.

**O SENHOR SÉRGIO CAVENDISCH:**

Perfeito! O que a Anatel tem colocado, o representante do Ministério das Comunicações foi muito feliz em mostrar uma das ações que é a mudança do regulamento de sanção, hoje sob consulta pública ainda, é trazer novos mecanismos de incentivo, ou de levar as operadoras a regularizarem ou acessarem, no primeiro passo cessar o comportamento ou cessar o prejuízo à sociedade.

Até o ano passado, até hoje, a multa tem sido muito utilizada. É óbvio que a Anatel já identificou que a multa por si só, ela não necessariamente suficiente para fazer a operadora mudar de comportamento.

Segundo, mesmo que seja, ele tem um prazo do julgamento, que é um prazo de processo administrativo normal, como foi mencionado pelo representante do Ministério Público é muito longo em relação ao anseio da sociedade.

Então, este novo regulamento vai trazer novas ferramentas para agência poder atuar e trazer o benefício de forma mais célere para a sociedade.

Além disso, existe outro regulamento que a Anatel trabalhou em cima para atender os anseios da sociedade chama-se "Regulamento de Gestão da Qualidade." Este regulamento já está em vigor, traz, contempla outros aspectos que parâmetros de qualidades anteriores não contemplavam. Por exemplo, a comunicação de dados.



**ESTADO DA PARAÍBA  
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA  
CASA DE EPITÁCIO PESSOA**



**O SENHOR DEPUTADO FEDERAL WILSON FILHO:**

Apenas eu queria colocar, como estava repassando para o Deputado Gervásio Filho, que o meu objetivo, como o da Vereadora Rayssa , quando fez na Câmara Municipal, com o apoio do Vereador Mangueira, com o apoio do Vereador Raunir que estiveram aqui, esta sessão na Assembleia Legislativa com a presença do Deputado Janduhy Carneiro, do Deputado Hervázio Bezerra , do Deputado Doda de Tião que estava aqui, eu acho que o objetivo nosso é chegar ao final desta audiência com duas coisas conquistadas: primeiro é a sugestão para Brasília, mas segundo os compromissos das operadoras por escrito do que vão fazer na Paraíba .

O que perguntei a Vossa Excelência era como o senhor sugere que façamos um documento aqui. O que eu pedi para as operadoras seria a anuência das mesmas de que como a Oi fez, vai investir 78 milhões de reais em que, em que prazo? O nosso problema é de hoje, é de ontem de antes de ontem e as outras operadoras, para que elas possam nos autorizar a fazer um compromisso por escrito, possam assinar dando a sua anuência, e possam também nos permitir e nos autorizar a divulgar na imprensa tanto o compromisso feito como se foi realizado ou não posteriormente nos prazos que foram colocados. Como é que Vossa Excelência pode me sugerir fazer esse documento? Porque a assessoria da Mesa já está pronta pra redigir.

**O SENHOR SÉRGIO CAVENDISH: (Gerente de Fiscalização da Anatel)**

E enxergo dois níveis de atuação nesse assunto.

O primeiro nível é um nível mais local da agência. A agência; a instalação de quantitativos de equipamentos mais específicos nas redes das prestadoras, não, necessariamente, garante uma qualidade determinada. Ou seja, você vai ter que comparar se aquele equipamento, se aquela



**ESTADO DA PARAÍBA  
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA  
CASA DE EPITÁCIO PESSOA**

infraestrutura eu vocês está pondo na rede é suficiente em relação ao tráfego atual e ao tráfego a ser acrescentado futuramente.

Então, assim, em termos de quantidade de equipamentos é um indicativo, mas não é uma fórmula matemática para atendimento ao anseio da sociedade. O que é muito mais eficaz é você medir o resultado disso.

Isso foi feito pela Anatel no Ceará, especificamente em relação ao Ceará. Isso foi feito especificamente em relação ao Rio Grande do Norte. Isso foi feito especificamente em relação a Alagoas. Vamos entender agora Paraíba, Alagoas e Pernambuco pertencem, chamamos de Escritório Regional da Anatel em Pernambuco, então é uma administração só. Então, foi feito especificamente em relação a Alagoas, foi feito especificamente em relação a Pernambuco, e foi feito especificamente com relação a uma determinada operadora aqui na Paraíba e, atualmente, nós temos a demanda, o requisito do Ministério Público para que façamos em todas e já estamos trabalhando nisso.

Então, em breve, nós teremos o mesmo tipo de avaliação que foi feito nesses outros estados, incluindo Pernambuco, nós teremos em relação a todas outras operadoras referentes à Paraíba.

Num outro nível, como a sua pergunta é como obter isso escrito das operadoras. Isso eu enxergo muito mais uma ação centralizada, ou seja, é uma ação que necessariamente demanda a participação do conselho da Anatel.

Obrigado.



**O SENHOR PRESIDENTE: (Deputado Gervásio Maia)**

Respondido?

Eu vou formular agora os meus questionamentos. E eu me dirijo, dentro do prazo regimental de cinco minutos, eu peço a marcação por parte da assessoria, eu me dirijo ao Senhor Sérgio, da Anatel.



**ESTADO DA PARAÍBA  
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA  
CASA DE EPITÁCIO PESSOA**

Eu gostaria de saber, Senhor Sérgio, o senhor afirmou que não sabe o valor das multas aplicadas no Estado da Paraíba. Correto?

Eu gostaria que o senhor pudesse utilizar o microfone para as respostas.

Repetindo a pergunta, se o senhor afirma que não tem conhecimento dos valores aplicados com relação às multas no Estado da Paraíba.

**O SENHOR SÉRGIO CAVENDISH: (Gerente de Fiscalização da Anatel)**

Nem tenho esse valor aqui e nem esse valor fica individualizado, porque alguns processos administrativos contemplam outros estados onde a Paraíba participa também.



**O SENHOR PRESIDENTE: (Deputado Gervásio Maia)**

O senhor também pode responder, sabe dizer que empresas que atuam na Paraíba, já que o senhor é o representante da ANATEL no Estado, foram multadas nos últimos anos?

**O SENHOR SÉRGIO CAVENDISH: (Gerente de Fiscalização da Anatel)**

Todas.



**O SENHOR PRESIDENTE: (Deputado Gervásio Maia)**

Todas as quatro empresas que atuam na Paraíba? Vivo, Oi.

**O SENHOR SÉRGIO CAVENDISH: (Gerente de Fiscalização da Anatel)**

Perdão! Com atribuição de multas, não. Todas elas possuem processo administrativo, não necessariamente, julgados. Ou seja, todas elas foram



**ESTADO DA PARAÍBA  
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA  
CASA DE EPITÁCIO PESSOA**

identificadas irregularidades e foram abertos processos administrativos. Autuadas.



**O SENHOR PRESIDENTE: (Deputado Gervásio Maia)**

Quantos servidores a Anatel-PB possui para fiscalização dos serviços das prestadoras?

**O SENHOR SÉRGIO CAVENDISH: (Gerente de Fiscalização da Anatel)**

Quantos são?

**O SENHOR GIORDANO MIRANDA FEITOSA: (Gerente da ANATEL-PB)**

Atualmente, são seis fiscais, não só para serviço de telefonia móvel, mas para todos os demais serviços.



**O SENHOR PRESIDENTE: (Deputado Gervásio Maia)**

Quer dizer que todos os serviços que estão sob a responsabilidade de fiscalização da Anatel só dispõem de seis servidores?

**O SENHOR SÉRGIO CAVENDISH: (Gerente de Fiscalização da Anatel)**

Seis servidores na Paraíba. Diversas fiscalizações são realizadas de forma, não necessitam ser de forma presencial.

Um exemplo: um dos... (interrompido).



**ESTADO DA PARAÍBA  
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA  
CASA DE EPITÁCIO PESSOA**



**O SENHOR PRESIDENTE: (Deputado Gervásio Maia)**

O senhor considera um número razoável?

**O SENHOR SÉRGIO CAVENDISH: (Gerente de Fiscalização da Anatel)**

Eu acho que o quadro da Anatel nacional é razoável.



**O SENHOR PRESIDENTE: (Deputado Gervásio Maia)**

Atenho-me a Anatel-PB.

Pergunto ao senhor como representante da Anatel se esse quantitativo atende as atribuições inerentes às atribuições inerentes aos serviços.

**O SENHOR SÉRGIO CAVENDISH: (Gerente de Fiscalização da ANATEL)**

De todos os serviços, não!



**O SENHOR PRESIDENTE: (Deputado Gervásio Maia)**

Eu gostaria de saber também com relação ao Ministério Público, se fez algum encaminhamento, alguma solicitação de fiscalização à Anatel, recentemente.

**O SENHOR SÉRGIO CAVENDISH: (Gerente de Fiscalização da Anatel)**

Sim.



**ESTADO DA PARAÍBA  
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA  
CASA DE EPITÁCIO PESSOA**



**O SENHOR PRESIDENTE: (Deputado Gervásio Maia)**

Há quanto tempo?

