



ESTADO DO TOCANTINS
PODER LEGISLATIVO
CPI DA TELEFONIA

MESA DIRETORA

Presidente: Deputado Sandoval Cardoso (SDD)
1º Vice-Presidente: Deputado Osires Damaso (DEM)
2º Vice-Presidente: Deputado Eduardo do Dertins (PPS)
1º Secretário: Deputado José Geraldo (PTB)
2º Secretário: Deputado Toinho Andrade (PSD)
3º Secretário: Deputado Iderval Silva (SDD)
4º Secretário: Deputada Josi Nunes (PMDB)

COMPOSIÇÃO DA COMISSÃO:

Presidente: Deputada Josi Nunes (PMDB)
Vice-Presidente: Deputado Wanderlei Barbosa (SDD)
Relatora: Deputada Luana Ribeiro (PR)

MEMBROS EFETIVOS:

Deputada Josi Nunes (PMDB)
Deputada Luana Ribeiro (PR)
Deputado Marcello Lelis (PV)
Deputado Wanderlei Barbosa (SDD)
Deputado Zé Roberto (PT)

MEMBROS SUPLENTE:

Deputada Amelio Cayres (SDD)
Deputado Carlão da Saneatins (PSDB)
Deputada Eli Borges (PROS)
Deputado Manoel Queiroz (PPS)
Deputada Solange Duailibe (SDD)



ESTADO DO TOCANTINS
PODER LEGISLATIVO
CPI DA TELEFONIA

RELATÓRIO FINAL DA CPI DA TELEFONIA

INTRODUÇÃO

(1) CONSTITUIÇÃO:

A Comissão Parlamentar de Inquérito, denominada CPI DA TELEFONIA, foi instalada no dia 19 de junho de 2013, mediante requerimento protocolado sob n.º 4524/2003 e tombado no processo n.º 00326/2013 ALTO, subscrito por 14 (quatorze) Senhores Deputados, sendo o seu primeiro signatário a Deputada Josi Nunes (PMDB) e mais os seguintes Senhores Deputados e Deputadas na seguinte ordem: Deputado Marcello Lelis (PV), Deputado Freire Junior (PSDB), Deputado Eli Borges (PMDB), Deputado Manoel Queiroz (PPS), Deputado em exercício Jorge Frederico (PSD), Deputado José Augusto (PMDB), Deputado José Bonifácio (PR), Deputado Amélio Cayres (PR), Deputado Sargento Aragão (PPS), Deputado Eduardo do Dertins (PPS), Deputado Stalin Bucar (PR), Deputado José Geraldo (PTB), Deputada Solange Duailibe (PT).

O requerimento n.º 4524/2013 foi submetido à apreciação da sessão plenária ordinária matutina, realizada no dia 24 de abril de 2013, atendendo o que preceitua o § 3º do art. 18 da Constituição Estadual, convocada e instalada nos termos do artigo 53 do Regimento Interno da Assembleia Legislativa do Estado do Tocantins. Na data de 13/06/2013, foram nomeados os membros da Comissão Parlamentar de Inquérito, através do Decreto Administrativo nº 673, de 13 de junho de 2013, publicado em 14/06/2013 no Diário Oficial da Assembleia Legislativa nº 2028.



ESTADO DO TOCANTINS
PODER LEGISLATIVO
CPI DA TELEFONIA

(2) COMPOSIÇÃO DA CPI:

As Bancadas Parlamentares indicaram os seus representantes passando a CPI a ter a seguinte composição:

MEMBROS EFETIVOS:

Deputado Wanderlei Barbosa (SDD)
Deputada Josi Nunes (PMDB)
Deputada Luana Ribeiro (PR)
Deputado Marcello Lelis (PV)
Deputado Zé Roberto (PT)

MEMBROS SUPLENTE:

Deputado Manoel Queiroz (PPS)
Deputado Eli Borges (PROS)
Deputado Amélio Cayres (SDD)
Deputado Carlão da Saneatins (PSDB)
Deputada Solange Duailibe (SDD)

(3) INSTALAÇÃO DA CPI:

Na data de 19/06/2013, em ato solene realizado no Plenário do Parlamento Popular, na cidade de Gurupi, foi instalada oficialmente a CPI da Telefonia e realizada a eleição de seus membros. Concorrendo aos cargos de: **Presidente**, Deputada Josi Nunes; **Vice-Presidente**, Deputado Wanderlei Barbosa, e **Relator** a Deputada Luana Ribeiro. Estavam Presente os Senhores Deputados Josi Nunes, Wanderlei Barbosa, Zé Roberto, Amélio Cayres e Carlão da Saneatins.



ESTADO DO TOCANTINS
PODER LEGISLATIVO
CPI DA TELEFONIA

Na mesma data, conforme entendimento mantido entre as Bancadas Parlamentares, foram eleitos com 5 (cinco) votos cada candidato e empossados nos respectivos cargos: PRESIDENTE: Deputada **Josi Nunes**; VICE-PRESIDENTE: Deputado **Wanderlei Barbosa**; RELATORA: Deputada **Luana Ribeiro**.

(4) OS FATOS DETERMINADOS DO INQUÉRITO PARLAMENTAR:

A Assembleia Legislativa do Estado do Tocantins, através do Requerimento n.º 4524/2013, delimitou o fato determinado objeto do presente Inquérito Parlamentar: “apurar a responsabilidade por danos ao consumidor na prestação inadequada de serviços de telefonia oferecidos pelas operadoras que atuam no Estado do Tocantins, nos termos do artigo nº 24, VIII da Constituição Federal, referente: (1º) falta de investimento e defasagem tecnológica nos equipamentos; (2º) áreas com coberturas, mas sem sinal ou com sinal deficiente; (3º) queda frequente de ligações telefônicas; (4º) má prestação na transmissão de dados; (5º) forma de cobrança dos cartões pré-pagos; (6º) resolutividade dos serviços de centrais de atendimento ou call center na solução das reclamações dos consumidores.”

(5) OS MOTIVOS PARA INSTALAÇÃO DO INQUÉRITO PARLAMENTAR:

Nesta CPI, os motivos - elementos de convicção sobre matéria fática – para a instalação do presente Inquérito Parlamentar constam expressamente na **justificativa** do Requerimento n.º 4524/2013, apresentado na sessão ordinária matutina do dia 24 de abril de 2013:



ESTADO DO TOCANTINS
PODER LEGISLATIVO
CPI DA TELEFONIA

“JUSTIFICATIVA

Entende-se por democracia consolidada quando as suas dimensões convergem em harmonia. A democracia, em sua dimensão substancial, é o regime político em que temos como princípio e fim a pessoa humana, e o Estado o meio para promoção de seus direitos fundamentais, anteriores e superiores à organização estatal. A dimensão processual ou o instrumento é compreendida como um processo político de controle e participação do Estado pela sociedade civil.

O povo brasileiro pela sua formação cristã, forma uma nação substancialmente democrática. A pessoa humana e sua dignidade inalienável é algo difuso na sociedade brasileira. Contudo, sendo que o Brasil, típica nação criada de cima para baixo, onde o Estado antecedeu e formou o povo, na maior parte da nossa história, careceu de instituições políticas estáveis para o aprimoramento da democracia em sua dimensão processual.

A cidadania até então era passiva. O cidadão brasileiro limitava-se a votar e a ser votado em eleições periódicas e ficava, em sua maioria, inerte entre uma eleição e outra. Mas isso está mudando. Hoje, a sociedade civil brasileira está amadurecendo. Passa a compreender a cidadania como um conceito ativo, como um processo político de participação e controle permanente e contínuo do Estado pela sociedade civil. E isso se dá através de grupos de interesses ou de pressão, organizados e articulados com o Parlamento, órgão maior que representa a pluralidade política e cultural do povo brasileiro, principalmente, através de frentes parlamentares pluripartidárias.

O Estado brasileiro, desde o Período Colonial, somente é eficiente num único serviço: cobrar tributos. Todos os demais, prestados diretamente pelo Poder Público, ou indiretamente por particulares por delegação de serviço público, dentre eles a de telefonia, são ineficientes. Em uma relação custo/benefício, o



ESTADO DO TOCANTINS
PODER LEGISLATIVO
CPI DA TELEFONIA

usuário paga caro por serviço, de má qualidade e sem transparência na composição da conta.

A luta da sociedade civil organizada é em favor do cidadão usuário de serviço público. É uma cidadania ativa, que luta pela prestação adequada do serviço por parte das concessionárias e permissionárias de serviço público, como as de telefonia. As regras do artigo 6º e 7º da citada Lei Federal nº 8.987/95, estabelecem que "o usuário tem o direito a receber serviço adequado, que significa satisfazer as condições de regularidade, continuidade, eficiência, atualidade, generalidade, modicidade das tarifas, cortesia na sua prestação e segurança".

A sugestão para criação desta CPI, com prazo certo de funcionamento de 120 dias, prorrogáveis por mais 60 dias, partiu de orientação da União Nacional dos Legisladores e Legislativos Estaduais - UNALE, que nesse sentido está capitaneando um momento nacional de criação de CPIs estaduais em todo o território brasileiro.

