

operadoras não repassam para o funcionário. Contou que, a Vivo tem 88 mil funcionários próprios e 60 mil de terceirizados e que todas as empresas têm a mesma média.

9.6 DAS COBRANÇAS ABUSIVAS

As cobranças indevidas lideram a lista de reclamações registradas na ANATEL, vide quadros anexos.

Ligações de longa duração, listadas nas contas sem explicação e cobranças de dívidas já pagas há anos fazem parte do extenso rol de reclamações em face das operadoras.

Ao decorrer dos trabalhos desta CPI verifica-se o dolo na conduta das operadoras. Elas preferem deixar o consumidor ir ao poder judiciário, a resolver na esfera administrativa, sendo que muitos consumidores desavisados são vítimas deste golpe. Das cobranças abusivas pagas e não contestadas é gerado um residual excedente que aumenta o lucro da empresa, a partir de produtos e serviços que não chegaram ao consumidor.

As operadoras vendem um pacote, que não coaduna com a realidade fática e a posteriori cobram a mais do que foi contratado.

Não existe um canal hábil de comunicação e informação ao consumidor e sem a transparência suficiente continuam na política de vendas e cobranças indecifráveis a quase totalidade da população.

9.6.1 DA FALTA DE TRANSPARÊNCIA

As ofertas que chegam por meio de SMS não deixam claro para os clientes que o serviço oferecido não é gratuito e que não faz parte do pacote contratado.

Segundo, a Senhora Cristiana Gonzalez, representante do Instituto de Defesa do Consumidor a telefonia celular ocupa o 1º lugar em reclamação e que os principais problemas são: 1º) cobrança indevida; 2º) ligação cair várias vezes; e 3º) falta de informação no serviço contratado. Disse também que o Brasil está atrás da Venezuela em velocidade da internet e que o serviço é péssimo: "Péssimo em relação à cobertura, ao alto preço e à baixa informação e transparência do serviço".

Ainda, os serviços chamados de interatividade pecam por não deixar claro que existe a cobrança da oferta. O consumidor que não solicita o serviço recebe mensagens oferecendo, por exemplo, dicas ou resultados do futebol ou o horóscopo diário sem deixar claro se o cliente deve arcar com mais essa despesa.

O Código de Defesa do Consumidor (CDC) prevê no artigo 39, inciso III, parágrafo único, que os serviços prestados e os produtos remetidos ou entregues ao consumidor equiparam-se às amostras grátis, inexistindo obrigação de pagamento. Os serviços extras oferecidos pelas empresas terceirizadas pelas telefônicas se enquadram nesse artigo do CDC porque não houve a solicitação do consumidor, que não é informado antecipadamente da cobrança de taxa extra.

Não exime de culpa a alegação de terceirização dos serviços, sendo que as operadoras devem responder de forma solidária arcando com o ônus pelo descumprimento às leis, em respeito ao art. 7º do Código de Defesa do Consumidor.

A forma de bloqueio do acesso à internet, após o esgotamento da franquia de dados sem comunicação prévia aos consumidores, alterações contratuais e demais técnicas envolvidas no cancelamento dos serviços contratados praticamente não existem. Pela resolução 632 da ANATEL, o serviço de internet só pode ser suspenso em caso de inadimplência.

9.6 DAS DENÚNCIAS, RECLAMAÇÕES E DEMAIS INDICADORES

Na 5ª reunião ordinária desta CPI o Deputado Orlando Morando trouxe a baila uma série de números referentes aos valores das multas pagas pelas operadoras, em resposta a questionamento do Deputado Luiz Fernando Machado, senão vejamos transcrição de trecho da Ata da referida reunião:

"O Senhor Deputado Orlando Morando apresentou aos pares a situação que ocorre com as empresas depois que elas são multadas, como exemplo: a Telefônica Brasil S/A recebeu, no período de 2001 a 2015, por 62 autos de infrações, um total de multas equivalente a R\$ 190 milhões, mas pagou somente R\$ 1,3 milhão. A co-irmã dessa empresa, responsável pelo Sistema de Televisão S/A, recebeu um total de seis autos de infrações, entre 2008 e 2013, que resultaram em mais de R\$ 452 milhões; entretanto, não pagou nada. Da mesma forma, a Telecom de São Paulo, também pertencente ao grupo Telefônica, apesar de ter recebido entre 1997 e 1999, três autos de infrações que resultaram numa multa de R\$ 806 mil reais, esquivou-se de qualquer pagamento. O Senhor Deputado Chico Sardeli solicitou a palavra e disse que tem recebido diversas correspondências abordando a péssima qualidade dos serviços de telefonia."