**O SENHOR SÉRGIO CAVENDISH: (Gerente de Fiscalização da Anatel)**

Quanto tempo tem o ofício do Ministério Público?

**O SENHOR GIORDANO MIRANDA FEITOSA: (Gerente da Anatel-PB)**

Acredito que foi em fevereiro.



**O SENHOR PRESIDENTE: (Deputado Gervásio Maia)**

Seu nome?

**O SENHOR GIORDANO MIRANDA FEITOSA: (Gerente da Anatel-PB)**

Giordano.



**O SENHOR PRESIDENTE: (Deputado Gervásio Maia)**

Giordano trabalha também na Anatel?

**O SENHOR SÉRGIO CAVENDISH: (Gerente de Fiscalização da Anatel)**

Ele é o gerente da Anatel na Paraíba.



**ESTADO DA PARAÍBA  
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA  
CASA DE EPITÁCIO PESSOA**



**O SENHOR PRESIDENTE: (Deputado Gervásio Maia)**

Pois não!

**O SENHOR GIORDANO MIRANDA FEITOSA: (Gerente da Anatel-PB)**

Acredito que o ofício foi recebido no mês de fevereiro. Entendeu?

A gente fez um encaminhamento à superintendência para que fosse feita a análise do que estava sendo pedido, esse pedido foi retornado já para a gente e a gente está dando o andamento.



**O SENHOR PRESIDENTE: (Deputado Gervásio Maia)**

Doutor Sérgio, de fevereiro a quase junho, o senhor acha razoável todo esse tempo de espera por parte do Ministério Público com relação esses questionamentos de fiscalização?

**O SENHOR SÉRGIO CAVENDISH: (Gerente de Fiscalização da Anatel)**

Eu acho que o tempo de resposta vai depender muito da complexidade do que foi solicitado.

Por exemplo, um dos principais problemas do usuário, do consumidor do serviço móvel e, foi relatado aqui diversas vezes, é a dificuldade de originar chamadas. Essa dificuldade traduz um dos principais problemas, foi o problema que foi estudado por nós, é falta de capacidade de rede. O usuário percebe isso e é isso, falta de capacidade de rede.

Essa exigência de determinado tipo de problema tem um ponto específico nessa falta de capacidade de rede, que não era contemplado em indicadores de qualidades anteriores e passaram a valer dentro do novo



**ESTADO DA PARAÍBA  
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA  
CASA DE EPITÁCIO PESSOA**

regulamente a partir de maio deste ano. Ou seja, a partir de 15 de junho as operadoras já estarão trazendo os valores indicadores que traduzem melhor esse problema percebido pelo consumidor.

Antes desse prazo, a fiscalização tinha um trabalho complicado de você avaliar isso e não está escrito no regulamento. Nós fazíamos isso, mas aí o trabalho é mais difícil.

Então, respondendo a sua pergunta, diante do arcabouço regulatório existente, eu acho que é um caso viável, sim!

Nós, o ano passado, por exemplo, trabalhando junto ao Ministério Público de Pernambuco, necessitamos cerca de oito meses para desenvolver uma ferramenta, desenvolver uma metodologia de fiscalização para trazer esse resultado. Hoje, esse resultado já está muito mais célere, depois desse prazo de desenvolvimento.

Então, agora, com essa requisição do Ministério Público, nós já estamos trabalhando dentro desse novo conceito. Então, nosso prazo já será menor.



**O SENHOR PRESIDENTE: (Deputado Gervásio Maia)**

Essa reposta ao Ministério Público, por solicitação do Dr. Glauberto, será encaminhada quando, já que foi feita em fevereiro?

**O SENHOR SÉRGIO CAVENDISH: (Gerente de Fiscalização da ANATEL)**

Não tenho esse prazo.

Semana passada, estávamos discutindo como fazer e estávamos dando os encaminhamentos.

Isso envolve muito conhecimento de sistema e bases de dados da operadora. Essa é uma grande dificuldade. Ou seja, não é razoável avaliarmos um parâmetro de qualidade pegando um celular e começar a ligar. Isso não é representativo! Se a gente vai gerar 100 chamada, mil chamadas, a operadora



**ESTADO DA PARAÍBA  
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA  
CASA DE EPITÁCIO PESSOA**

trafega milhões. Então, isso nunca será representativo. É necessário desenvolvimento, necessário TI, é necessário desenvolvimento de sistema que possa avaliar esse tipo de parâmetro.

Essa é a dificuldade que necessita tempo.



**O SENHOR PRESIDENTE: (Deputado Gervásio Maia)**

Tenho uma pergunta para ser dirigida à Operadora Oi, no seguinte sentido: se existe algum planejamento da operadora no sentido de restituir os consumidores que participaram dessas últimas promoções e que, como todos nós sabemos, nem as promoções vingaram, como também os outros consumidores que tiveram as suas linhas completamente congestionadas.

Então, nós queremos saber com relação a todos os consumidores que enfrentaram essas dificuldades se existe alguma proposta da empresa no sentido de abrir algum tipo de procedimento via o telefone da própria empresa para restituição dos valores pagos?

**O SENHOR FREDERICO SIQUEIRA FILHO:**

São dois momentos. O primeiro, aqueles consumidores que teve a oferta suspensa, a gente creditou o valor total que foi pago por trinta dias de utilização.

Com relação ao problema ao problema que foi gerado....



**O SENHOR PRESIDENTE: (Deputado Gervásio Maia)**

Aos que reclamarem? A todos eles?



**ESTADO DA PARAÍBA  
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA  
CASA DE EPITÁCIO PESSOA**

**O SENHOR FREDERICO SIQUEIRA FILHO:**

As ofertas que foram suspensas, a gente creditou ao valor de forma integral para o consumidor.

Aquele que não recebeu o valor do crédito pago, a gente a disposição para pegar os dados do consumidor e entender o motivo disso, porque toda a Companhia entendeu a necessidade de creditar o valor integral, independente de uso ou não. E, além disso, de forma, com relação a todos os outros usuários que se sentiram prejudicados, a gente está em discussão no momento com o Ministério Público e com o Procon Estadual e Municipal, justamente, tratando desse assunto, porque alguns consumidores estejam prejudicados.

Mas, só deixar uma ressalva. O número aqui nesse mês, a gente teve consumidor que utilizou com o telefone conectado durante dezesseis horas direto. Então, a gente entendeu que existia aí um aumento excessivo no consumo e por entender que precisaria rever a estratégia, a gente suspendeu a oferta e creditou o valor. Mas, de qualquer forma, a gente está a disposição dos consumidores que se sentirem prejudicados para que a gente possa lançar esse crédito de forma integral daquilo que foi pago.



**O SENHOR PRESIDENTE: (Deputado Gervásio Maia)**

Eu queria aproveitar essa disposição da empresa e saber se, na presença do Ministério Público e do Procon Estadual e Municipal, se é possível que a empresa encaminhe um informativo nas contas mensais dos clientes a cerca dessas possibilidades?

**O SENHOR FREDERICO SIQUEIRA FILHO:**

Na verdade, esses são consumidores de cliente pré-pago. Não existe fatura. É o valor do crédito pré-pago por adesão, baseado no regulamento previsto, mas que não existe fatura.



**ESTADO DA PARAÍBA  
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA  
CASA DE EPITÁCIO PESSOA**



**O SENHOR PRESIDENTE: (Deputado Gervásio Maia)**

Com relação aos serviços prestados pela operadora TIM no pacote de dados no interior do Estado da Paraíba e também pela operadora Oi, que praticamente não funcionam. É uma precariedade extrema. O que fazer o consumidor com relação aquilo que ele paga e não usufrui?

Eu cito, como exemplo, o município de Brejo do Cruz que, por várias vezes, tentei utilizar o serviço de dados da TIM e isso não foi possível. Se existe alguma orientação da empresa, ou algum mecanismo disponível ao consumidor, no caso de reclamação, para restituição do seu plano de dados?

Essa pergunta vai tanto para TIM quanto para Oi, que as duas são, extremamente, deficitárias no interior. Qual o procedimento da TIM e qual o procedimento da Oi, quando recebem um telefonema, uma ligação do cliente, reclamando que paga o seu plano de dados, mas não está usufruindo do seu plano pela ineficiência do serviço no interior da Paraíba, principalmente no interior da Paraíba?

A Oi pode responder.

Fique a vontade.

**O SENHOR FREDERICO SIQUEIRA FILHO:**

Deputado, com relação a serviço de dados, existe duas modalidades. Uma 3G e outra 2G.



**O SENHOR PRESIDENTE: (Deputado Gervásio Maia)**

Aqui no interior não existe 3G?



**ESTADO DA PARAÍBA  
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA  
CASA DE EPITÁCIO PESSOA**

**O SENHOR FREDERICO SIQUEIRA FILHO:**

3G só em Campina Grande, por enquanto, mas até o final do ano a gente vai estar ampliando para Patos, Souza, Cajazeiras, a gente vai estar ampliando a questão do 3G e ampliando também em Campina Grande.