O serviço de telefonia é serviço público. Pode ser prestado diretamente pelo Poder Público Federal ou mediante delegação previamente licitada. É regulado e fiscalizado pelo Poder Público por agências reguladoras, como a Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL). Contudo, como foi dito acima, trata-se de algo novo no Brasil e que, em termos de mentalidade, há ainda muito que evoluir por parte das operadoras de serviços públicos, que estão mais preocupadas em ganhar dinheiro do que prestar um serviço adequado. Assim, os usuários são as grandes vítimas do poder econômico e ficam indefesos pela inércia do Estado para proteger os seus direitos.

Esse quadro de desrespeito aos usuários se dá pela ineficiência de fiscalização do Poder Público que não aplica as sanções cabíveis. A reclamação por falta de serviço adequado vira uma via sacra. Após longa espera, informações imprecisas, o



ESTADO DO TOCANTINS
PODER LEGISLATIVO
CPI DA TELEFONIA

resultado é que o usuário não tem seus direitos respeitados. Infelizmente, as empresas de telefonia sabem dessa realidade e dela tiram proveito para não terem despesas e aumentarem seu lucro. Algumas até aplicam o engodo das "ouvidorias", mas o resultado concreto é do conhecimento do público. Tudo não passa de truque de marketing para promoção institucional dessas empresas.

Os danos aos consumidores por prestação ineficiente dos serviços de telefonia não é um problema restrito somente ao território do Estado do Tocantins. É um problema nacional, comum em todo Brasil. E o Parlamento não poderia ficar omissos diante de tão grave problema, levando em conta a tradição de que os grandes avanços na defesa dos consumidores se deram através da via parlamentar. É o caso das TVs a cabo e planos de saúde. Muitas vezes, as agências reguladoras tomam decisões que favorecem as operadoras. E as CPIs, como principais instrumentos de investigação e pressão do Parlamento, exercem um papel de pressão importante, até porque possuem os mesmos poderes instrutórios das autoridades judiciais.

Não se está a pedir a investigação das operadoras de telefonia. Não é essa a ótica, mas sim a de apurar a responsabilidade por dano ao consumidor, conforme previsto no inciso VIII, do artigo 24 da Constituição Federal, que estabelece essa matéria como da competência concorrente dos Estados Federados”.

(6) PRAZO CERTO DE FUNCIONAMENTO DO INQUÉRITO PARLAMENTAR:

As regras que estabelecem o prazo certo de funcionamento das CPIs estão expressas no § 3º do artigo 53 do Regimento da Assembleia Legislativa do Estado do Tocantins. O prazo ordinário é de 120 (cento e vinte) dias, e esse pode ser prorrogado por mais



ESTADO DO TOCANTINS
PODER LEGISLATIVO
CPI DA TELEFONIA

(60) sessenta dias, por deliberação do Plenário da Assembleia Legislativa.

A questão do prazo e, principalmente, a forma de sua contagem, é matéria que geralmente gera controvérsia. Contudo, encontram-se juridicamente pacificada nesta Casa de Leis, portanto, os prazos são contínuos, instalada a CPI, passa ele a fluir de modo “contínuo”, sem interrupção ou suspensão até seu termo final.

O presente Inquérito Parlamentar teve o seu prazo certo de funcionamento iniciado no dia 20 de junho de 2013, que foi o primeiro dia útil seguinte da data de sua instalação: 19/06/2013. O seu término inicial previsto seria no dia 17 de outubro de 2013.

Houve suspensão dos trabalhos no recesso parlamentar de julho, no período de 9 a 31/07/2013, nos termos do artigo 15 da Constituição Estadual. Assim, o termo final seria a data de 09/11/2013.

O Plenário deste Parlamento aprovou o requerimento n.º 6731/2013, prorrogando assim o prazo de funcionamento do presente Inquérito Parlamentar por mais 60 (sessenta) dias. Assim, o prazo de funcionamento máximo desta CPI **passou a ser o de 180 dias, com término previsto para o dia 8 de janeiro de 2014.**

(7) JURISDICIDADE DO OBJETO DELIMITADO PELA PRESENTE CPI:

O Parlamento Tocantinense tem buscado a defesa dos interesses da produção e consumo, com ênfase especial na defesa dos legítimos interesses na defesa do consumidor. O presente Relatório tem a intenção de reforçar a argumentação jurídica exposta em outras CPIs, no sentido de que seja criado, numa ótica federalista, um repositório doutrinário não somente em matéria de



ESTADO DO TOCANTINS
PODER LEGISLATIVO
CPI DA TELEFONIA

Direito Econômico na defesa do bem-estar sistêmico das cadeias produtivas de alimentos, mas também na ótica do consumo, ou seja, do consumidor.

A ação política é legítima quando vai ao encontro dos valores que emanam da sociedade – legitimidade – e com o direito: legalidade. Em uma democracia plena, não basta que o Estado se pautem pela legalidade – seja um estado de direito - é necessário também que respeite a legitimidade: seja um Estado Democrático. Legítimo é o que vai ao encontro dos valores e interesses preponderantes na sociedade civil e ilegítimo aquilo que os ignora ou os afronta.

O Parlamento é órgão que representa a pluralidade política da sociedade civil como um todo. O governo, no máximo, a maioria. E sua legitimidade só é confirmada quando vai ao encontro dos valores e interesses legítimos da sociedade civil. Nessa lógica, quanto à legitimidade do inquérito parlamentar, não há dúvida de que seu objeto vai ao encontro de interesses preponderantes na sociedade civil. Rara é a CPI instaurada que não é motivada por matéria de relevante interesse da opinião pública. A CPI DA TELEFONIA não é exceção. Sua criação é uma reivindicação da sociedade civil organizada, e até mesmo unidades de Estado, como os Ministérios Público Federal e Estadual e a Defensoria Pública, mas que detêm autogestão e são independentes em relação ao Parlamento e ao Governo.

Quanto à legalidade, a constituição válida de uma Comissão Parlamentar de Inquérito – CPI deve observar os seguintes requisitos: (1º) requerimento escrito subscrito, no mínimo, por um terço dos membros da Corporação Legislativa; (2º); fato ou fatos determinados que sejam matérias de competência da entidade estatal a que pertence o Poder Legislativo; (3º) funcionamento por prazo certo. Dos requisitos acima nominados, sem dúvida alguma, o mais importante por questão de segurança jurídica, é o que exige a existência de fato determinado a ser investigado pelo inquérito



ESTADO DO TOCANTINS
PODER LEGISLATIVO
CPI DA TELEFONIA

parlamentar. Sendo a CPI dotada de poderes idênticos aos das autoridades judiciais no processo criminal, fica o Poder Legislativo municiado de um poder real de coação física, como a violação legítima do Direito de Privacidade e a quebra de sigilo de pessoas. Em circunstâncias como essa, sempre há possibilidade real de haver abuso de poder. É por isso que o Direito Pátrio exige que seja delimitado pelo Poder Legislativo, de forma clara, precisa e objetiva qual é o fato determinado ou os fatos determinados a serem apurados pelo Inquérito Parlamentar, sob pena de ser dado *um cheque em branco* contra os Direitos Fundamentais da Pessoa Humana.

Pela exposição doutrinária acima referida considera-se fato determinado para o inquérito parlamentar estadual todo o acontecimento de relevante interesse para a vida constitucional, legal, econômica e social do Estado do Tocantins que estiver devidamente caracterizado no requerimento de constituição da CPI, desde que abrangido dentro da esfera de controle e fiscalização do Poder Legislativo estadual. No caso concreto, o Requerimento n.º 4524/2013 caracterizou os acontecimentos de relevante interesse para a vida econômica e social do Estado do Tocantins: “Apurar a responsabilidade por danos ao consumidor na prestação inadequada de serviços de telefonia oferecidos pelas operadoras que atuam no Estado do Tocantins, nos termos do artigo nº 24, VIII da Constituição Federal, referente: (1º) falta de investimento e defasagem tecnológica nos equipamentos; (2º) áreas com coberturas, mas sem sinal ou com sinal deficiente; (3º) queda frequente de ligações telefônicas; (4º) má prestação na transmissão de dados; (5º) forma de cobrança dos cartões pré-pagos; (6º) resolutividade dos serviços de centrais de atendimento ou *call center* na solução das reclamações dos consumidores.

Não se trata de matéria objeto do direito regulatório de serviços públicos. Caso fosse, por se tratar de serviço público federal, realmente o Parlamento tocantinense não seria matéria da alçada regional, mas das Casas do Congresso Nacional. Trata-se



ESTADO DO TOCANTINS
PODER LEGISLATIVO
CPI DA TELEFONIA

de matéria objeto do direito do consumidor, cuja competência legislativa é concorrente entre a União e os Estados Federados. Caso assim não fosse, o Ministério Público Estadual e os PROCONS não poderiam atuar em matéria de defesa do consumidor.

Afasta-se, assim, toda e qualquer dúvida de que o presente Inquérito Parlamentar não tenha caracterizado objetivamente o seu objeto jurídico e os fatos determinados.

(8) CRONOGRAMA DE TRABALHO E PROVA COLETADA PELO INQUÉRITO PARLAMENTAR DA TELEFONIA.

O **cronograma dos trabalhos** desenvolvidos por este Inquérito Parlamentar é sinteticamente registrado conforme as reuniões realizadas, a seguir enumeradas:

PRIMEIRA REUNIÃO - Extraordinária.