Segundo os dados do PROCON/SP, os líderes do ranking de reclamações são as empresas de telecomunicações. Sendo que, o maior indicador são as cobranças abusivas, que desde 2010 não reduziu proporcionalmente aos "ditos investimentos" praticados com a finalidade de mitigar esta questão. Vide documentação anexa.

Resta claro, que não obstante cobertura de toda mídia as empresas não tomam qualquer atitude em prol da melhoria dos serviços prestados. A grande maioria das operadoras justifica a quantidade de reclamações mudando o foco da questão, ou seja, apontam indicadores de investimento e empregabilidade no país.

10 DAS CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

10.1 O PAPEL FISCALIZADOR DA ANATEL

Com objetivo de obter o conhecimento real a respeito dos serviços de telefonia móvel, havia a expectativa em relação ao papel da Agência Reguladora responsável pelo controle da atividade.

Dessa forma, a CPI insistiu na participação da ANATEL, convidando o representante para colaborar com os trabalhos da Comissão.

Em suas intervenções perante a CPI, a ANATEL demonstrou a dificuldade em desempenhar suas funções, haja vista a ausência de recursos técnicos e de pessoal em seu quadro.

O trabalho da Agência Reguladora é considerado, na prática, de pouquíssima eficiência.

Sua inércia estimula o desrespeito por parte das operadoras, diante de métodos de fiscalização absolutamente ineficientes, o que finda por promover a blindagem dessas empresas frente à sociedade, que acaba padecendo com o mau serviço prestado.

As inúmeras reclamações refletem o que a CPI tem demonstrado quanto à falta de fiscalização da ANATEL sobre as operadoras de telefonia móvel em São Paulo, conseqüentemente tem ocasionado uma grande demanda de reclamações para os PROCONs solucionarem, conforme dados em anexo e depoimentos constantes nas Atas das reuniões desta CPI:

"Os representantes do PROCON-SP disseram que há deficiência na Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) no que se refere à fiscalização e atuação."

Segundo dados do PROCON, somente neste ano de 2015, o Grupo CLARO/NET/EMBRATEL manteve a liderança no ranking das reclamações, com 42.546 reclamações, seguida pela VIVO/TELEFÔNICA que teve 38.116, a SKY BRASIL SERVIÇOS LTDA é a terceira colocada com 15.784 registros, a TIM CELULAR S/A – TIM ocupa o 5º lugar na escala com 13.484 reclamações, O GRUPO OI vem em 10º lugar, seguida pela NEXTEL TELECOMUNICAÇÕES LTDA – NEXTEL.

Como já foi relatado pela CPI, o elevado número de reclamações é verificado, também, pelo Judiciário Paulista, sendo que as ações nos Juizados Especiais Cíveis e nas Varas da Fazenda Pública relacionados com processos contra operadoras são elevados, com base em relatórios estatísticos do Sistema de Automação do TJ/SP, sobre o total de processos distribuídos a respeito da telefonia móvel.

O Acesso à internet via celular no Brasil triplicou nos últimos três anos, segundo dados da pesquisa TIC Domicílios, a quantidade de pessoas com 10 anos ou mais que acessaram a internet via celular triplicou nos últimos três anos, indo de 15% em 2011 para 47% em 2014, representando 81,5 milhões de usuários.

O estudo mostra ainda que a 76% das pessoas escolhem o telefone móvel quando pensam em navegar na internet. Em seguida vem o desktop (54%), notebook (46%) e tablet (22%). Sendo assim, pode-se considerar que o acesso à internet é um serviço essencial em prol de toda sociedade.

Sendo assim, mostra-se como um serviço essencial para toda população.

Na reunião ocorrida no dia 05 de agosto do corrente, com oitiva do representante da ANATEL restou clara a inércia e a omissão da Agência frente aos desmandos das operadoras, como lastro, segue passagem da mencionada reunião:

"Não obstante, persistência do presidente da CPI, deputado Orlando Morando (PSDB), e do relator, deputado Roberto Moraes (PPS), sobre a adoção de medidas mais duras contra as operadoras de telefonia móvel, como a suspensão da venda de chips, o gerente regional da Anatel insistiu na mesma resposta, dita de maneiras diferentes: "posso levar isso à discussão na Agência"; "dentro da competência e dentro de suas limitações de recursos humanos e financeiro, a Anatel realiza o trabalho de fiscalização"; "a responsabilidade é da Agência, mas não é um processo tão simples"; "uma das prerrogativas é melhorar a qualidade dos serviços"; "é um trabalho que exige ações conjuntas porque as operadoras têm redes e amplitude nacionais, então, o trabalho de um Estado acaba impactando outro"; ou "a possibilidade de suspensão da venda de chips é um caso drástico, pode causar desemprego, por isso trabalhamos alternativas".