Agora, o pacote de dados é para funcionar na tecnologia 2G nos locais onde existe cobertura Oi. Então, é importante a gente conhecer quais são os municípios que está com dificuldade de acesso à tecnologia 2G, para que a gente possa rever o problema, porque talvez possa ser um problema pontual ou generalizado, a gente não sabe...



**O SENHOR PRESIDENTE: (Deputado Gervásio Maia)**

Para a gente poder interagir melhor, a operadora saber quando o serviço, o sistema para de funcionar em determinado município, quando isto ocorre, vamos dizer no município de Catolé do Rocha, no dia deste mês, o sistema parou de funcionar, eu estou pagando. Existe alguma programação da empresa de ressarcimento no tocante a aquele dia de interrupção? Créditos inerentes aquele dia?

**O SENHOR FREDERICO SIQUEIRA FILHO (Diretor de Relação da Oi):**

Se for um problema generalizado, isto aí é automaticamente, a gente credita o valor daquele período que o consumidor foi penalizado. Agora, se for um problema pontual, a gente precisa receber a reclamação e saber que o número tal, na localidade tal não está tendo serviço de 2G.



ESTADO DA PARAÍBA  
**ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA**  
CASA DE EPITÁCIO PESSOA



**O SENHOR PRESIDENTE: (Deputado Gervásio Maia)**

Quantas restituições foram feitas no ano de 2011 em valores e quantidades de clientes?

**O SENHOR FREDERICO SIQUEIRA FILHO (Diretor de Relação da Oi):**

Foram milhares de restituições, mas eu não tenho o valor aqui, deputado, a gente com certeza, dentro da legislação é uma obrigação nossa, aquele serviço que não foi prestado e foi contratado, a gente tem que restituir o valor de forma integral.



**O SENHOR PRESIDENTE: (Deputado Gervásio Maia)**

É possível encaminhar a esta Casa, ao Procon Municipal, Estadual, e também, ao Ministério Público, as suspensões dos serviços nos duzentos e vinte e três municípios com as respectivas restituições e quantidade de clientes?

**O SENHOR FREDERICO SIQUEIRA FILHO (Diretor de Relação da Oi):**

Deputado, isto é uma base de clientes, nós temos um milhão e meio de clientes.



**O SENHOR PRESIDENTE: (Deputado Gervásio Maia)**

Mas as restituições são feitas, se as restituições são feitas a Oi sabe a quantidade de clientes que foram restituídos e os valores, os valores destas restituições por cada mês.



**ESTADO DA PARAÍBA  
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA  
CASA DE EPITÁCIO PESSOA**

**O SENHOR FREDERICO SIQUEIRA FILHO (Diretor de Relação da OI):**

De forma generalizada, quando a gente tem um problema generalizado, esta informação vai para a Anatel, a gente informa para a Anatel que determinada localidade está com problema.

Agora, eu não tenho esta informação para lhe dar agora. A nossa base de dados, isto é uma informação nova pra gente, em saber quanto restituiu referentes aos serviços de dados em qual localidade, vale ressaltar que nosso registro de usuários é feito encima do DDD 83 e o DDD 83 é todo Estado da Paraíba. Então fica difícil da gente identificar se o usuário com o DDD 83 que está em Catolé do Rocha, Cajazeiras, Patos, é difícil identificar, porque o nosso cadastro é em função do cadastro do usuário.



**O SENHOR PRESIDENTE: (Deputado Gervásio Maia)**

Mas o senhor disse que as restituições existem e foram feitas. Então o pedido da Casa é que se possa informar ao Procon, Ministério Público e também a Assembleia, os valores restituindo no ano de 2012, e a quantidade de clientes que foram atendidos com as restituições no âmbito obviamente no Estado da Paraíba.

**O SENHOR FREDERICO SIQUEIRA FILHO: (Diretor de Relação da OI)**

Aqueles problemas que foram problemas generalizados, que a gente faz uma restituição em massa, a gente tem condições sim de fazer, agora, problema pontual...



**O SENHOR PRESIDENTE: (Deputado Gervásio Maia)**

Problema pontual, não! Eu falo da suspensão momentânea em determinado município. O serviço foi suspenso por dez horas. Eu quero saber,



**ESTADO DA PARAÍBA  
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA  
CASA DE EPITÁCIO PESSOA**

e o que a Casa deseja saber, e acredito que o Ministério Público também e o Procon, são restituições inerentes a suspensão do serviço.

**O SENHOR FREDERICO SIQUEIRA FILHO (Diretor de Relação da Oi):**

Com relação não só a telefonia móvel, mas telefonia fixa também, qualquer paralisação que existe, a gente faz um comunicado legal nos maiores veículos de comunicação no estado, aquele veículo que atende todo estado, e a gente informa que o município tal parou por determinada falha. Então, a gente pode se levantar e com certeza, estes municípios que forma prejudicados, damos restituição, agora só preciso levantar valores com relação a isto.



**O SENHOR PRESIDENTE: (Deputado Gervásio Maia)**

Então fica o compromisso?

Eu também perguntei a TIM, em relação ao mesmo procedimento, qual a posição da Tim com relação aos serviços momentaneamente suspensos nos duzentos e vinte e três municípios e qual o procedimento adotado pela empresa no sentido de restituir os consumidores prejudicados naquele município? E também se pode informar ao Ministério Público, Procon e Assembleia, o número de clientes que receberão a restituição e o valor global dessas restituições no ano de 2012?

**O SENHOR ANDRÉ APRÍGIO: (Representante da TIM)**

Senhor Deputado, na realidade dos 223 municípios paraibanos, a TIM atua em 120, deles. Dos quais 62 municípios ela atua de forma única. Dado que são ou que foram obrigações assumidas em função do leilão da tecnologia 3G.



**ESTADO DA PARAÍBA  
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA  
CASA DE EPITÁCIO PESSOA**

A TIM está com presença 3G em sete municípios, mais esses sete municípios que totalizam cerca de, aproximadamente, 52% de toda população urbana.

Com relação aos clientes que por ventura enfrentam dificuldades na prestação de serviços, o procedimento é que eles entrem em contato com a empresa, através do canal de atendimento ao consumidor “\*144”, e aí cada caso será analisado.

O regulamento existente, o regulamento exige que, enfim, como foi falado pela empresa anterior, que a empresa faça o comunicado legal no periódico de maior circulação e assim a TIM também o faz.

Com relação às informações a TIM está à disposição desta Casa e dos demais órgãos. Mas, eu pedirei apenas a solicitação e a gentileza que fosse oficiado à empresa para que a gente possa, efetivamente, correr atrás das informações e responder esse questionamento e quaisquer outros que a Casa possa vim a ter. Estamos à disposição.



**O SENHOR PRESIDENTE: (Deputado Gervásio Maia)**

O Ministério Público tem encaminhado algum tipo de questionamento a Empresa Telefonía TIM no ano de 2012?

**O SENHOR ANDRÉ APRIGIO: (Representante da TIM)**

Recentemente o Ministério Público encaminhou a empresa, um ofício, justamente, sobre o assunto que o Doutor Glauberto mencionou “Clube Mob”, nós estamos preparando a resposta para fornecê-la.



**ESTADO DA PARAÍBA  
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA  
CASA DE EPITÁCIO PESSOA**



**O SENHOR PRESIDENTE: (Deputado Gervásio Maia)**

Há quanto tempo à empresa recebeu essa solicitação do Ministério Público?

**O SENHOR ANDRÉ APRIGIO: (Representante da TIM)**

Aproximadamente quinze dias.



**O SENHOR PRESIDENTE: (Deputado Gervásio Maia)**

Quanto tempo Doutor Glauberto?



**O DOUTOR GLAUBERTO BEZERRA:**

Já estar com quase um mês. Na verdade nós já estamos reiterando e agora não mais solicitando. Mas requisitando com as penas da Lei.

**O SENHOR ANDRÉ APRIGIO: (Representante da TIM)**

Eu peço vênias, mas enfim. A informação que eu tenho do Setor Jurídico é que essa é a primeira solicitação que nós recebemos efetivamente. Portanto, no prazo de quinze dias, já faz aproximadamente quinze dias e a empresa está virando todos os esforços para prover as respostas.



**ESTADO DA PARAÍBA  
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA  
CASA DE EPITÁCIO PESSOA**



**O SENHOR PRESIDENTE: (Deputado Gervásio Maia)**

Eu me dou por satisfeito com relação ao meu tempo regimental. Mas, gostaria que o corpo técnico da Casa, pudesse inserir um relatório que será dirigido ao Ministro das Comunicações, através do Deputado Wilson Filho, a nossa insatisfação e indignação com o funcionamento da Anatel Paraíba.