Data: 19/06/2013

Local: Plenário do Parlamento Popular, Gurupi-TO

Hora: 17h e 36min

Pauta:

- Eleição e Instalação dos cargos de Presidente, vice-presidente e relator.

SEGUNDA REUNIÃO – Extraordinária.

Data: 27/08/2013

Hora: 17h e 36 min

Local: Plenarinho da Assembleia Legislativa – Palmas-TO.

Pauta:

- Disciplinar as ações de competência e atribuições, organização dos trabalhos, estruturação e consecução dos objetivos propostos para deliberação do regimento interno da CPI;



ESTADO DO TOCANTINS
PODER LEGISLATIVO
CPI DA TELEFONIA

- definição de equipe de apoio aos membros da Comissão, formada por servidores da Assembleia Legislativa;
- exposição de roteiro de trabalho da Comissão.

TERCEIRA REUNIÃO - Extraordinária.

Data: 24/09/2013

Hora: 11h e 33 min

Local: Plenarinho da Assembleia Legislativa – Palmas-TO.

Pauta:

- aprovação do regimento interno;
- aprovação da Programação de trabalho da CPI;
- aprovação de convocação de representantes do PROCON-TO, do Ministério Público Estadual e Defensoria Pública Estadual;
- autorização de ofício a SEFAZ, solicitando informações do ICMS pago pelos serviços de telefonia;
- encaminhamento de ofício as prefeituras municipais solicitando informações sobre a oferta dos serviços das prestadoras de serviços de telefonia;
- aprovação de visita, para oitiva de autoridades e população, nos municípios de Porto Nacional, Alvorada, Arraias e Dianópolis;
- encaminhamento de ofício ao Ministério das Telecomunicações requerendo relatório pertinente aos serviços das empresas que operam no Estado;
- encaminhamento de ofícios com convocação ao Ministério Público Federal, ANATEL, as operadoras OI, TIM, VIVO, CLARO, SINDITELEBRASIL. OAB-TO, ACIPA, Câmara Municipal de Palmas.

QUARTA REUNIÃO - Ordinária.

Data: 24/09/2013

Hora: 14h

Local: Plenarinho da Assembleia Legislativa – Palmas-TO.

Pauta:

Tomadas de depoimentos:



ESTADO DO TOCANTINS
PODER LEGISLATIVO
CPI DA TELEFONIA

- Dr^a. Weruska Rezende Fuso, Promotora de Justiça e Coordenadora do Centro de Apoio Operacional do Consumidor – CAOPDC;
- Dr. Ducélio Stival, Superintendente do PROCON-TO, e
- Dr. Edivan de Carvalho Miranda, Coordenador do Núcleo de Defesa do Consumidor – NUDECON.

QUINTA REUNIÃO - Ordinária.

Data: 1º/10/2013

Hora: 14h

Local: Plenarinho da Assembleia Legislativa – Palmas-TO.

Pauta:

Tomadas de depoimentos:

- Dr. Epitacio Brandão, Presidente da OAB-TO;
- Sr. Ádamo Tadeu Póvoa Mello, Assessor Jurídico do Núcleo de Defesa do Consumidor, e
- Magna da Silva Luz da Paz, Técnica do PROCON-TO.

SEXTA REUNIÃO - Audiência Pública e oitiva de usuários.

Data: 03/10/2013

Hora: 9h

Local: Câmara Municipal de Alvorada - TO.

Pauta:

Audiência Pública realizada na Câmara Municipal de Alvorada com a presença de membros da Comissão, do Prefeito, vereadores e autoridades municipais, bem como oitiva de usuários locais, pelos órgãos: PROCON-TO, Defensoria Pública e Ministério Público Estadual, que identificaram 26 problemas relacionados aos serviços de telefonia fixa, móvel e banda larga.

SÉTIMA REUNIÃO - Audiência Pública e oitiva de usuários.

Data: 04/10/2013

Hora: 9h



ESTADO DO TOCANTINS
PODER LEGISLATIVO
CPI DA TELEFONIA

Local: Câmara Municipal de Arraias - TO

Pauta:

Audiência Pública realizada na Câmara Municipal de Arraias com a presença de membros da Comissão, do Prefeito, vereadores e autoridades municipais, bem como oitiva de usuários, pelos órgãos: PROCON-TO, Defensoria Pública e Ministério Público Estadual, que identificaram 208 problemas relacionados aos serviços de telefonia fixa, móvel, banda larga e internet móvel.

OITAVA PRIMEIRA - Audiência Pública e oitiva de usuários.

Data: 05/10/2013

Hora: 9h

Local: Câmara Municipal de Dianópolis - TO

Pauta:

Audiência Pública realizada na Câmara Municipal de Dianópolis com a presença de membros da Comissão, vereadores e autoridades municipais, bem como oitiva de usuários, pelos órgãos: PROCON-TO, Defensoria Pública e Ministério Público Estadual, que identificaram 148 problemas relacionados aos serviços de telefonia fixa, móvel, banda larga, internet móvel e TV por assinatura.

NONA REUNIÃO - Reunião Ordinária.

Data: 08/10/2013

Hora: 14h

Local: Plenarinho da Assembleia Legislativa – Palmas-TO.

Pauta:

- convocação do representante da ANATEL no Tocantins;
- oitivas da população de Palmas na Avenida JK, na Av. Tocantins em Taquaralto, e na Feira da 304 Sul, e
- oitivas de autoridade e da população nos municípios de Araguaina, Tocantinópolis e Araguatins.



ESTADO DO TOCANTINS
PODER LEGISLATIVO
CPI DA TELEFONIA

DÉCIMA REUNIÃO – oitava de usuários.

Data: 09, 10 e 11/10/2013

Hora: 14h

Locais: Avenida JK, Avenida Tocantins em Taquaralto, e na Feira da 304 Sul, em Palmas.

Pauta:

Oitava de usuários realizada na Avenida JK em Palmas, pelos órgãos: PROCON-TO, Defensoria Pública e Ministério Público Estadual, que identificaram 546 problemas relacionados aos serviços de telefonia fixa, móvel, banda larga, internet móvel e TV por assinatura.

DÉCIMA-PRIMEIRA REUNIÃO – Ordinária

Data: 15/10/2013

Hora: 14h

Local: Plenarinho da Assembleia Legislativa – Palmas-TO.

Pauta:

Tomadas de depoimentos:

- Sr. Ailfrain Morais Martins, Gerente da Unidade Operacional da ANATEL no Tocantins, e
- autorização das oitivas de autoridades e da população nos municípios de Pedro Afonso, Gurupi, Paraíso, Caseara, Guaraí e Colinas do Tocantins.

DÉCIMA-SEGUNDA REUNIÃO – Audiência Pública e Oitava de usuários.

Data: 17/10/2013

Hora: 9h

Local: Câmara Municipal de Araguaína - TO.

Pauta:

Audiência Pública realizada na Câmara Municipal de Araguaína com a presença de membros da Comissão, vereadores e autoridades municipais, bem como oitiva de usuários, pelos órgãos: PROCON-TO, Defensoria Pública e Ministério Público Estadual,



ESTADO DO TOCANTINS
PODER LEGISLATIVO
CPI DA TELEFONIA

que identificaram 745 problemas relacionados aos serviços de telefonia fixa, móvel, banda larga, internet móvel e TV por assinatura.

DÉCIMA-TERCEIRA REUNIÃO – Audiência Pública e Oitiva de usuários.

Data: 18/10/2013

Hora: 9h

Local: Câmara Municipal de Tocantinópolis-TO.

Pauta:

Audiência Pública realizada na Câmara Municipal de Tocantinópolis com a presença de membros da Comissão, vereadores e autoridades municipais, bem como oitiva de usuários, pelos órgãos: PROCON-TO, Defensoria Pública e Ministério Público Estadual, que identificaram 747 problemas relacionados aos serviços de telefonia fixa, móvel, banda larga e internet móvel.

DÉCIMA-QUARTA REUNIÃO – Audiência Pública e Oitiva de usuários.

Data: 19/10/2013

Hora: 9h

Local: Câmara Municipal de Araguatins - TO.

Pauta:

Audiência Pública realizada na Câmara Municipal de Araguatins com a presença de membros da Comissão, vereadores e autoridades municipais, bem como oitiva de usuários, pelos órgãos: PROCON-TO, Defensoria Pública e Ministério Público Estadual, que identificaram 615 problemas relacionados aos serviços de telefonia fixa, móvel, banda larga e internet móvel.

DÉCIMA-QUINTA REUNIÃO – Audiência Pública e Oitiva de usuários.

Data: 31/10/2013



ESTADO DO TOCANTINS
PODER LEGISLATIVO
CPI DA TELEFONIA

Hora: 9h

Local: Estação Digital em Pedro Afonso - TO.

Pauta:

Audiência Pública realizada na Câmara Municipal de Pedro Afonso com a presença de membros da Comissão, prefeito, vereadores e autoridades municipais, bem como oitiva de usuários, pelos órgãos: PROCON-TO, Defensoria Pública e Ministério Público Estadual, que identificaram 125 problemas relacionados aos serviços de telefonia fixa, móvel, banda larga, internet móvel e TV por assinatura.

