

22 de agosto de 2015/páginas 11 e 12/ Comissões". Ata aprovada em reunião de 02 de setembro de 2015.

8.11 - 10ª Reunião - dia 02/09/2015

Aos dois dias do mês de setembro do ano de dois mil e quinze, às catorze horas e trinta minutos, no Plenário Tiradentes da Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo, realizou-se a Décima Reunião da Comissão Parlamentar de Inquérito constituída pelo Ato nº 97, de 2015, do Presidente da Assembleia, mediante Requerimento nº 253, de 2015, com a finalidade de "investigar os serviços prestados pelas empresas de telecomunicações, envolvendo telefonia fixa, móvel, internet e televisão por assinatura no Estado de São Paulo", sob a presidência do Senhor Deputado Orlando Morando. Presentes os Senhores Deputados Luiz Fernando Machado, Orlando Morando, Ed Thomas, Chico Sardelli, Roberto Moraes e Delegado Olim (membros efetivos). Ausentes os Senhores Deputados Alencar Santana Braga, Rogério Nogueira e André do Prado. Havendo número regimental, o Senhor Presidente declarou aberta a reunião. Dispensada da leitura, a ata da reunião anterior foi aprovada. Na sequência, passou-se à deliberação da pauta da ordem do dia: Item 01 - Requerimento de autoria do Senhor Deputado Chico Sardelli que, nos termos regimentais e legais, requer a Convocação do Senhor José Antônio Guaraldi Félix, Diretor Geral e de Relação com Investidores da "Net Serviços e Comunicação S.A", a fim de dar esclarecimentos sobre a atuação de sua empresa no Estado de São Paulo em virtude do grande número de reclamações de usuários. Aprovado o requerimento. Item 02 - Requerimento de autoria do Senhor Deputado Chico Sardelli que, nos termos do artigo 34-A do Regimento Interno, requer a prorrogação dos trabalhos desta CPI pelo prazo de 60 dias, tendo em vista a necessidade da oitiva de vários representantes das empresas envolvidas e outras diligências para o andamento dos trabalhos. Aprovado o requerimento. Item 03 - Requerimento de autoria do Senhor Deputado Luiz Fernando Machado que solicita que esta Comissão requeira da Presidência desta Casa as seguintes informações: 1) Quais os valores dos últimos 3 meses de contas telefônicas da telefonia fixa, móvel e dos links de dados (internet) da Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo?; e 2) Apresentar seus respectivos contratos. Aprovado o requerimento. Encerrada a pauta da ordem do dia, o Senhor Deputado Roberto Moraes fez uso da palavra para solicitar ao Senhor Presidente, a data final para encerramento dos trabalhos da CPI, então prorrogado, conforme requerimento aprovado nesta data. O Senhor Presidente da reunião, respondeu a solicitação informando que a CPI tem a contagem de seu prazo ordinário, iniciado aos 29/04/2015, previsto para encerrar-se no próximo dia 27/09/2015; assim, com a prorrogação, ora aprovada, o prazo final para encerramento e finalização dos trabalhos da CPI será o próximo dia 26/11/2015. O Senhor Presidente informou, ainda, sobre a entrega do relatório parcial dos trabalhos, até então desenvolvidos, ao Exmo. Sr. Procurador Geral do Estado de São Paulo, cerimônia que contou com a presença do Exmo. Sr. Presidente desta Assembleia Legislativa, Deputado Fernando Capez, e, doravante, cabe ao Ministério Público do Estado, as demais providências sobre as irregularidades apontadas. O Senhor Presidente também informou que as oitivas dos Senhores Presidentes das empresas prestadoras dos serviços objetos das investigações da CPI acontecerão a partir do próximo dia 09/09/2015, por suas espontâneas iniciativas e de acordo com proposta do Sindicato daquelas empresas. Nada mais havendo a tratar, o Senhor Presidente fez os agradecimentos finais e deu por encerrada a reunião, que foi gravada pelo Serviço de Audiofonia, cuja transcrição fará parte integrante desta ata, que eu, Maurício Nespeca, Analista Legislativo, lavrei e assino após sua Excelência, o Presidente da reunião. Aprovada em reunião do dia nove de setembro do ano de dois mil e quinze.