Parece que a Anatel foi feita realmente para não funcionar. Eu não sei se a Anatel ela está a serviço do cidadão brasileiro e paraibano, ou se a Anatel está a serviço das empresas de telefonia celular.

Eu particularmente pudesse opinar, diria que a Anatel está trabalhando para as empresas de telefonia móvel do Estado e no país, também.

De modo que, eu gostaria que o corpo técnico da Casa pudesse deixar bem claro a nossa indignação, com relação ao mau funcionamento da Anatel Paraíba, ao desconhecimento do representante com relação a todas as perguntas aqui formuladas no que diz respeito às multas aplicadas, a execução dessas multas, porque não adianta você multar e não ir atrás de receber a multa.

Então, Deputado Wilson Filho, eu penso que a Bancada Federal não só os Deputados Federais, mais também os Senadores da República estão realmente precisando se posicionar com relação ao descaso da Anatel. Não será a Bancada Estadual, nem a Bancada Municipal, as Bancadas na Paraíba, que terão condições de atuar nesse sentido. Mas sim, a Bancada no Senado e a Bancada na Câmara. E já que Vossa Excelência tem se demonstrado um Deputado, extremamente, interessado a questão dos consumidores paraibanos, com relação ao serviço móvel, eu faço esse apelo a Vossa Excelência, que amanhã interceda com esse documento que será assinado no dia de hoje.



**ESTADO DA PARAÍBA  
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA  
CASA DE EPITÁCIO PESSOA**

Eu passo a palavra ao Doutor Glauberto, que dispõe do tempo regimental de três minutos também. As considerações que tinha a fazer são esses, eu me dou por satisfeito. Doutor Glauberto. Doutora Klébia do Procon Estadual.



**A DOUTORA KLÉBIA LUDGÉRIO: (Procon-PB)**

É rapidinho. Quem são os representantes da Claro, aqui?

Há 15 dias, eu estava dando uma entrevista para uma rádio em Campina Grande, e uma senhora de um distrito perto de Olivedos, ela fez uma reclamação e eu prometi a ela que entraria em contato com os gerentes da Claro, aqui na Paraíba. Ela disse que a comunidade passa de 15 dias, 20 dias sem sinal da Claro e eu perguntei a ela: “E agora a senhora fala comigo através de qual telefone?” Ela disse: “Eu falo através do telefone da Claro. Mas, eu estou trepada em cima de uma cisterna, que é o único lugar onde eu consigo sinal da Claro.” Então, a gente se refere sempre, a gente centraliza sempre, as nossas ações e preocupações em João Pessoa e Campina Grande e a gente esquece que as cidades do interior também se recente dessa falta de cobertura, dessa falta de sinal e dessa má prestação de serviço.

Eu não faço nenhum pedido. Como Procon Estadual, eu exijo que vocês vejam isso lá5 naquela região de Olivedo, por gentileza.



**O SENHOR PRESIDENTE: (Deputado Gervásio Maia)**

Com a palavra agora a Vereadora Raíssa Lacerda que dispõe do tempo regimental de cinco minutos para formular perguntas ou apresentar algum tipo de sugestão ao relatório que será encaminhado ao Ministro.



**ESTADO DA PARAÍBA  
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA  
CASA DE EPITÁCIO PESSOA**

Depois da Vereadora Raíssa nós temos a participação do Vereador Mangureira, do Vereador Lico de Bayeux e por fim, alguns dos convidados que queiram fazer alguma consideração, as considerações finais, para que possamos encerrar esta Sessão Especial.

Vereadora, a Senhora dispõe do tempo regimental de cinco minutos. Eu peço a assessoria que possa iniciar o cronômetro.

**A SENHORA VEREADORA RAÍSSA LACERDA:**

Boa noite a todos; parabenizar o Deputado Gervásio Maia, com maestria Vossa Excelência conduz essa Sessão; parabenizar também o pronunciamento belíssimo de todos que me antecederam, mas em especial ao Deputado Wilson Filho; nosso querido Deputado Janduhy Carneiro.

Que bom! Eu estou muito feliz de estar ocupando essa Tribuna, Deputado Gervásio Maia, porque a provocação começou no Parlamento Mirim, na Câmara Municipal de João Pessoa.

Em outubro fizemos uma Sessão na Câmara Municipal de João Pessoa, pelo menos aqui na Assembleia tiveram respeito a Vossa Excelência ou a essa Casa Legislativa, participaram. Doutor Glauberto Bezerra sabe muito bem, na nossa Sessão que provocamos na Câmara Municipal de João Pessoa, só uma ou duas operadoras participaram da Sessão.

As perguntas eram feitas e deixam no ar, como estão fazendo aqui. Na realidade, o que eu estou percebendo é mais propaganda das operadoras do que respostas em sim. Eu estou notando mais propaganda dessas operadoras. Digo claramente, a reclamação dos consumidores são claras: propagandas enganosas tipo a venda do chip de R\$49,90. Você vai falar 10 mil minutos, é ilimitado, você vai falar ilimitado, não explica que para outras operadoras... Isso é da Oi. Para outras operadoras se paga um custo, isso é um absurdo! Muita gente chega ao Gabinete da Vereadora Raíssa Lacerda dizendo: "Olha Vereadora, pensei que ia pagar R\$49,90. Veio uma conta de 400, de 800 de mil reais." Quem depende de salário mínimo? Agora, com esse (Oi Ilimitado)



**ESTADO DA PARAÍBA**  
**ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA**  
**CASA DE EPITÁCIO PESSOA**

como foi bem colocado por Odon Bezerra, como foi bem colocado pelo Deputado Janduhy Carneiro. Não é OI Ilimitado, não, você não consegue falar, como é que é OI Ilimitado se você não consegue falar hora nenhuma?

Se você viaja daqui para São José de Piranhas, que é a cidade do meu Pai, José Lacerda, que eu estou ocupando com muito orgulho essa Tribuna, que teve oportunidade de ser Deputado por 11 mandatos nesta Casa Legislativa, é o recordista de mandato. Mas melhor que do que recordista de mandato, de mãos limpas e homem de conduta ilibada. Eu gostaria de dizer a você que daqui para São José de Piranhas ou para Cajazeiras, você tem que levar no mínimo quatro chips, daqui para Campina, você tenta um, vai caindo, daqui para Sousa é outro, daqui para Patos é outro. Isso é um desrespeito muito grande com o consumidor, isso é um desrespeito inadmissível.

Na Câmara Municipal de João Pessoa, Vereador Mangueira, faltaram com respeito com a Câmara até em levar as operadoras, Deputado Gervásio Maia. Eu agradeço muito, Deputado Gervásio Maia, você não sabe o quanto eu estou grata a Vossa Excelência, aos demais pares desta Casa, a Câmara de Deputados, aqui, representada pelo Deputado Wilson Filho, de encampar essa luta.

Agora, quero parabenizar o trabalho do Ministério Público e quero parabenizar o trabalho do Procon, porque a partir da nossa Sessão na Câmara Municipal de João Pessoa, a nossa Sessão serviu de peça para o inquérito, onde provocou o Ministério Público Estadual, onde, já serviu de peça de inquérito o Doutro Gualberto Bezerra pode confirmar e provocou também o Ministério Público Federal, isso eu digo de passagem aqui na Assembleia Legislativa.

E gostaria de fazer três perguntas se Vossa Excelência me permitir:

Para Anatel, Anatel tem condições técnicas de conferir, eu já percebi que não, mas Anatel tem condições técnicas de conferir a falta de coberturas das empresas de telefonia móvel? Que foi tão bem colocado pelo Deputado Gervásio Maia, que parece mais que Anatel trabalha para as operadoras em



**ESTADO DA PARAÍBA  
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA  
CASA DE EPITÁCIO PESSOA**

defender as operadoras, Anatel tem condições técnicas de conferir a falta de coberturas dessas empresas de telefonia móvel? Essa é a pergunta.

E a título de sugestão, meu caro Deputado Federal Wilson Filho, leve os reclames da população, repito mais uma vez, tudo começou no Parlamento Mirim, e leve caro deputado leve esse reclames, por favor, a Câmara, ao Ministério, ao Ministro das Comunicações.

A sugestão seria o seguinte: a suspensão na venda de chips. Ocorreu à suspensão da venda de chips em Recife, ocorreu à suspensão da venda de chips em Natal, até que eles melhorem os serviços que prestação de serviço aqui é de péssima qualidade, é um desrespeito total ao consumidor de João Pessoa e da Paraíba.

Então, a minha sugestão ao Deputado Federal Wilson Filho, é a suspensão imediata da venda de chips até que essas empresas ao invés de está aqui fazendo propaganda de empresa invistam melhor, com mais torres porque a prestação de serviço aqui é de péssima qualidade.