DÉCIMA-SEXTA REUNIÃO – Audiência Pública e Oitiva de usuários.

Data: 1/11/2013

Hora: 9h

Local: Câmara Municipal de Porto Nacional - TO.

Pauta:

Audiência Pública realizada na Câmara Municipal de Porto Nacional com a presença de membros da Comissão, vereadores e autoridades municipais, bem como oitiva de usuários, pelos órgãos: PROCON-TO, Defensoria Pública e Ministério Público Estadual, que identificaram 1162 problemas relacionados aos serviços de telefonia fixa, móvel, banda larga, internet móvel e TV por assinatura.

DÉCIMA-SETIMA REUNIÃO – Audiência Pública e Oitiva de usuários.

Data: 7/11/2013

Hora: 9h

Local: CDL de Gurupi - TO.

Pauta:

Audiência Pública realizada na Câmara Municipal de Gurupi Nacional com a presença de membros da Comissão, vereadores e autoridades municipais, bem como oitiva de usuários, pelos órgãos:



ESTADO DO TOCANTINS
PODER LEGISLATIVO
CPI DA TELEFONIA

PROCON-TO, Defensoria Pública e Ministério Público Estadual, que identificaram 152 problemas relacionados aos serviços de telefonia fixa, móvel, banda larga, internet móvel e TV por assinatura.

DÉCIMA-OITAVA REUNIÃO – Audiência Pública e Oitiva de usuários.

Data: 8/11/2013

Hora: 9h

Local: Teatro Cora Coralina de Paraíso do Tocantins – TO.

Pauta:

Audiência Pública realizada na Câmara Municipal de Paraíso Nacional com a presença de membros da Comissão, vereadores e autoridades municipais, bem como oitiva de usuários, pelos órgãos: PROCON-TO, Defensoria Pública e Ministério Público Estadual, que identificaram 261 problemas relacionados aos serviços de telefonia fixa, móvel, banda larga e internet móvel.

DÉCIMA-NONA REUNIÃO – Audiência Pública e Oitiva de usuários.

Data: 9/11/2013

Hora: 9h

Local: Câmara Municipal de Caseara – TO.

Pauta:

Audiência Pública realizada na Câmara Municipal de Caseara Nacional com a presença de membros da Comissão, vereadores e autoridades municipais, bem como oitiva de usuários, pelos órgãos: PROCON-TO, Defensoria Pública e Ministério Público Estadual, que identificaram 134 problemas relacionados aos serviços de telefonia fixa, móvel, banda larga e internet móvel.

VIGÉSIMA REUNIÃO – Audiência Pública e Oitiva de usuários.

Data: 21/11/2013



ESTADO DO TOCANTINS
PODER LEGISLATIVO
CPI DA TELEFONIA

Hora: 9h

Local: Câmara Municipal de Guaraí – TO.

Pauta:

Audiência Pública realizada na Câmara Municipal de Guaraí Nacional com a presença de membros da Comissão, vereadores e autoridades municipais, bem como oitiva de usuários, pelos órgãos: PROCON-TO, Defensoria Pública e Ministério Público Estadual, que identificaram 365 problemas relacionados aos serviços de telefonia fixa, móvel, banda larga e internet móvel.

VIGÉSIMA-PRIMEIRA REUNIÃO – Visita e Oitiva de usuários.

Data: 22/11/2013

Hora: 9h

Local: Colinas do Tocantins - TO

Pauta:

Visita ao Município de Colinas do Tocantins com a presença de membros da Comissão, do Presidente da Assembleia Legislativa Deputado Sandoval Cardoso, da Deputada Amália Santana, vereadores, autoridades municipais e imprensa local, bem como oitiva de usuários, pelos órgãos: PROCON-TO, Defensoria Pública e Ministério Público Estadual, que identificaram 225 problemas relacionados aos serviços de telefonia fixa, móvel, banda larga e internet móvel.

VIGÉSIMA-SEGUNDA REUNIÃO – Extraordinária

Data: 13/12/2013

Hora: 9h

Local: Plenarinho da Assembleia Legislativa – Palmas-TO.

Pauta:

Reunião extraordinária para ouvir as operadoras de telefonia que atuam no Estado do Tocantins: OI, VIVO, CLARO e TIM, com a presença dos representantes das operadoras de telefonia que atuam no Estado do Tocantins: Sr. João Antonio Monteiro Tavares (Diretor de Relações Institucionais) e Sr. Claudio Roberto Leandro



ESTADO DO TOCANTINS
PODER LEGISLATIVO
CPI DA TELEFONIA

Mariano, representantes da **empresa OI**; Sr. Eduardo Leal Macedo, Assessor Executivo Da Telefônica da **empresa VIVO**; Sr. Luiz Claudio Fortes, Administrador, Relações Institucionais da **empresa TIM Brasil**, e Sr. Rainer Oliveira Cruz, Administrador, Gerente Regional da Empresa **CLARO**. A sessão contou com a presença de membros CPI, do Presidente da Assembleia Legislativa Deputado Sandoval Cardoso, do Defensor Público do NUDECON, Dr. Edvan de Carvalho Miranda; do Superintendente do PROCON-TO, Sr. Dulcélio Stival, de assessores técnicos destes órgãos, da imprensa e da população em geral, conforme ata (ANEXO VII).

VIGÉSIMA-TERCEIRA REUNIÃO – Extraordinária.

Data: 17/12/2013

Hora: 11h e 6 min

Local: Plenarinho da Assembleia Legislativa – Palmas-TO.

Pauta:

- aprovação do relatório final;
- aprovação de 2 (duas) audiências públicas nos meses de março e setembro de 2014 e 2015, para acompanhar o cumprimento do Termo de Ajustamento de Conduta – TAC, que será firmando com as operadoras: OI, VIVO, CLARO E TIM Brasil.
- aprovação de criação da Frente Parlamentar de Defesa do Consumidor de Telefonia.

Registra-se que a CPI da Telefonia esteve presente em reuniões organizadas nas Câmaras Municipais de Vereadores de: Alvorada, Arraias, Dianópolis, Araguaína, Tocantinópolis, Araguatins, Pedro Afonso, Porto Nacional, Gurupi, Paraíso do Tocantins, Caseara e Guaraí, Colinas do Tocantins e Palmas, realizando também oitivas de usuários pelos órgãos: Ministério Público Estadual, Defensoria Pública Estadual e PROCON-TO.

A **prova documental** consistiu em informações e documentos requisitados por esta CPI e documentos entregues por entidades, Operadoras e pessoas espontaneamente:



ESTADO DO TOCANTINS
PODER LEGISLATIVO
CPI DA TELEFONIA

Nº OF.	DESTINO	ASSUNTO	DATA recebimento
001 04/09	Min. das Telecomunicações	Relatório detalhado sobre o sistema de telecomunicações de telefonia fixa e móvel no Estado do Tocantins	11/12
002 20/09	Min. Público Estadual	participar de uma reunião da Comissão Parlamentar de Inquérito, instalada pela Assembleia Legislativa, com o objetivo de apurar a inadequada prestação de serviços de telefonia oferecidos pelas operadoras que atuam no Estado do Tocantins, conforme Decreto Administrativo nº 673/2013	
003 20/09	PROCON	participar de uma reunião da Comissão Parlamentar de Inquérito, instalada pela Assembleia Legislativa, com o objetivo de apurar a inadequada prestação de serviços de telefonia oferecidos pelas operadoras que atuam no Estado do Tocantins, conforme Decreto Administrativo nº 673/2013	11/10
004 20/09	Defensoria NUDECON	participar de uma reunião da Comissão Parlamentar de Inquérito, instalada pela Assembleia Legislativa, com o objetivo de apurar a inadequada prestação de serviços de telefonia oferecidos pelas operadoras que atuam no Estado do Tocantins, conforme Decreto Administrativo nº 673/2013	
004 20/09	Defensoria NUDECON	solicito que seja designado um técnico desse órgão ministerial para acompanhar os trabalhos da Comissão nos municípios de Palmas , no dia 9, na Av. JK, no dia 10, na Av. Tocantins em Taquaralto e no dia 11, na Feira da 304 Sul, Araguaína , Tocantinópolis e Araguatins nos dias 17,18 e 19 de outubro corrente, respectivamente, a partir das 9:00h, nas Câmaras Municipais	
005 25/09	Min. Público Estadual	solicito que seja designado um técnico desse órgão ministerial para acompanhar os trabalhos da Comissão nos municípios de Palmas , no dia 9, na Av. JK, no dia 10, na Av. Tocantins em Taquaralto e no dia 11, na Feira da 304 Sul, Araguaína , Tocantinópolis e Araguatins nos dias 17, 18 e 19 de outubro corrente, respectivamente, a partir das 9:00h, nas Câmaras Municipais	01/10
006 25/09	OAB – TO	participar de uma reunião da Comissão Parlamentar de Inquérito, instalada pela Assembleia Legislativa, com o objetivo de apurar a inadequada prestação de serviços de telefonia oferecidos pelas operadoras que atuam no Estado do Tocantins, conforme	