8.12 - 11ª Reunião - dia 09/09/2015

Aos nove dias do mês de setembro do ano de dois mil e quinze, às catorze horas e trinta minutos, no Auditório Deputado Paulo Kobayashi da Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo, realizou-se a Décima Primeira Reunião da Comissão Parlamentar de Inquérito constituída pelo Ato nº 97, de 2015, do Presidente da Assembleia, mediante Requerimento nº 253, de 2015, com a finalidade de "investigar os serviços prestados pelas empresas de telecomunicações, envolvendo telefonia fixa, móvel, internet e televisão por assinatura no Estado de São Paulo", sob a presidência do Senhor Deputado Orlando Morando. Presentes, inicialmente, os Senhores Deputados Orlando Morando, Ed Thomas, Chico Sardelli, Roberto Moraes e André do Prado (membros efetivos). Presentes, também, após a abertura dos trabalhos, os Senhores Deputados Luiz Fernando Machado, Delegado Olim e Alencar Santana Braga (membros efetivos), o Senhor Deputado Marcos Neves (membro substituto), e, ainda, os Senhores Deputados Cezinha de Madureira e Sebastião Santos. Ausente o Senhor Deputado Rogério Nogueira. Havendo número regimental, o Senhor Presidente declarou aberta a reunião. Dispensada da leitura, a ata da reunião anterior foi aprovada. Iniciados os trabalhos da pauta da ordem do dia com a finalidade de proceder à oitiva do Senhor AMOS GENISH, Presidente da Empresa de telefonia TELEFÔNICA VIVO, para prestar esclarecimentos sobre a atuação de sua empresa no Estado de São Paulo, em virtude do grande número de reclamações de usuários, o Senhor Presidente, após convidá-lo a tomar assento à mesa e iniciar sua explanação, cumprimentou-o, agradeceu-o pela presença espontânea, bem como lembrou a falta de compromisso e respeito de seu antecessor em não atender a convocação para prestar esclarecimentos à época da CPI instalada e concluída na legislatura passada e questionou-o sobre a utilização de equipamentos de informática para apresentação de mídia. O Sr. Amos Genish respondeu não dispor de apresentação em mídia eletrônica porque trouxe por escrito os assuntos a serem esclarecidos. Cópias foram disponibilizadas a todos os Senhores Deputados presentes. Em sua fala inicial o Sr. Amos Genish destaca a importância da empresa, seus significativos investimentos, implantação dos serviços de ultrabanda larga, cobertura em mais de oitocentas cidades brasileiras, maior cobertura 4G, grande contribuinte de impostos, é o maior grupo pagador, seu desafio maior é atender a crescente demanda por utilização de dados em contrapartida à queda pelo serviço de utilização de voz. Citou os fatores que afetam a qualidade dos serviços, em especial, os furtos/roubos de fiação/equipamentos, que afetam milhões de usuários e causam grandes prejuízos e por isso demandam grande soma em investimentos para reparação dos danos; alegou motivos de falta de segurança pública e entraves da legislação quanto à instalação de equipamentos de transmissão, principalmente das antenas. Encerrou sua explanação inicial afirmando que a meta principal da empresa é a satisfação de seus clientes. O Senhor Presidente procedeu a leitura do artigo primeiro da [Lei nº 11124/2002](#) que estabelece os poderes próprios das Comissões Parlamentares de Inquérito, ressaltando que esta CPI não aceitará quaisquer atos de desrespeito por parte de convidados e/ou convocados, bem como estabeleceu a dinâmica da reunião em perguntas diretas e respostas imediatas por parte do Senhor Amos Genish, bem como registrou a presença dos Senhores Ciro Kawamura – Vice-presidente de Qualidade e Atendimento e do Senhor Enylson Camolesi – Diretor-executivo de Relações Internacionais da empresa, os quais complementarão as informações do Senhor Amos Genish, quando for necessário. O Senhor Deputado Roberto Moraes fez uso da palavra para informar que, no Município de Piracicaba/SP, há lei que disciplina a instalação de novas antenas de celulares. O Senhor Amos Genish respondeu desconhecer as técnicas de instalações das antenas. O Senhor Presidente informou que a questão foi adianta visto que constava de seu rol de perguntas, assim, questionou sobre os riscos da instalação de antenas para usuários e meio ambiente. O Senhor Amos Genish respondeu eu não há comprovação de riscos pela instalação e funcionamento de antenas de telefonia. O Senhor Presidente questionou sobre a existência de estudos sobre possíveis riscos à saúde das pessoas pela empresa