Ocorreu no Recife, eles melhoraram investimento deu certo Deputado Gervásio Maia; ocorreu em Natal melhoraram o investimento deu certo, sabe porque dar certo Deputado Federal Wilson Filho? Porque quando pesa no bolso eles querem investir. Enquanto eles estão vendendo aos consumidores, os consumidores estão comprando está entrando dinheiro, a partir do momento que há suspensa a venda de chips pesa no bolso dessas empresas, aí Sim eles param e querem investir. Porque o povo paraibano, sabe o que é quer o povo paraibano quer? Sabe o que quer o povo pessoense quer? Falar, a gente não tem condições de falar, é o que o povo da Paraíba está querendo é falar, aqui é só propaganda enganosa.

Então, por favor, leve essa sugestão, e eu aguardo a resposta do nosso querido representante aqui da Anatel.

Eu gostaria de dizer que eu coloquei aqui me permitam meu desabafo, eu considero a Oi, não Oi, para concluir nobre deputado, eu considero a Oi,



**ESTADO DA PARAÍBA  
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA  
CASA DE EPITÁCIO PESSOA**

“FOI”! Quando você vai dizer um alô tchau, “FOI”! Claro, “Escuro”! Você não conseguir falar de jeito nenhum.

A TIM é “FIM” quando você quer falar fim da ligação plu, e Vivo é “Morreu” a ligação, eu considero essas quatro assim.

O meu muito obrigado.



**O SENHOR PRESIDENTE: (Deputado Gervásio Maia)**

Vereadora Raíssa, antes da resposta do representante da Anatel, eu gostaria de informar a Vossa Excelência que parece que estava adivinhado, mas é porque está bem sintonizada com a sessão e, assim, eu entendo.

Mais na sugestão que estão sendo aqui formuladas já existe a sugestão, a título de sugestão da suspensão da venda de chips no Estado da Paraíba.

**A SENHORA VEREADORA RAÍSSA LACERDA:**

Ótimo.



**O SENHOR PRESIDENTE: (Deputado Gervásio Maia)**

Eu tenho a certeza que Vossa Excelência não vai se furtar assinar esse encaminhamento ao ministro.

**A SENHORA VEREADORA RAÍSSA LACERDA:**

Eu quero subscrever.



**ESTADO DA PARAÍBA  
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA  
CASA DE EPITÁCIO PESSOA**



**O SENHOR PRESIDENTE: (Deputado Gervásio Maia)**

E já tem também aqui, outro ponto sugerindo ao ministro que possa determinar que antes do lançamento de novas campanhas as empresas de telefonias fiquem obrigadas a apresentar estudo a Anatel de quantos novos usuários o sistema suporta por estado e que esse número seja o limite de chips colocado a venda no estado, ou seja, que tudo seja feito em plena sintonia com Anatel.

Então, a preocupação de Vossa Excelência é, extremamente pertinente.

**A SENHORA VEREADORA RAÍSSA LACERDA:**

Obrigado.



**O SENHOR PRESIDENTE: (Deputado Gervásio Maia)**

E nós já estamos aqui finalizando para que todos possam assinar essa sugestão.

**A SENHORA VEREADORA RAÍSSA LACERDA:**

Na nossa sessão em outubro Deputado Gervásio Maia, era a minha maior preocupação a suspensão na venda de chips tendo em vista, repito mais uma vez, que deu certo em Pernambuco, deu certo em Natal, tudo que pesa no bolso eles começam a investir. Então pensando no bolso, se eu não me engano no Ceará também. Então pensando no bolso eles vão começar a investir e respeitar melhor o povo pessoense e o povo paraibano.



**ESTADO DA PARAÍBA  
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA  
CASA DE EPITÁCIO PESSOA**



**O SENHOR PRESIDENTE: (Deputado Gervásio Maia)**

Se Vossa Excelência desejar pode ficar na tribuna já que o representante da Anatel vai responder e Vossa Excelência vai ter direito a replica.

**A SENHORA VEREADORA RAÍSSA LACERDA:**

Aguardado a resposta.



**O SENHOR PRESIDENTE: (Deputado Gervásio Maia)**

Doutor Sérgio, por favor.

É Vossa Excelência poderia ceder a tribuna a Doutor Sérgio e ficaria na sua mesa tem um microfone fica mais fácil dos dois poderem participar.

Doutor Sérgio fique a vontade o senhor dispõe de três minutos.

**O SENHOR SÉRGIO CAVENDISH: (Representante da Anatel)**

A senhora perguntou: sobre se Anatel tinha capacidade de verificar a cobertura das operadoras? Sim! Na verdade, nós enxergamos é importante que a sociedade entenda qual são os problemas específicos. Coberturas é diferente de bloqueio de chamada, ou seja, dificuldade de originar, que é diferente de queda de chamada.

Falando especificamente de cobertura, hoje a Anatel já está fazendo uma fiscalização agora também nacional, mas inclui o Estado da Paraíba para verificar a cobertura do serviço 3G. Hoje, está desta forma. Estamos fazendo isto. Esta fiscalização não é local, não é apenas local, não é o fiscal indo na cidade, em cada rua em cada estrada e medindo. Isto é feito desde um



**ESTADO DA PARAÍBA  
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA  
CASA DE EPITÁCIO PESSOA**

trabalho em termos de sistemas de informação até essa fase de verificação dos locais.

Hoje, a Anatel já está fazendo isto para o serviço 3G. O serviço 2G foi feito antes, já. Estamos falando de cobertura. O outro problema trazido aqui, os outros problemas trazidos aqui foram os problemas de bloqueios de chamadas, dificuldade de originar a chamada e a queda de chamada. Este também é exatamente o foco da fiscalização que está acontecendo referente à demanda do Ministério Público.

Então, a Anatel também tem trabalhado nisto. Não necessariamente a gente precisa ter os fiscais lotados na Paraíba. Mas a Anatel tem esta capacidade, sim.

**A SENHORA VEREADORA RAÍSSA LACERDA:**

Satisfeita, não sei quem poderia responder esta pergunta: a Doutora Klébia se encontra aqui. Doutora Klébia, por gentileza, estas pessoas foi determinação do Procon, este trabalho belíssimos que eu gostaria de parabenizar, os trabalhos dos Procons, mas o Procon estadual também na pessoa...



**O SENHOR PRESIDENTE: (Deputado Gervásio Maia)**

Vereadora, o tempo de Vossa Excelência para perguntas, já tinha sido concluído, mas vou conceder um minuto e meio para que Vossa Excelência faça mais uma pergunta a Doutora Klébia.

É devido ao horário avançado.

**A SENHORA VEREADORA RAÍSSA LACERDA:**

Oh! Este é Gervásio filho mesmo! Obrigada!



**ESTADO DA PARAÍBA  
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA  
CASA DE EPITÁCIO PESSOA**

Doutora Klébia, estas pessoas que compraram e que vocês num trabalho atuante do Procon, trabalho do Ministério Público que determinaram a suspensão da venda de chip ilimitado. O que eu sugeri é de chip de forma geral, que o deputado entendeu muito bem. Estas pessoas serão indenizadas por esta propaganda enganosa? Porque o que estas operadoras estão fazendo com nossos consumidores não é nada mais nada menos que propaganda enganosa. Além das multas aplicadas pelo Procon, porque o Procon já aplicou uma multa de 4 milhões, multa de 2 milhões.

Uma pessoa chegou a óbito em Santa Rita, Deputado Gervásio Filho, porque tentou ligar para o Samur e não conseguiu por conta das operadoras. Eu pergunto, esta suspensão na venda de chips ilimitados que foi determinação do Procon e do Ministério Público, elas vão ser indenizadas, estas pessoas?



**O SENHOR PRESIDENTE: (Deputado Gervásio Maia)**

Pergunta para a Doutora Klébia.

Doutor Sérgio, as perguntas da Vereadora foram respondidas e agradeço ao senhor.

Doutora Klébia, eu peço só um pouco de brevidade nas respostas.



**A DOUTORA KLÉBIA LUDGÉRIO: (Procon-PB)**

Vereadora Raíssa! Primeiro, esta suspensão destas promoções ilimitadas, desta campanha chamada ilimitada não foi uma determinação foi um acordo entre o Procon estadual, o Ministério Público



**ESTADO DA PARAÍBA  
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA  
CASA DE EPITÁCIO PESSOA**

**A SENHORA VEREADORA RAÍSSA LACERDA:**

Chegou até o TAC?



**A DOUTORA KLÉBIA LUDGÉRIO: (Procon-PB)**

Não. Isto foi à empresa. Isto foi uma reunião, a empresa acatou nosso pedido; não foi imposição nenhuma; a empresa apenas transigiu e acatou nosso pedido. Não foi uma imposição do Ministério Público nem tampouco do Procon estadual ; ao contrário...

**A SENHORA VEREADORA RAÍSSA LACERDA:**

Foi um trabalho.



**A DOUTORA KLÉBIA LUDGÉRIO: (Procon-PB)**

Exatamente.

**A SENHORA VEREADOR ARAÍSSA LACERDA:**

Mas, o consumidor teve direito a alguma coisa?