ESTADO DO TOCANTINS
PODER LEGISLATIVO
CPI DA TELEFONIA

		Decreto Administrativo nº 673/2013	
007 25/09	Procuradoria da República do Tocantins	participar de uma reunião da Comissão Parlamentar de Inquérito, instalada pela Assembleia Legislativa, com o objetivo de apurar a inadequada prestação de serviços de telefonia oferecidos pelas operadoras que atuam no Estado do Tocantins, conforme Decreto Administrativo nº 673/2013	
008 30/09	Min. Público Estadual	solicito que seja designado um técnico desse órgão para acompanhar os trabalhos desta Comissão nas cidades de: Alvorada no dia 3 de outubro; Arraias no dia 4 de outubro, e Dianópolis , no dia 5 de outubro	
009 30/09	Prefeitura de Alvorada	Comunico a Vossa Excelência que a Comissão Parlamentar de Inquérito, instalada pela Assembleia Legislativa, com o objetivo de apurar a inadequada prestação de serviços de telefonia oferecidos pelas operadoras que atuam no Estado do Tocantins, conforme Decreto Administrativo nº 673/2013, realizará audiência pública com a presença de Deputados membros da Comissão para ouvir a população no dia 3 de outubro, a partir das 9 h, na Câmara Municipal deste município	
010 30/09	Prefeitura de Arraias	Comunico a Vossa Excelência que a Comissão Parlamentar de Inquérito, instalada pela Assembleia Legislativa, com o objetivo de apurar a inadequada prestação de serviços de telefonia oferecidos pelas operadoras que atuam no Estado do Tocantins, conforme Decreto Administrativo nº 673/2013, realizará audiência pública com a presença de Deputados membros da Comissão para ouvir a população no dia 4 de outubro, a partir das 9 h, na Câmara Municipal deste município	
011 30/09	Prefeitura de Dianópolis	Comunico a Vossa Excelência que a Comissão Parlamentar de Inquérito, instalada pela Assembleia Legislativa, com o objetivo de apurar a inadequada prestação de serviços de telefonia oferecidos pelas operadoras que atuam no Estado do Tocantins, conforme Decreto Administrativo nº 673/2013, realizará audiência pública com a presença de Deputados membros da Comissão para ouvir a população no dia 5 de outubro, a partir das 9 h, na Câmara Municipal deste município	
012 30/09	Câmara Municipal de Alvorada	Comunico a Vossa Excelência que a Comissão Parlamentar de Inquérito, instalada pela Assembleia Legislativa, com o objetivo de apurar a inadequada	



ESTADO DO TOCANTINS
PODER LEGISLATIVO
CPI DA TELEFONIA

		prestação de serviços de telefonia oferecidos pelas operadoras que atuam no Estado do Tocantins, conforme Decreto Administrativo nº 673/2013, realizará audiência pública com a presença de Deputados membros da Comissão para ouvir a população no dia 3 de outubro, a partir das 9 h, na Câmara Municipal deste município	
013 30/09	Câmara Municipal de Arraias	Comunico a Vossa Excelência que a Comissão Parlamentar de Inquérito, instalada pela Assembleia Legislativa, com o objetivo de apurar a inadequada prestação de serviços de telefonia oferecidos pelas operadoras que atuam no Estado do Tocantins, conforme Decreto Administrativo nº 673/2013, realizará audiência pública com a presença de Deputados membros da Comissão para ouvir a população no dia 4 de outubro, a partir das 9 h, na Câmara Municipal deste município	
014 30/09	Câmara Municipal de Dianópolis	Comunico a Vossa Excelência que a Comissão Parlamentar de Inquérito, instalada pela Assembleia Legislativa, com o objetivo de apurar a inadequada prestação de serviços de telefonia oferecidos pelas operadoras que atuam no Estado do Tocantins, conforme Decreto Administrativo nº 673/2013, realizará audiência pública com a presença de Deputados membros da Comissão para ouvir a população no dia 5 de outubro, a partir das 9 h, na Câmara Municipal deste município	
014 08/10	Unidade Operacional da Anatel no Tocantins	participar de uma reunião da Comissão Parlamentar de Inquérito, instalada pela Assembleia Legislativa, com o objetivo de apurar a inadequada prestação de serviços de telefonia oferecidos pelas operadoras que atuam no Estado do Tocantins, conforme Decreto Administrativo nº 673/2013, que será realizada no dia 15 de setembro	11/10
014 14/10	Prefeitura Municipal de Araguaína TO	Comunico a Vossa Excelência que a Comissão Parlamentar de Inquérito, instalada pela Assembleia Legislativa, com o objetivo de apurar a inadequada prestação de serviços de telefonia oferecidos pelas operadoras que atuam no Estado do Tocantins, conforme Decreto Administrativo nº 673/2013, realizará audiência pública com a presença de Deputados membros da Comissão para ouvir a população no dia 17 de outubro, a partir das 9 h, na Câmara Municipal deste município	



ESTADO DO TOCANTINS
PODER LEGISLATIVO
CPI DA TELEFONIA

015 14/10	Prefeitura Municipal de Tocantinópolis	Comunico a Vossa Excelência que a Comissão Parlamentar de Inquérito, instalada pela Assembleia Legislativa, com o objetivo de apurar a inadequada prestação de serviços de telefonia oferecidos pelas operadoras que atuam no Estado do Tocantins, conforme Decreto Administrativo nº 673/2013, realizará audiência pública com a presença de Deputados membros da Comissão para ouvir a população no dia 17 de outubro, a partir das 9 h, na Câmara Municipal deste município	
016 14/10	Prefeitura Municipal de Araguatins	Comunico a Vossa Excelência que a Comissão Parlamentar de Inquérito, instalada pela Assembleia Legislativa, com o objetivo de apurar a inadequada prestação de serviços de telefonia oferecidos pelas operadoras que atuam no Estado do Tocantins, conforme Decreto Administrativo nº 673/2013, realizará audiência pública com a presença de Deputados membros da Comissão para ouvir a população no dia 19 de outubro, a partir das 9 h, na Câmara Municipal deste município	
017 14/10	Câmara Municipal de Araguatins	Comunico a Vossa Excelência que a Comissão Parlamentar de Inquérito, instalada pela Assembleia Legislativa, com o objetivo de apurar a inadequada prestação de serviços de telefonia oferecidos pelas operadoras que atuam no Estado do Tocantins, conforme Decreto Administrativo nº 673/2013, realizará audiência pública com a presença de Deputados membros da Comissão para ouvir a população no dia 19 de outubro, a partir das 9 h, na Câmara Municipal deste município	
018 14/10	Câmara Municipal de Tocantinópolis	Comunico a Vossa Excelência que a Comissão Parlamentar de Inquérito, instalada pela Assembleia Legislativa, com o objetivo de apurar a inadequada prestação de serviços de telefonia oferecidos pelas operadoras que atuam no Estado do Tocantins, conforme Decreto Administrativo nº 673/2013, realizará audiência pública com a presença de Deputados membros da Comissão para ouvir a população no dia 18 de outubro, a partir das 9 h, na Câmara Municipal deste município	
019 14/10	Câmara Municipal de Araguaína	Comunico a Vossa Excelência que a Comissão Parlamentar de Inquérito, instalada pela Assembleia Legislativa, com o objetivo de apurar a inadequada prestação de serviços de telefonia oferecidos pelas	



ESTADO DO TOCANTINS
PODER LEGISLATIVO
CPI DA TELEFONIA

		operadoras que atuam no Estado do Tocantins, conforme Decreto Administrativo nº 673/2013, realizará audiência pública com a presença de Deputados membros da Comissão para ouvir a população no dia 17 de outubro, a partir das 9 h, na Câmara Municipal deste município	
020 14/10	NUDECON	solicito que seja designado o Assessor Ádamo Tadeu Póvoa Mello , técnico desse órgão para continuar acompanhando os trabalhos desta Comissão nas cidades de: Araguaina no dia 17 de outubro; Tocantinópolis no dia 18 de outubro, e Araguatins , no dia 19 de outubro	
021 14/10	PROCON	solicito que seja designado as Assessoras Edenilza Machado Alves de Oliveira e Magna da Silva Luz da Paz , Técnicas desse órgão para continuar acompanhando os trabalhos desta Comissão nas cidades de: Araguaína no dia 17 de outubro; Tocantinópolis no dia 18 de outubro, e Araguatins , no dia 19 de outubro	
021 14/10	COAPDC	solicito que seja designado a Assessora Allane Thássia Tenório, Técnica desse órgão para continuar acompanhando os trabalhos desta Comissão nas cidades de: Araguaína no dia 17 de outubro; Tocantinópolis no dia 18 de outubro, e Araguatins , no dia 19 de outubro	
022 29/10	Prefeitura de Pedro Afonso	com o objetivo de apurar a inadequada prestação de serviços de telefonia oferecidos pelas operadoras que atuam no Estado do Tocantins, conforme Decreto Administrativo nº 673/2013, realizará audiência pública com a presença de Deputados membros da Comissão para ouvir a população no dia 31 de outubro corrente, próxima quinta-feira, a partir das 9 h, na Câmara Municipal deste município	
023 29/10	PROCON	solicito autorização para servidoras deste Órgão Técnico: Magna da Silva Luz da Paz e Edenilza Machado Alves de Olivera empreenderem viagem para acompanhar os trabalhos da Comissão Parlamentar de Inquérito - CPI da Telefonia nos municípios de Pedro Afonso, no dia 31 de outubro, e Porto Nacional no dia 1º de novembro, a partir das 9:00h, nas Câmaras Municipais dos respectivos municípios	30/10
027 29/10	Câmara Municipal de	Comunico a Vossa Excelência que a Comissão Parlamentar de Inquérito, instalada pela Assembleia	