Telefonia Vivo. O Senhor Amos Genish respondeu que há estudos comprobatórios de que não há riscos. O Senhor Presidente concorda que há fatores impeditivos que prejudicam a prestação dos serviços e solicita o encaminhamento dos documentos sobre os estudos comprobatórios da ausência de riscos à saúde humana em relação às torres de telefonia móvel. O Senhor Amos Genish respondeu que os encaminhará à CPI dentro de alguns dias. O Senhor Presidente questiona sobre a existência de ações judiciais que a empresa propõe para viabilizar a instalação de novas antenas. A resposta foi que existem ações judiciais quanto aos Municípios de Piracicaba/SP e Guarulhos/SP, conforme informações do Senhor Breno, Advogado da empresa. O Senhor Deputado Roberto Moraes questiona sobre a concessão de medida liminar. O Senhor Breno respondeu que há medida liminar quanto às leis restritivas, conforme ocorre em São Paulo/SP, por exemplo. O Senhor Deputado Roberto Moraes questiona o prosseguimento dos serviços ruins prestados pela empresa mesmo com a insatisfação dos seus clientes. O Senhor Amos Genish que a solução dos problemas advirá com a expansão da infraestrutura digital do século vinte e um, a ampliação da telefonia fixa, a utilização, em grande escala, da banda larga. Complementou sua resposta afirmando que a fusão GVT/Telefonica trará mais benefícios aos usuários, uma vez que o modelo daquela empresa será expandido para o grupo Telefonica Vivo, incluindo o maior controle de qualidade. O Senhor Deputado Roberto Moraes questionou sobre o crescente aumento das reclamações registradas no Procon, desde o ano de 2010 e que não têm soluções administrativas porque haveria lucros indevidos para empresa ao procrastinar a solução das reclamações. O Senhor Amos Genish respondeu tratar-se de menos de um por cento de seu universo de clientela o quantitativo das reclamações registradas ao mês, sendo que setenta por cento correspondem a solicitações de informações e apenas, em torno de vinte por cento, são reclamações efetivas por problemas na prestação dos serviços e que a empresa não adota qualquer estratégia para procrastinar a solução dos problemas. Enfatizou que a empresa pretende realizar um trabalho conjunto com o PROCON para a solução rápida dos problemas, instrumentalizar seus call centers para apresentarem soluções imediatas e implementar grandes melhoras a partir do próximo ano. O Senhor Deputado Chico Sardelli perguntou sobre o faturamento consolidado da empresa, ao que o Senhor Amos Genish respondeu ser em torno de um bilhão de reais. O Senhor Deputado Chico Sardelli questionou sobre o lucro líquido da empresa. O Senhor Amos Genish respondeu não ter os dados em mãos, mas que do montante em torno de cinco bilhões de lucro líquido geral deve ser em tona de quatro bilhões. O Senhor Deputado Chico Sardelli questionou sobre a composição de acionistas da empresa no Brasil e sobre seu lucro líquido enviado a outros países. O Senhor Amos Genish respondeu que a controladora espanhola detém setenta e quatro por cento e após a fusão com a GVT passou a setenta por cento e a demais composição inclui diversos fundos locais brasileiros, bem como que a maior parte dos dividendos é distribuída aos acionistas da empresa. O Senhor Deputado Chico Sardelli pergunta sobre a política e os programas sociais da empresa, no Brasil. O Senhor Amos respondeu que empresa mantém fundações às quais disponibiliza cinquenta milhões ao ano e mais duzentos milhões para outros programas sociais; exemplos são citados. O Senhor Deputado Chico Sardelli solicita a relação dos projetos que beneficiem brasileiros, destacando sua preocupação com os investimentos sociais e contrapartida ao "capitalismo selvagem". O Senhor Deputado Chico Sardelli questiona sobre o fato de a tarifa de telefonia brasileira ser a segunda mais cara do mundo. O Senhor Amos Genish respondeu a questão enfatizando a elevada carga tributária brasileira, as obrigações contratuais nas concessões, que desde o ano de 1998, exigem investimentos a longo prazo, as perdas inflacionárias e que, numa análise ampla, constata-se que os preços estão baixando, reafirmando o compromisso do Grupo Telefônica com o Brasil. O Senhor Presidente pergunta sobre a informação de que a tarifa é a mais cara do mundo, comparando-se a cobrança por minuto. O Senhor Amos Genish responde negativamente e, em contrapartida, cita a alta do dólar, investimentos e manutenção de equipamentos que tornam os custos mais altos do mundo. O Senhor Deputado Chico Sardelli diz reconhecer a alta carga tributária brasileira e questiona sobre os