**A DOUTORA KLÉBIA LUDGÉRIO: (Procon-PB)**

O consumidor que se sentir prejudicado, o que tenho dito nas informações que dou. Ele tem que procurar o Procon estadual, registrar à sua



**ESTADO DA PARAÍBA  
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA  
CASA DE EPITÁCIO PESSOA**

reclamação. Agora a indenização, ele tem que discutir em nível de Poder Judiciário.

Quem for carente, não tiver advogado, procurar à Defensoria Pública.

**A SENHORA VEREADORA RAÍSSA LACERDA;**

Só para concluir parabenizar o trabalho mais uma vez, parabenizar a maestria do trabalho do Deputado Gervásio Filho:, dizer que estou muito confiante no Deputado Wilson Filho de levar todos reclames da população de João Pessoa e da Paraíba .

Meu muito obrigado.



**O SENHOR PRESIDENTE: (Deputado Gervásio Maia)**

Agradeço a Vereadora Raíssa, perguntas bem formuladas. Agradeço ao Doutor Sérgio também e a Doutora Klébia, para formular suas perguntas, nós só temos mais dois parlamentares.

O Vereador Mangueira, como penúltimo parlamentar.

O senhor dispõe, Vereador Mangueira, de cinco minutos regimentais. Eu peço que se atenha ao cronômetro.

A assessoria para marcação.

**O SENHOR VEREADOR MANGUEIRA:**

Boa noite, Presidente Gervásio Maia.

Agradecer pelo convite. É uma honra estar aqui procurando, pelo menos, diminuir os problemas da nossa cidade, do nosso Estado.

Deputado Wilson Filho, espero que dentro da sua capacidade política você consiga, através do Ministro das Comunicações, as soluções urgentes, porque não é para 2013, 2014, tem que ser urgente. O problema é grave e a Paraíba clama por soluções.



**ESTADO DA PARAÍBA  
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA  
CASA DE EPITÁCIO PESSOA**

Abraçar aqui toda a Mesa através da Dra. Klébia Ludgério, Secretária do Procon Estadual. Abraçar também todas as pessoas que estão representando as operadoras, a imprensa aqui presente.

Dizer a vocês que na minha concepção, o problema das operadoras até foi falta de acompanhamento da gestão pública. Por quê? porque veio o advento do celular e essas operadoras, as primeiras, pensavam que só iam atingir a classe alta. E para surpresa maior, hoje, na Paraíba e no Brasil, os maiores detentores é a população pobre. Foi aí que houve o problema, porque a população pobre é em maioria. E essas pessoas, como, por exemplo, um entregador de pizza, um carroceiro, um açougueiro não tem condições, até por falta de tempo de está nos Procons, de está no Ministério Público e nem sabe muitas vezes dos seus direitos. O que acontece? O problema foi se alastrando, aumentando e as empresas, Presidente Gervásio Maia, o que a empresa quer é cada vez mais crescer seu poder financeiro. Foi o que aconteceu. As empresas achando bom, o boi engordando, foi o que aconteceu, um desastre. Está aí, as operadoras todas constrangendo seus clientes. Somos mais de quatro milhões de clientes de todas as operadoras.

Eu acho que nessa tarde, início de noite, Deputado-Presidente Gervásio Maia, eu não tenho nenhuma pergunta a fazer, meu único questionamento é saber quando as operadoras vão ter solução dos problemas, porque todo mundo sabe que toda empresa tem que expandir, é uma necessidade dela! Agora, trazer soluções rápidas e eficientes é o que a população de João Pessoa, da Paraíba e do Brasil está precisando. Em muitas cidades da Paraíba você encontra as pessoas em cima de pedras altas, em cima de escadas, em cima de telhados para conseguir uma ligação.

Esse problema de todas as operadoras dizer: “Não, estamos investindo 40 milhões, 50 milhões, aumentando a rede de cabos”. Não é o que nós queremos no momento. Nós queremos soluções imediatas, pelo menos no que se diz a recepção das ligações telefônicas. Por quê? Eu concordo aqui com a Vereadora Rayssa Lacerda que até as próprias operadoras deveria pensar



**ESTADO DA PARAÍBA  
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA  
CASA DE EPITÁCIO PESSOA**

mais e, no momento, Deputado-Presidente Gervásio Maia, suspenderem essas vendas de chips, porque se a gente não tem um alicerce que o que está faltando para essas operadoras são alicerces de forma errôneas, foram mal feitas, porque foi colocado pouco cimento, pouco barro, pouca areia e o castelo vai diluir.

Por isso eu concordo com minha colega Vereadora Rayssa Lacerda, que realmente as vendas dos chips tem que ser suspensa, pelo menos no momento, para que as empresas se adéquem a quantidade de usuários.

Nós temos aqui, Deputado-Presidente Gervásio Maia, o representante da Anatel, que tem seis funcionários para se dispor a acompanhar a fiscalização nos municípios. Talvez as operadoras não cheguem nesses 223 municípios. Mas, eu acredito que em algumas cheguem a até 80% desses municípios.

Meu caro representante da Anatel, eu acho que até por unanimidade essas pessoas não tem condições, apesar da Anatel, através de Brasília, acompanhar esses cadastramentos desses chips, desses clientes. Mas eu acho que não tem condições de forma alguma.

Eu queria que o Deputado Wilson Filho visse a possibilidade de encaminhar para o Ministério das Comunicações um pacto de pelo menos procurasse aumentar o número de servidores na Anatel.

Pois não, se for possível um aparte ao caro jornalista Edmilson.



**O SENHOR PRESIDENTE: (Deputado Gervásio Maia)**

Nós estamos na etapa de participação dos parlamentares, Vossa Excelência tem alguma pergunta a fazer?

Eu vou abrir a fala excepcionalmente para ele, mas o tempo de Vossa Excelência terminou. Vossa Excelência tem mais algo a acrescentar?



**ESTADO DA PARAÍBA  
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA  
CASA DE EPITÁCIO PESSOA**

**O SENHOR VEREADOR MANGUEIRA:**

Não! Só dizer que as operadoras realmente cresceram se alicerce. Espero que essas operadoras, até por iniciativa própria, tem que ser por iniciativa própria, suspenda momentaneamente essas vendas de chip para que elas se é o que eu tinha nessa tarde, início de noite.

Agradecer ao Deputado Wilson Filho os encaminhamentos que vão para Brasília, espero que as providências sejam tomadas com urgência urgentíssima.

Temos também aqui figuras do quilate do Dr. Glauberto Bezerra, que todos nós sabemos que é uma pessoa dedicada, principalmente, à política paraibana.

Dizer que estou satisfeito, mas espero que os resultados sejam urgentes, negócio para 2013, 2014, a população, especialmente da minha cidade de João Pessoa, não aguenta mais.

Muito obrigado a todos.



**O SENHOR PRESIDENTE: (Deputado Gervásio Maia)**

Agradeço a participação de Vossa Excelência.

Ao tempo em que digo que na assinatura de Vossa Excelência no encaminhamento ao Ministro das Comunicações é de tamanha importância. Peço que Vossa Excelência participe desse documento que será subscrito por vários.

Por fim, o Parlamentar Mirim no Município de Bayeux, o Vereador Lico.

O senhor dispõe do tempo regimental de cinco minutos e a partir daí faremos as considerações finais para finalização e assinatura do encaminhamento ao Ministro.

Eu peço a assessoria a marcação do tempo regimental.



**ESTADO DA PARAÍBA  
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA  
CASA DE EPITÁCIO PESSOA**

**O SENHOR VEREADOR LICO:**

Quero dar boa-noite a todos e todas.

Em nome do Deputado Wilson Filho, abraçar a todos e agradecer pelo convite.

Senhores, quero dizer que em mil oitocentos e alguma coisa, o pessoal perseguia os negros, aí se deu a ênfase de que eram escravos. A Lei Áurea deu a alforria. Mas, eu digo que hoje nós somos escravos. A Vereadora Rayssa Lacerda, o Procon, OAB, deputados estaduais, deputados federais, nós aqui sendo vítimas de um sistema que... Então, eu digo que hoje a escravidão é incolor, atinge a todos indistintamente.

Eu sou o Vereador Lico, representando a Câmara Municipal de Bayeux.

Eu quero fazer uma pergunta, pode ser a TIM, a OI, olá, sei lá, já mudou de nome, o seguinte sentido: para que eu tenha um milhão de usuários, se o meu investimento é diferente, viu deputado?

Essa é a minha indagação, gostaria da resposta, se possível, agora.

Eu estou fazendo uma pergunta, para saber se o investimento para cada operadora ter um milhão de usuários, se é diferente de um ou de outra, se a TIM gasta a mesma coisa que a OI gastaria para ter os mesmos um milhão de usuários?



**O SENHOR PRESIDENTE: (Deputado Gervásio Maia)**

A sua pergunta é dirigida a que operadora?