ESTADO DO TOCANTINS
PODER LEGISLATIVO
CPI DA TELEFONIA

	Pedro Afonso	Legislativa, com o objetivo de apurar a inadequada prestação de serviços de telefonia oferecidos pelas operadoras que atuam no Estado do Tocantins, conforme Decreto Administrativo nº 673/2013, realizará audiência pública com a presença de Deputados membros da Comissão para ouvir a população no dia 31 de outubro, próxima quinta-feira, neste município, a partir das 9 ^h	
028 29/10	Prefeitura Municipal de Porto Nacional	Comunico a Vossa Excelência que a Comissão Parlamentar de Inquérito, instalada pela Assembleia Legislativa, com o objetivo de apurar a inadequada prestação de serviços de telefonia oferecidos pelas operadoras que atuam no Estado do Tocantins, conforme Decreto Administrativo nº 673/2013, realizará audiência pública com a presença de Deputados membros da Comissão para ouvir a população no dia 1º de novembro, próxima quinta-feira, neste município, a partir das 9h	
029 29/10	Câmara Municipal de Porto Nacional	Comunico a Vossa Excelência que a Comissão Parlamentar de Inquérito, instalada pela Assembleia Legislativa, com o objetivo de apurar a inadequada prestação de serviços de telefonia oferecidos pelas operadoras que atuam no Estado do Tocantins, conforme Decreto Administrativo nº 673/2013, realizará audiência pública com a presença de Deputados membros da Comissão para ouvir a população no dia 1º de novembro, próxima quinta-feira, neste município, a partir das 9h	
030 029/10	Min. Público Estadual COAP	solicito autorização para a servidora deste Órgão Técnico Ministerial: Allane Thássia Tenório empreender viagem para acompanhar os trabalhos da Comissão Parlamentar de inquérito - CPI da Telefonia nos municípios de Pedro Afonso, no dia 31 de outubro, e Porto Nacional no dia 1º de novembro, a partir das 9:00h, nas Câmaras Municipais daqueles municípios	29/10
031 31/10	Prefeitura Municipal de Gurupi	com o objetivo de apurar a inadequada prestação de serviços de telefonia oferecidos pelas operadoras que atuam no Estado do Tocantins, conforme Decreto Administrativo nº 673/2013, realizará audiência pública com a presença de Deputados membros da Comissão para ouvir a população no dia 7 de novembro, a partir das 9 h, na Câmara Municipal deste município	



ESTADO DO TOCANTINS
PODER LEGISLATIVO
CPI DA TELEFONIA

032 31/10	Câmara Municipal de Gurupi	com o objetivo de apurar a inadequada prestação de serviços de telefonia oferecidos pelas operadoras que atuam no Estado do Tocantins, conforme Decreto Administrativo nº 673/2013, realizará audiência pública com a presença de Deputados membros da Comissão para ouvir a população no dia 7 de novembro, a partir das 9 h, na Câmara Municipal deste município	
033 31/10	Prefeitura Municipal de Paraíso do Tocantins	com o objetivo de apurar a inadequada prestação de serviços de telefonia oferecidos pelas operadoras que atuam no Estado do Tocantins, conforme Decreto Administrativo nº 673/2013, realizará audiência pública com a presença de Deputados membros da Comissão para ouvir a população no dia 8 de novembro, a partir das 9 h, na Câmara Municipal deste município	
034 31/10	Câmara Municipal de Paraíso do Tocantins	com o objetivo de apurar a inadequada prestação de serviços de telefonia oferecidos pelas operadoras que atuam no Estado do Tocantins, conforme Decreto Administrativo nº 673/2013, realizará audiência pública com a presença de Deputados membros da Comissão para ouvir a população no dia 8 de novembro, a partir das 9 h, na Câmara Municipal deste município	
035 31/10	Prefeitura Municipal de Caseara	com o objetivo de apurar a inadequada prestação de serviços de telefonia oferecidos pelas operadoras que atuam no Estado do Tocantins, conforme Decreto Administrativo nº 673/2013, realizará audiência pública com a presença de Deputados membros da Comissão para ouvir a população no dia 9 de novembro, a partir das 9 h, na Câmara Municipal deste município	
036 31/10	Câmara Municipal de Caseara	com o objetivo de apurar a inadequada prestação de serviços de telefonia oferecidos pelas operadoras que atuam no Estado do Tocantins, conforme Decreto Administrativo nº 673/2013, realizará audiência pública com a presença de Deputados membros da Comissão para ouvir a população no dia 9 de novembro, a partir das 9 h, na Câmara Municipal deste município	
037 05/11	PROCON	solicito que sejam designadas as servidoras: Edenilza Machado Alves de Olivera e Magna da Silva Luz da Paz , técnicas desse órgão para continuar acompanhando os trabalhos desta Comissão nas	06/11



ESTADO DO TOCANTINS
PODER LEGISLATIVO
CPI DA TELEFONIA

		<p>idades de Gurupi no dia 07 de novembro; Paraíso no dia 08 de novembro e Caseara, no dia 09 de novembro</p>	
038 05/11	<p>Ministério Público Estadual COAP Consumidor</p>	<p>solicito autorização para a servidora deste Órgão Técnico Ministerial: Allane Thássia Tenório empreender viagem para acompanhar os trabalhos da Comissão Parlamentar de inquérito - CPI da Telefonia nos municípios de Gurupi no dia 07 de novembro; Paraíso no dia 08 de novembro e Caseara, no dia 09 de novembro</p>	06/11
039 04/11	<p>Núcleo de Defesa do Consumidor - NUDECON</p>	<p>solicito autorização para o servidor deste Órgão Técnico: Ádamo Tadeu Póvoa Mello empreender viagem para acompanhar os trabalhos da Comissão Parlamentar de inquérito - CPI da Telefonia nos municípios de Gurupi no dia 07 de novembro; Paraíso no dia 08 de novembro e Caseara, no dia 09 de novembro</p>	
040 04/11	<p>PROCON</p>	<p>solicito que sejam designadas as servidoras: Edenilza Machado Alves de Olivera e Magna da Silva Luz da Paz, técnicas desse órgão para continuar acompanhando os trabalhos desta Comissão nas cidades de Guaraí no dia 21 de novembro; Colinas no dia 22 de novembro</p>	
041 04/11	<p>Ministério Público Estadual COAP Consumidor</p>	<p>solicito autorização para a servidora deste Órgão Técnico Ministerial: Allane Thássia Tenório empreender viagem para acompanhar os trabalhos da Comissão Parlamentar de inquérito - CPI da Telefonia nos municípios de Guaraí no dia 21 de novembro e Colinas no dia 22 de novembro</p>	
042 04/11	<p>Núcleo de Defesa do Consumidor - NUDECON</p>	<p>solicito autorização para o servidor deste Órgão Técnico: Ádamo Tadeu Póvoa Mello empreender viagem para acompanhar os trabalhos da Comissão Parlamentar de inquérito - CPI da Telefonia nos municípios de Guaraí no dia 21 de novembro e Colinas no dia 22 de novembro</p>	
043 04/11	<p>PROCON</p>	<p>solicito que seja designado as servidoras: Edenilza Machado Alves de Olivera e Magna da Silva Luz da Paz, técnicas desse órgão para continuar acompanhando os trabalhos desta Comissão na cidade de Mateiros no dia 29 de novembro</p>	
046 06/11	<p>Prefeitura Municipal de Guaraí</p>	<p>com o objetivo de apurar a inadequada prestação de serviços de telefonia oferecidos pelas operadoras que atuam no Estado do Tocantins, conforme Decreto Administrativo nº 673/2013, realizará</p>	



ESTADO DO TOCANTINS
PODER LEGISLATIVO
CPI DA TELEFONIA

		audiência pública com a presença de Deputados membros da Comissão para ouvir a população no dia 21 de novembro, a partir das 9 h, na Câmara Municipal deste município	
047 06/11	Câmara Municipal de Guaraí	com o objetivo de apurar a inadequada prestação de serviços de telefonia oferecidos pelas operadoras que atuam no Estado do Tocantins, conforme Decreto Administrativo nº 673/2013, realizará audiência pública com a presença de Deputados membros da Comissão para ouvir a população no dia 21 de novembro, quinta-feira, neste município, a partir das 9h.	
048 06/11	Prefeitura Municipal de Colinas	com o objetivo de apurar a inadequada prestação de serviços de telefonia oferecidos pelas operadoras que atuam no Estado do Tocantins, conforme Decreto Administrativo nº 673/2013, realizará audiência pública com a presença de Deputados membros da Comissão para ouvir a população no dia 22 de novembro, sexta-feira, a partir das 9 h, na Câmara Municipal deste município	
046 02/12	Rep. Relações Institucionais da OI – Palmas	participar de uma reunião da Comissão Parlamentar de Inquérito, instalada pela Assembleia Legislativa, com o objetivo de apurar a inadequada prestação de serviços de telefonia oferecidos pelas operadoras que atuam no Estado do Tocantins, conforme Decreto Administrativo nº 673/2013, que será realizada no dia 03 de dezembro	
047 03/12	Diretora de Relações Institucionais da Telefônica / Vivo	Para comparecer como representante da VIVO / TELEFÔNICA, a reunião da Comissão Parlamentar de Inquérito, instalada pela Assembleia Legislativa, com o objetivo de apurar a inadequada prestação de serviços de telefonia oferecidos pelas operadoras que atuam no Estado do Tocantins, conforme Decreto Administrativo nº 673/2013, que será realizada no dia 10 de dezembro	
053 27/11	ANATEL Tocantins	Solicito de Vossa Senhoria informação sobre a situação atual do cumprimento do plano de expansão e/ou investimento estabelecido por esta Agencia Reguladora, para as empresas que exploram os serviços de telefonia fixa e móvel no território do Estado do Tocantins.	29/11
056 27/11	Representante da TIM – Região Norte	Convoco Vosso Senhoria, como representante da operadora de telefonia Tim Brasil da Região Norte	