A falta de uma superintendência da ANATEL no Estado de São Paulo compromete a fiscalização do serviço de telefonia celular. Segundo afirmou a representante do

PROCON/SP, "a ANATEL é um órgão fiscalizador, é a Agência Reguladora Nacional de Telecomunicações". A Agência expede normas, faz os editais de permissão e concessão, contudo a omissão frente aos desmandos das operadoras é claro.

Diante disso, a CPI, sugere a ALESP o encaminhamento de uma INDICAÇÃO ao Ministério das Comunicações, solicitando a instalação urgente de um escritório da ANATEL nas principais regiões do Estado de São Paulo para fiscalizar com rigor a prestação de serviços de telecomunicações.

10.2 ENCAMINHAMENTOS, PROPOSTAS E RECOMENDAÇÕES.

Posto isso e considerando a competência deste Poder Legislativo diante do tema, apresento aos Excelentíssimos Membros da CPI, bem como ao Plenário da Casa a que será submetido o relatório final dessa Comissão Parlamentar de Inquérito, as recomendações propostas e o encaminhamento que entendo devido para que se busque o estrito cumprimento da legislação do consumidor no que tange ao serviço da telefonia móvel no Estado de São Paulo.

Faço-o nos seguintes termos:

10.2.1 - ENCAMINHAMENTOS

a) Encaminhamento da versão original deste Relatório Final ao Presidente da Assembleia Legislativa, solicitando a disponibilização integral da versão digital junto ao sítio eletrônico da Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo – www.al.sp.gov.br;

b) Encaminhamento de expediente da Assembleia Legislativa, endereçado à: CLARO S.A., OI S.A., TIM CELULAR S.A., VIVO S.A., NEXTEL TELECOMUNICAÇÕES LTDA – NEXTEL e a SKY BRASIL SERVIÇOS LTDA – SKY para tomar conhecimento integral do Relatório Final da CPI da Telefonia Móvel;

c) Encaminhamento à ANATEL, por meio desta digna Secretária de Comissões da ALESP, do Relatório Final da CPI da Telefonia Móvel;

d) Encaminhamento de expediente da Assembleia Legislativa, endereçado aos órgãos abaixo discriminados, que foram convidados para participar das reuniões da CPI, solicitando que acessem o sítio eletrônico da Assembleia Legislativa de São Paulo para tomarem conhecimento integral do Relatório Final da CPI da Telefonia Móvel: Ordem dos Advogados do Brasil, Seção São Paulo (OAB/SP), Ministério Público de São Paulo (MP/SP), Conselho Regional de Contabilidade (CRC-SP), Defensoria Pública do Estado de São Paulo (DP/SP), Centro Tecnológico da UFSP, Ordem dos Economistas de São Paulo, Conselho Regional de Engenharia e Agronomia (CREA/SP), Sindicato dos Jornalistas de São Paulo, Federação do Comércio de São Paulo (FECOMÉRCIO); Federação das Indústrias de São Paulo (FIESP), Associação Paulista dos Municípios (APM), Federação das Câmaras de Dirigentes Lojistas de São Paulo (FCDL/SP), Tribunal de Justiça de São Paulo (TJ/SP), Sindicato dos Trabalhadores em Empresas de Telecomunicações em São Paulo (SINTETEL/SP), Federação das Associações de Micro e Pequenas Empresas de São Paulo (FAPESP), Sindicato dos Hotéis, Bares, Restaurantes e Similares de SP, e Sindicato Nacional das Empresas de Telefonia e de Serviço Móvel Celular Pessoal (SINDITELEBRASIL);

e) Encaminhamento ao Ministério Público Estadual dos documentos apresentados à Comissão Parlamentar de Inquérito, quando de seus trabalhos, e seus anexos, bem como notas taquigráficas. Tal encaminhamento tem pertinência, pois restaram cabalmente comprovadas práticas ilegais, assim como o desrespeito às normas legais