**O SENHOR VEREADOR LICO:**

Pode ser a TIM, pode ser a OI.



**ESTADO DA PARAÍBA  
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA  
CASA DE EPITÁCIO PESSOA**



**O SENHOR PRESIDENTE: (Deputado Gervásio Maia)**

Pode ser não, tem que...

**O SENHOR VEREADOR LICO:**

TIM, vamos lá.



**O SENHOR PRESIDENTE: (Deputado Gervásio Maia)**

Operadora TIM, por favor.

**Representante da TIM:**

Vereador.

**O SENHOR VEREADOR LICO:**

Lico, de Bayeux.

**Representante da TIM:**

Infelizmente, eu não compreendi a sua pergunta.

**O SENHOR VEREADOR LICO:**

Para que a TIM tenha um milhão de usuários, se o investimento é diferente da Oi tendo os mesmos um milhão de usuários.

**Representante da TIM:**

Vereador, eu não saberia responder a sua pergunta, porque na realidade eu não tenho...



**ESTADO DA PARAÍBA  
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA  
CASA DE EPITÁCIO PESSOA**



**O SENHOR PRESIDENTE: (Deputado Gervásio Maia)**

Fazer só uma intervenção para melhor ilustrar.

Eu acho que a pergunta dele está dirigida no sentido seguinte: De acordo com o número de usuários existe alguma regra estabelecida na legislação para um investimento? E, se existe essa regra para o número de usuários, para o tamanho da dimensão da empresa, que valores seriam esses?

Eu penso que é isso.

**O SENHOR VEREADOR LICO:**

Não, a minha pergunta é o seguinte, eu acho que, está servindo como sugestão, Deputado Wilson Filho, para que o minuto da TIM, da OI, da VIVO tenha a mesma cobrança, pode até cobrar para menos, quem quer dar promoção. Acho que o minuto do tempo que a gente usa deveria ser cobrado igual, exatamente.

**O SENHOR ANDRÉ APRÍGIO:**

Eu vou tentar resumir a minha fala.

**O SENHOR VEREADOR LICO:**

Mas vai comer o meu tempo todinho.

**O SENHOR ANDRÉ APRÍGIO:**

Eu responder o vereador.

Na realidade, o serviço de telefonia móvel ele atua no regime privado, diferentemente da telefonia fixa, que é no regime público, onde há uma concessão. Regime privado há uma autorização, portanto é competição de



**ESTADO DA PARAÍBA  
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA  
CASA DE EPITÁCIO PESSOA**

mercado. É o mercado que vai estabelecer o preço de tarifação por minuto de cada operadora.

Com relação a investimentos para se conseguir.....

Eu estou respondendo a sua pergunta vereador.

Com relação a investimentos, os fornecedores podem ser diferentes, os equipamentos podem ser diferentes, portanto o valor investido de cada operadora vai diferenciar

**O SENHOR VEREADOR LICO:**

Eu acho que não poderia a Oi cobrar um real e a TIM cobrar cinquenta centavos. A minha sugestão seria que fosse igual. Eu com o meu telefone da TIM ligar para Oi, telefone da Vivo ligar para TIM. Por que não? Por que não tem uma legislação de cima para baixo Wilson Filho? Eu acho que deveria ver as possibilidades da legislação.

A minha sugestão para promoção indevida, não cumprida, devolver em dobro como punição. Devolução em dobro. Eu acho que deveria ir por aí. Uma forma de, na legislação, identificar, já que não pode ter um minuto igual para eu ligar da TIM pra Oi da Oi pra TIM, identificar o telefone que tem a portabilidade. Eu ligo para um telefone 88 pensando que é Oi e ele tá na TIM. Come os créditos todinho da pessoa. Então, uma identificação do telefone que portou de uma empresa para outra.

E eu gostaria de dizer assim: A rapidez que você adquire uma linha telefônica deveria ser igualzinha para quando você quer sair daquela linha. Eu adquiri uma linha aqui no shopping e quando eu chego lá a empresa só pode vender, não pode encerrar minha linha. Eu acho que tem de ter algo nesse sentido.

Eu acho que a Casa da Cidadania tem uma forma de atender e, por exemplo, espero que depois de uma sessão como essa aqui, as empresas deputado, tenham respeito de, pelo menos, comparecer. Porque, pelo jeito, quando o senhor convidar, se for um convite, ninguém vai mais comparecer



**ESTADO DA PARAÍBA  
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA  
CASA DE EPITÁCIO PESSOA**

aqui não. Eu acho que o respeito, pelo menos, em forma de comparecimento depois pelas operadoras. E muito poucas operadora.....



**O SENHOR PRESIDENTE: (Deputado Gervásio Maia)**

O tempo de Vossa Excelência está encerrado.

**O SENHOR VEREADOR LICO:**

Eu agradeço e eu quero dizer o seguinte: De quem são as operadoras? É muito difícil nós lutarmos por uma causa dessa. Porque veja bem. Daqui da Paraíba, quem é o empresário que investe que tal e tal.

É uma interrogação que eu deixo para todo mundo. Fica muito difícil nesse sentido, mais eu quero dizer que a devolução da multa de dois reais não é nada, mais um milhão de usuários colocando dois reais, já são dois milhões. Dois milhões de usuários colocando dois reais numa promoçãozinha, quem sabe. Dois milhões vezes dois e assim sucessivamente.

Uma multazinha. Devolver em dobro para que doa realmente no bolso como Rayssa falou para que realmente ai sim, as operadoras vão pensar, sabe do planejamento, de como fazer.

E essa sessão, ela deveria ser feita para a Energisa, também. Eu sei que fuge do assunto, mas deveria chamar a Energisa, para a situação, porque você paga cinquenta reais de energia em um mês e no mês seguinte você não usa. Aí no mês subsequente você gasta cem. Aquele mês que você gastou zero você paga cinquenta disponibilidade. Eu acho que está errado e muito errado.

Obrigado pelo convite e boa noite.



**ESTADO DA PARAÍBA  
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA  
CASA DE EPITÁCIO PESSOA**



**O SENHOR PRESIDENTE: (Deputado Gervásio Maia)**

Agradeço a fala do vereador.

Nós não temos mais parlamentares inscritos. Eu tenho aqui uma solicitação do Promotor do Consumidor Doutor Glauberto Bezerra que deseja fazer suas considerações finais e eu disponibilizo a Vossa Excelência dois minutos.

Doutor Glauberto, um minuto.

A pergunta objetiva, porque eu lhe perguntei três vezes e Vossa Excelência....

**O SENHOR EDMILSON DO ROGER:**

A minha pergunta é objetiva, porque deputados e nem o Ministério Público .....



**O SENHOR PRESIDENTE: (Deputado Gervásio Maia)**

Qual a pergunta?

**O SENHOR EDMILSON DO ROGER:**

...fizeram uma pesquisa perspicaz e eu gostaria de perguntar ao representante da Oi, já que eu pesquisei em todos os estados do Brasil, os vinte e sete, aonde foi suspenso o chip da Oi. Por exemplo, no Rio Grande do Norte, em Pernambuco continuou a promoção do Fale Ilimitado e só aqui na Paraíba o Fale Ilimitado foi suspenso, e quando eu fiz a investigação, a resposta que eu tive da empresa Oi foi porque o Ministério Público mandou suspender. Ai eu gostaria de saber se o Ministério Público está ai para



**ESTADO DA PARAÍBA  
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA  
CASA DE EPITÁCIO PESSOA**

defender o povo ou para atrapalhar? Porque existem milhares de pessoas que estão prejudicadas...



**O SENHOR PRESIDENTE: (Deputado Gervásio Maia)**

Qual o seu nome?

**O SENHOR EDMILSON DO ROGER:**

Edmilson do Roger.



**O SENHOR PRESIDENTE: (Deputado Gervásio Maia)**

Edmilson, a pergunta esta formulada.

**O SENHOR EDMILSON DO ROGER:**

... e eu quero obter uma resposta já que vocês não fizeram essa pesquisa, essa investigação perspicaz como eu fiz...



**O SENHOR PRESIDENTE: (Deputado Gervásio Maia)**

Nós vamos fazer a pergunta agora.

**O SENHOR EDMILSON DO ROGER:**

...e eu to achando, tanto que eu to vendo aqui vocês estão passando manteiga no pão ai e só existe aqui, modesta parte, eu como representante



**ESTADO DA PARAÍBA  
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA  
CASA DE EPITÁCIO PESSOA**

prejudicado do povo. Tá entendendo? Porque estamos prejudicados e somos milhares de pessoas aqui da Paraíba rapaz ...



**O SENHOR PRESIDENTE: (Deputado Gervásio Maia)**

Eu agradeço a sua participação, nós abrimos uma excepcionalidade, que o regimento permite que os convidados participem e os parlamentares, eu abri uma exceção.