ESTADO DO TOCANTINS
PODER LEGISLATIVO
CPI DA TELEFONIA

		para comparecer na reunião da Comissão Parlamentar de Inquérito, instalada pela Assembléia Legislativa, com o objetivo de apurar a inadequada prestação de serviços de telefonia oferecida pelas operadoras que atuam no Estado do Tocantins, Conforme Decreto Administrativo nº 673/2013, que será realizada no dia 11 de dezembro	
057 09/12	Representante da Claro – Região Norte	Convoco Vossa Senhoria, como representante da operadora de telefonia Tim Brasil da Região Norte para comparecer na reunião da Comissão Parlamentar de Inquérito, instalada pela Assembléia Legislativa, com o objetivo de apurar a inadequada prestação de serviços de telefonia oferecida pelas operadoras que atuam no Estado do Tocantins, Conforme Decreto Administrativo nº 673/2013, que será realizada no dia 11 de dezembro	11/12
058 09/12	Ministério Público Estadual	Comunico a Vossa Excelência que a reunião da Comissão Parlamentar de Inquérito – CPI da Telefonia, para ouvir os representantes das empresas operadoras de telefonia, foi alterada para o dia 13 de dezembro	
059 09/12	PROCON	Comunico a Vossa Excelência que a reunião da Comissão Parlamentar de Inquérito – CPI da Telefonia, para ouvir os representantes das empresas operadoras de telefonia, foi alterada para o dia 13 de dezembro	
064 11/12	Ministério Público	Convido Vossa Senhoria para participar da reunião da Comissão Parlamentar de Inquérito – CPI da Telefonia com a finalidade de ouvir as operadoras de telefonia fixa e móvel: OI, VIVO, TIM e CLARO, com prestação de serviços no Estado do Tocantins, que será nesta sexta-feira, dia 13 do mês em curso, a partir das 9hs	12/12
066 11/12	OAB Tocantins	Convido Vossa Senhoria para participar da reunião da Comissão Parlamentar de Inquérito – CPI da Telefonia com a finalidade de ouvir as operadoras de telefonia fixa e móvel: OI, VIVO, TIM e CLARO, com prestação de serviços no Estado do Tocantins, que será nesta sexta-feira, dia 13 do mês em curso, a partir das 9hs	



ESTADO DO TOCANTINS
PODER LEGISLATIVO
CPI DA TELEFONIA

067 11/12	ANATEL Tocantins	Convido Vossa Senhoria para participar da reunião da Comissão Parlamentar de Inquérito – CPI da Telefonia com a finalidade de ouvir as operadoras de telefonia fixa e móvel: OI, VIVO, TIM e CLARO, com prestação de serviços no Estado do Tocantins, que será nesta sexta-feira, dia 13 do mês em curso, a partir das 9hs	12/12
068 11/12	CREA-TO	Convido Vossa Senhoria para participar da reunião da Comissão Parlamentar de Inquérito – CPI da Telefonia com a finalidade de ouvir as operadoras de telefonia fixa e móvel: OI, VIVO, TIM e CLARO, com prestação de serviços no Estado do Tocantins, que será nesta sexta-feira, dia 13 do mês em curso, a partir das 9hs	

(9) CONCLUSÃO

A presente Comissão Parlamentar de Inquérito, e todas as demais CPIs de Telefonia instaladas por outras Assembleias Legislativas em defesa do consumidor dos serviços de telefonia devem ser compreendidas como um esforço de adequação de rumo dos serviços de telefonia, numa ótica do consumidor e não estritamente em regulamentos técnicos.

A prova coletada pela Comissão Parlamentar de Inquérito direciona-se no sentido de se confirmar a insatisfação dos usuários do serviço, em especial do serviço de telefonia móvel e transmissão de dados móveis. Conforme relatório Extraído do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC, as operadoras de telefonia são campeãs em reclamações em todo o Brasil. No PROCON-TO, em 2013, houve aumento de aproximadamente 8% de reclamações, em comparação às reclamações protocoladas no ano de 2012 (Registro Atendimentos Fornecedor - Estatístico - ANEXO III). As inúmeras reclamações colhidas através de ficha de coleta de dados e site www.al.to.gov.br/cpitelefoneia, bem como os depoimentos prestados



ESTADO DO TOCANTINS
PODER LEGISLATIVO
CPI DA TELEFONIA

em diversas audiências públicas, o Relatório Quantitativo de Processos Judiciais em trâmite no Poder Judiciário do Estado do Tocantins (ANEXO IV) e oitivas realizadas por esta CPI, nas Câmaras Municipais, com a presença de parlamentares desta Comissão confirmam essa insatisfação.

Em resposta a solicitação de relatório detalhado sobre os sistemas de telefonia fixa e móvel no Estado do Tocantins pela CPI, a Agencia Nacional de Telecomunicações – ANATEL nota técnica nº 167/2013, de 18 de novembro de 2013, Nota Técnica nº 11/2013, de 26 de novembro de 2013 e Nota técnica nº 43/2013, de 2 de dezembro de 2013 (ANEXO V)

Esta CPI realizou uma análise de acordo com as respostas dos questionários (ficha de Coleta de Dados) respondidos por 14 (quatorze) municípios, do Tocantins, incluindo a capital Palmas (ANEXO I); distribuídos de forma regional, totalizando um percentual de aproximadamente 10% dos municípios do Estado, cujo resultado encontra-se expostos no Relatório de Reclamações Pormenorizado por Município (ANEXO I I).

Deste modo, para melhor exemplificação, destacamos abaixo o relatório geral e relatório por operadora, **destacando as reclamações mais recorrentes constatadas nos municípios visitados pela CPI da Telefonia, conforme segue:**

Alvorada

- Indisponibilidade de sinal e serviços na área de zona rural;
- Dificuldade para contratar serviços de internet banda larga prestado pela operadora OI.

Arraias

- Falta de abrangência de sinal e serviços na área de zona rural;



ESTADO DO TOCANTINS
PODER LEGISLATIVO
CPI DA TELEFONIA

- Insuficiência de orelhões, bem como interferência de sinais entre o estado do Tocantins e o estado de Goiás.

Dianópolis

- Indisponibilidade de serviços (ausência de sinal) por parte da operadora Claro;

- Lentidão e queda na conexão de internet banda larga (operadora Oi);

Palmas

- Indisponibilidade de portas de acesso à internet banda larga, prestado pela operadora Oi;

- Interrupção da ligação por parte da operadora Claro.

Araguaína

- Indisponibilidade de serviço (ausência de sinal) de telefonia móvel prestado pela operadora Claro;

- Interrupção da ligação por parte da Operadora Oi.

Tocantinópolis

- Necessidade de possuir o máximo de operadoras em razão da constante indisponibilidade de sinal;

- O usuário/consumidor tem que arcar com o pagamento de deslocamento ou ligação interurbana mesmo efetuando ligações de Tocantinópolis para qualquer município do estado do Tocantins, haja vista, que na localidade está ocorrendo interferência de sinais entre MA x TO.

Araguatins

- Indisponibilidade de serviço (ausência de sinal) prestado pela operadora Vivo é mais frequente durante os finais de semana;



ESTADO DO TOCANTINS
PODER LEGISLATIVO
CPI DA TELEFONIA

- Lentidão e queda na conexão de internet banda larga (operadora Oi);
- Demora ou não entrega de fatura.

Pedro Afonso

- Insuficiência de orelhões e serviço de internet (velocidade) diversa da contratualmente estabelecida pela operadora Oi;
- As faturas da Oi não esta cumprindo co a entrega das faturas, o que gera ao consumidor a pagamento de multas por atraso ou caso este retire a fatura via lotérica estará arcando com uma taxa denominada “serviços não solicitados”.

Porto Nacional

- Indisponibilidade de serviço (ausência de sinal) de telefonia móvel prestado pela operadora Oi;
- Lentidão e queda na conexão de internet banda larga (operadora Oi).

Gurupi

- Indisponibilidade de serviço (ausência de sinal) de telefonia móvel prestado pela operadora Oi;
- Interrupção da ligação por parte da Operadora Oi.

Paraíso do Tocantins

- Promoções estão sendo canceladas antes do prazo (operadora Claro);
- Lentidão e queda na conexão de internet banda larga (operadora Oi).