contratos que o Grupo Telefonica Vivo mantém com o Governo do Estado de São Paulo e o valor das tarifas praticadas em comparação às pessoas físicas que utilizam os mesmos serviços. O Senhor Enylson respondeu que as licitações são devidamente publicadas em Diário Oficial e que quando feitas "por atacado" as tarifas são menores, sendo que o Estado compra "serviços" em maior quantidade e assim há redução de preços. O Senhor Deputado Chico Sardelli solicita dos dados para a CPI e questiona sobre o quantitativo de empregos ofertados pela empresa, no Brasil. O Senhor Amos responde que a empresa contrata trinta e oito mil funcionários e possui cerca de oitenta mil terceirizados. O Senhor Deputado Luiz Fernando Machado fala sobre o grande desafio da superação da grande demanda futura por dados e a queda dos serviços de utilização de voz e das expectativas da fusão Vivo/GVT para atendimento das demandas futuras e sobre o aplicativo whatsapp. O Senhor Amos Genish responde que a grande demanda por serviços de dados deverá ser superado com a futura implantação da tecnologia 5G, com a mudança dos atuais modelos, a expansão da banda larga, pela busca de novas soluções para o desenvolvimento sustentável para contornar o alto custo da infraestrutura de implantação e manutenção de fibra ótica; afirma que a empresa continuará investindo ainda mais para solucionar as grandes falhas existentes na infraestrutura atual; responde que o sistema whatsapp está infringindo a legislação brasileira, além de não recolher impostos, sendo prejudicial às empresas de telefonia e contrário à legislação brasileira. O Senhor Deputado Luiz Fernando Machado pergunta sobre as cidades do Estado de São Paulo com serviço de banda larga popular, o quantitativo de usuários com planos ativos, o incentivo do Governo Federal para implantação do serviço no Estado de São Paulo, as modalidades de serviços oferecidos, o comparativo entre banda larga instalada e a meta a instalar, a comunicação e marketing da empresa para a implantação dos serviços e as melhorias do atendimento quanto aos serviços do plano de banda larga para a população. O Senhor Amos Genish respondeu que há defasagem na prestação dos serviços de dados no atual sistema, sendo o ideal, a quantidade de cinco "megas". O Senhor Presidente determinou que constasse em ata as questões não respondidas pelo Senhor Amos Genish. O Senhor Deputado Luiz Fernando Machado continuou seus questionamentos sobre o tema do saldo de troca de metas acordado com a ANATEL, pelo qual a empresa deveria construir um backhaul para atender municípios e escolas públicas com os serviços de banda larga, existindo um saldo devedor da troca de metas pela utilização do backhaul público em relação à empresa Telefonica Vivo, no valor de cento e oitenta e sete milhões de reais. O Senhor Enylson respondeu que o programa em curso está recebendo melhorias de acordo com as necessidades das escolas atendidas. O Senhor Deputado Luiz Fernando Machado solicitou a inclusão de dois textos no relatório final da CPI (um sobre concessão, de autoria de Luís Osvaldo Grossmann e outro, de autoria de Helton Posseti, sobre a possível má-fé da Telefônica ao não explorar o backhaul, segundo a Procuradoria da ANATEL; também, sugeriu ao Presidente da CPI que apresente sugestões para que os serviços de telefonia funcionem efetivamente e com qualidade e, ainda mencionou a questão das instalações de telefones públicos a cada trezentos metros, inclusive em áreas rurais. O Senhor Presidente, ao retomar os trabalhos, com a dinâmica de perguntas e respostas imediatas, concedeu a palavra ao Senhor Deputado Delegado Olim, o qual, inicia sua fala afirmando que, à exceção da empresa Oi, todas as demais colaboram com o crime no Estado de São Paulo, quanto ao procedimento na venda de chips sem a devida e completa identificação de seus usuários, bastando um simples número de CPF para cadastro; solicita investimentos por parte da empresa quanto a um sistema de auxílio à polícia, em casos de sequestro, exigência de cadastro completo dos usuários e rapidez no atendimento às solicitações policiais. O Senhor Amos Genish respondeu desconhecer problemas da empresa no tratamento com a polícia; que o sistema pré-pago é problemático no mundo todo e que a empresa não exige apresentação de documentos e cadastro completo, bem como faz o convite aos Senhores Deputados para visitarem a Vivo e presenciarem os sistemas tecnológicos para a implantação de regras mais rigorosas quanto ao sistema de chips pré-pagos; alegou que falta iniciativas governamentais quanto à legislação