Eu pergunto ao Oi se tem alguma consideração a fazer acerca questionamento feito com relação ao Plano Oi Ilimitado, que foi suspenso segundo o participante aqui na Paraíba? Se houve pedido do Ministério Público neste sentido, os motivos, a suspensão? Eu imagine que este seja o objetivo da pergunta.

A pergunta já foi feita, por favor, a Sessão vem sendo conduzida de forma correta.

Eu peço ao senhor que possa fazer o esclarecimento.

**O SENHOR FREDERICO FILHO: (Diretor de Relação da Oi)**

A oferta foi suspensa e a gente está a disposição para entender o caso e junto com o Ministério Público e o Procon, solucionar o problema de uma vez por toda.

Então, a realidade da Paraíba é uma e estamos dispostos a resolver a situação.



**O SENHOR PRESIDENTE: (Deputado Gervásio Maia)**

Eu peço ao Dr. Gualberto que faça as considerações finais dentro do tempo regimental de dois minutos.



**ESTADO DA PARAÍBA  
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA  
CASA DE EPITÁCIO PESSOA**

Fique a vontade para as considerações finais.



**O DOUTOR GLAUBERTO BEZERRA:**

Eu acho que todos nós que aqui, estamos; os que assistem por não poder ter comparecido, sentem-se devidamente representado pelos parlamentares do Estado da Paraíba em defesa dos direitos básicos da sociedade.

Deputado Janduhy, Deputado Wilson Filho e o nosso presidente. Tenho muito orgulho de aqui estar de ver maneira gentil, educada, alhienesa que o senhor conduziu, Deputado Gervásio Filho, este ato de cidadania. E acho que algumas questões foram aclaradas, eu gostaria só de pontuar.

Primeiro, a Anatel até o final do ano passado tinha uma política de atendimento aos estados. Era fácil o diálogo com os representantes da Anatel nos estados. Ultimamente, apenas para fixar, a Anatel não permite aos seus representantes no estado que tomem quaisquer posições. Todo e qualquer comunicação, infelizmente, tem que ser feito em Brasília, e quando se, requer, ou quando se requisita por direito, a dificuldade ou as respostas são genéricas e não pontuais como a sociedade exige.

Também fico muito satisfeito com o resultado depois de toda crises, e as crises existem para serem gerenciadas. Estamos diante de uma crise e eu repito o fato, pelo menos nós já conseguimos o diálogo que antes era monologo com todas as operadoras. Mas, hoje está estabelecido um dialogo entre as instituições de Defesa do Consumidor e a Operadora Oi, que eu tenho que assinar embaixo, dizer da coragem dos seus representantes de assumirem o problema e apresentar as soluções que, talvez, com exame do ponto de vista jurídico, visualizamos se estamos ou não defendendo o real interesse da população.

*Divisão de Tradução e Revisão Taquigráfica*



**ESTADO DA PARAÍBA  
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA  
CASA DE EPITÁCIO PESSOA**

Quando houve a constatação – trinta segundos eu termino – houve a constatação do problema, da publicização da campanha o do OI ilimitado, o Ministério Público, o Procon Estadual e Municipal, imediatamente, convocou e a OI veio sem nenhuma restrição discutiu e acatou a orientação, no sentido de não mais prosseguir vendendo essa promoção. Exatamente em função dos problemas que teriam sido acarretados em decorrência do excesso de chips no mercado, ou excesso de créditos no mercado.

E nós estamos discutindo exatamente os danos ocorridos, a reposição desses danos à sociedade. E aqui eu quero também deixar também fixado o dialogo que tivemos com a Anatel, nos aproximamos e eu concito as outras operadoras, o Ministério Público, os Procons estão de portas abertas. Não somos em absoluto inimigos, aliás, nós somos instrumentos de concretização da democratização da informação. Aliás, hoje é ideia a política Presidencial, é exatamente de colocar mais celulares, mais comunicação nas residências, dá oportunidade a todos os brasileiros a inclusão digital efetivamente.

Então, o Ministério Público cumpre suas obrigações em conformidade com a Constituição e com o sentido de harmonização, como determina a política nacional de relações de consumo.

Eu espero que os Ofícios que nós enviamos após instaurarmos apurações, através de inquérito ou procedimentos administrativos. Não sejam respondidos, dialogando e construindo.

Eu agradeço Deputado Gervásio Filho, eu tenho muito orgulho de ser seu amigo, acompanhar a sua carreira. Wilson Filho também, e aos meus amigos a Vereadora Rayssa e o Vereador Mangueira, que são realmente conhecidos lutadores baluartes na defesa, na concretização da defesa dos direitos humano, porque está dentro do contexto de segurança humana, o direito a alimentação, o direito a comunicação, o direito ao meio ambiente.

Eu agradeço, eu acho que foi extremamente produtivo e espero que o nosso Deputado Wilson Filho, tenha sucesso junto ao Ministro.



**ESTADO DA PARAÍBA  
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA  
CASA DE EPITÁCIO PESSOA**



**O SENHOR PRESIDENTE: (Deputado Gervásio Maia)**

Eu agradeço a fala do Doutor Glauberto.

Eu antes e finalizar, gostaria de fazer um registro de algumas presenças que não foram feitas, para cometer qualquer tipo de injustiça. Mas, agradecer também as que foram feitas, ao exemplo do nosso convocado:

- ✓ Doutor Sérgio Convendish, que é o representante de fiscalização da Anatel. Inclusive, nós entendemos a limitação da Anatel local, nossa crítica será dirigida Doutor Sérgio, a Anatel em Brasília, agradecer os bons préstimos do Senhor, pelas respostas encaminhadas;
- ✓ Agradecer a TIM pela participação através do Senhor Amarilio, a Tim também representado pelo Senhor Leonardo Lins;
- ✓ A TIM mais uma vez pelo Senhor André Aprígio, na condição de Diretor da Empresa;
- ✓ A Empresa Oi, agradecer a presença do Senhor Aroldo, que é o Diretor Regional de Operações;
- ✓ Francisco Ericsson, Diretor Estadual de Relações Institucionais da Oi. Fazer o nosso registro também como fez o Doutor Glauberto, com relação à abertura desse diálogo por parte da Empresa Oi, que é a empresa que tem o maior índice de reclamações dos nossos consumidores. Agradecer esse diálogo que foi aberto.
- ✓ Ainda, com relação à TIM, ao Senhor André Aprígio, Representante Institucional da TIM no Nordeste;
- ✓ Da Claro, o Senhor Fabrício Araújo, que aqui também se faz presente;
- ✓ O Senhor Frederico Siqueira, não sei se já citei aqui nas minhas despedidas;
- ✓ Agradeço também, como Diretor Regional de Relações Institucionais.



**ESTADO DA PARAÍBA**  
**ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA**  
**CASA DE EPITÁCIO PESSOA**

- ✓ Uma justificativa de ausências do Deputado Toinho do Sopão, por motivo relevante não pode participar.
- ✓ Ao Ministério Público, agradecer indiscutivelmente ao Doutor Glauberto Bezerra pela sua participação;
- ✓ Promotor de Justiça, Doutor Leonardo Pereira de Assis;
- ✓ Ao Promotor Ramieri Dantas, pela sua participação, pela sua presteza;
- ✓ Agradecer ao Vereador Lico, do município de Bayeux;
- ✓ Ao Vereador Mangueira, do município de João Pessoa;
- ✓ A Vereadora Rayssa;
- ✓ Ao Procon Municipal de João Pessoa, uma participação muito importante;
- ✓ Ao Secretário Executivo de Indústria, representando o Governador, o Excelentíssimo Senhor Marcos Procópio;
- ✓ Agradecer a Doutora Klébia, que tem atuado também com muita presteza na condição de Secretária Executiva do Procon Estadual;
- ✓ Agradecer ao Doutor Odon Bezerra, Presidente da OAB, Seccional Paraíba;
- ✓ Agradecer ao Deputado Federal Wilson Filho, que ficará incumbido da responsabilidade de levar a pauta, que será assinada, não só pelo Ministério Público, mas pelos Parlamentares Estaduais e do município de Bayeux e do município de João Pessoa, ao Procon Estadual, que imagino que também assine esse encaminhamento e as Operadoras, se assim desejarem, também subscrever esse encaminhamento ao Ministro das Comunicações.

Não tendo mais nada a discutir. Eu agradeço à participação de todos, a atenção de todos questionamentos que foram feitos e na certeza, Deputado Wilson Filho, que Vossa Excelência possa, amanhã, na sua Audiência Pública, na Câmara Federal, dizer ao Ministro das Telecomunicações a nossa



**ESTADO DA PARAÍBA  
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA  
CASA DE EPITÁCIO PESSOA**

preocupação, não em criticar por criticar, mas de apresentar críticas construtivas e que essas empresas possam prestar o melhor serviço possível.

Meu muito obrigado e até a próxima oportunidade, se Deus assim nos permitir.

Está encerrada a presente Sessão.

**Taquígrafa/Revisora: Graça Franco  
graça.franco55@gmail.com**