ESTADO DO TOCANTINS
PODER LEGISLATIVO
CPI DA TELEFONIA

Caseara

- Monopólio de operadora (operadora Oi).
- Indisponibilidade de sinal na área de zona rural;

Guaraí

- Indisponibilidade de serviço (ausência de sinal) de telefonia móvel prestado pela operadora Oi;
- Lentidão e queda na conexão de internet banda larga (operadora Oi).

Colinas do Tocantins

- Indisponibilidade de serviço (ausência de sinal) de telefonia móvel prestado pela operadora Oi.
- Lentidão e queda na conexão de internet banda larga (operadora Oi).



ESTADO DO TOCANTINS
PODER LEGISLATIVO
CPI DA TELEFONIA

(9.1) - RELATÓRIO GERAL:

CIDADES	USÁRIOS	RECLAMAÇÕES	MAIS RECLAMADAS	SERVIÇOS RECLAMADOS	PROBLEMAS RECORRENTES
ALVORADA	6	10	OI	MÓVEL	INDISPONIBILIDADE
ARRAIAS	32	44	VIVO	MÓVEL	INDISPONIBILIDADE
DIANOPOLIS	27	58	CLARO	MÓVEL	INDISPONIBILIDADE
PALMAS	135	134	OI	MÓVEL	INDISPONIBILIDADE
ARAGUAINA	71	114	CLARO	MÓVEL	INDISPONIBILIDADE
TOCANTINOPOLIS	94	114	VIVO	MÓVEL	INDISPONIBILIDADE
ARAGUATINS	98	126	VIVO	MÓVEL	INDISPONIBILIDADE
PEDRO AFONSO	30	209	OI	MÓVEL	CREDITOS EXP. SEM UTILIZAÇÃO
PORTO NACIONAL	89	194	OI	MÓVEL	INDISPONIBILIDADE
GURUPI	138	304	OI	MÓVEL	INDISPONIBILIDADE
PARAISO	48	143	CLARO	MÓVEL	SAC
CASEARA	29	29	OI	MÓVEL	INTERRUPÇÃO
GUARAÍ	42	89	OI	MÓVEL	INDISPONIBILIDADE
COLINAS	24	76	OI	MÓVEL	INDISPONIBILIDADE
TOTAL	863	1644	OI	MÓVEL	INDISPONIBILIDADE



ESTADO DO TOCANTINS
PODER LEGISLATIVO
CPI DA TELEFONIA

(9.2) - RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES POR OPERADORA:

OPERADORA: OI

CIDADES	Nº USÁRIOS	RECLAMAÇÕES	SERVIÇO MAIS RECLAMADO	PROBLEMA MAIS RECORRENTE
ALVORADA	6	6	MÓVEL	INDISPONIBILIDADE DE SERVIÇO
ARRAIAS	32	6	MÓVEL	INDISPONIBILIDADE DE SERVIÇO
DIANÓPOLIS	27	11	MÓVEL	INDISPONIBILIDADE DE SERVIÇO
PALMAS	135	69	MÓVEL	INDISPONIBILIDADE DE SERVIÇO
ARAGUAÍNA	113	36	MÓVEL	TEMPO LIMITE PARA USO DO CRÉDITO
TOCANTINÓPOLIS	94	37	MÓVEL	INDISPONIBILIDADE DE SERVIÇO
ARAGUATINS	98	10	MOVEL	INDISPONIBILIDADE DE SERVIÇO
PEDRO AFONSO	30	124	MOVEL	CREDITOS EXP. SEM UTILIZAÇÃO
PORTO NACIONAL	89	77	MOVEL	INDISPONIBILIDADE DE SERVIÇO
GURUPI	138	114	MÓVEL	INDISPONIBILIDADE DE SERVIÇO
PARAÍSO	48	44	MÓVEL	SAC NÃO FUNCIONA
CASEARA	29	29	MÓVEL	SAC NÃO FUNCIONA
GUARAI	42	29	MÓVEL	INTERRUPÇÃO
COLINAS	24	34	MÓVEL	INDISPONIBILIDADE
TOTAL	905	626	MOVEL	INDISPONIBILIDADE DE SERVIÇO



ESTADO DO TOCANTINS
PODER LEGISLATIVO
CPI DA TELEFONIA

OPERADORA: CLARO

CIDADES	Nº USÁRIOS	RECLAMAÇÕES	SERVIÇO MAIS RECLAMADO	PROBLEMA MAIS RECORRENTE
ALVORADA	6	3	MÓVEL	INDISPONIBILIDADE DE SERVIÇO
ARRAIAS	32	0	MÓVEL	INDISPONIBILIDADE DE SERVIÇO
DIANÓPOLIS	27	23	MÓVEL	INDISPONIBILIDADE DE SERVIÇO
PALMAS	135	34	MÓVEL	INDISPONIBILIDADE DE SERVIÇO
ARAGUAÍNA	113	46	MÓVEL	INDISPONIBILIDADE DE SERVIÇO
TOCANTINÓPOLIS	94	31	MÓVEL	INDISPONIBILIDADE DE SERVIÇO
ARAGUATINS	98	3	MOVEL	INDISPONIBILIDADE DE SERVIÇO
PEDRO AFONSO	30	27	MOVEL	INTERRUPÇÃO NA LIGAÇÃO
PORTO NACIONAL	89	45	MOVEL	INDISPONIBILIDADE DE SERVIÇO
GURUPI	138	72	MÓVEL	INDISPONIBILIDADE DE SERVIÇO
PARAÍSO	48	48	MÓVEL	SAC NÃO FUNCIONA
CASEARA	29	0		INDISPONIBILIDADE DE SERVIÇO
GUARAÍ	42	11	MÓVEL	INDISPONIBILIDADE DE SERVIÇO
COLINAS	24	14	MÓVEL	INDISPONIBILIDADE DE SERVIÇO
TOTAL	905	357	MOVEL	INDISPONIBILIDADE DE SERVIÇO



ESTADO DO TOCANTINS
PODER LEGISLATIVO
CPI DA TELEFONIA

OPERADORA: VIVO

CIDADES	Nº USÁRIOS	RECLAMAÇÕES	SERVIÇO MAIS RECLAMADO	PROBLEMA MAIS RECORRENTE
ALVORADA	6	1	MÓVEL	INDISPONIBILIDADE DE SERVIÇO
ARRAIAS	32	21	MÓVEL	INDISPONIBILIDADE DE SERVIÇO
DIANÓPOLIS	27	15	MÓVEL	INDISPONIBILIDADE DE SERVIÇO
PALMAS	135	18	MÓVEL	INDISPONIBILIDADE DE SERVIÇO
ARAGUAÍNA	113	16	MÓVEL	INDISPONIBILIDADE DE SERVIÇO
TOCANTINÓPOLIS	94	41	MÓVEL	INDISPONIBILIDADE DE SERVIÇO
ARAGUATINS	98	59	MOVEL	INDISPONIBILIDADE DE SERVIÇO
PEDRO AFONSO	30	41	MOVEL	INDISPONIBILIDADE DE SERVIÇO
PORTO NACIONAL	89	28	MOVEL	INDISPONIBILIDADE DE SERVIÇO
GURUPI	138	85	MÓVEL	INDISPONIBILIDADE DE SERVIÇO
PARAÍSO	48	30	MÓVEL	INDISPONIBILIDADE DE SERVIÇO
CASEARA	29	0		INDISPONIBILIDADE DE SERVIÇO
GUARAÍ	42	27	MÓVEL	INDISPONIBILIDADE DE SERVIÇO
COLINAS	24	15	MÓVEL	INDISPONIBILIDADE DE SERVIÇO
TOTAL	905	397	MOVEL	INDISPONIBILIDADE DE SERVIÇO



ESTADO DO TOCANTINS
PODER LEGISLATIVO
CPI DA TELEFONIA

OPERADORA: TIM

CIDADES	Nº USÁRIOS	RECLAMAÇÕES	SERVIÇO MAIS RECLAMADO	PROBLEMA MAIS RECORRENTE
ALVORADA	6	0	MÓVEL	INDISPONIBILIDADE DE SERVIÇO
ARRAIAS	32	17	MÓVEL	INDISPONIBILIDADE DE SERVIÇO
DIANÓPOLIS	27	9	MÓVEL	INDISPONIBILIDADE DE SERVIÇO
PALMAS	135	13	MÓVEL	INDISPONIBILIDADE DE SERVIÇO
ARAGUAÍNA	113	16	MÓVEL	INDISPONIBILIDADE DE SERVIÇO
TOCANTINÓPOLIS	94	25	MÓVEL	INDISPONIBILIDADE DE SERVIÇO
ARAGUATINS	98	10	MOVEL	INDISPONIBILIDADE DE SERVIÇO
PEDRO AFONSO	30	17	MOVEL	INDISPONIBILIDADE DE SERVIÇO
PORTO NACIONAL	89	44	MOVEL	SAC NÃO FUNCIONA
GURUPI	138	33	MÓVEL	INDISPONIBILIDADE DE SERVIÇO
PARAÍSO	48	21	MÓVEL	INDISPONIBILIDADE DE SERVIÇO
CASEARA	29	0	MÓVEL	INDISPONIBILIDADE DE SERVIÇO
GUARAÍ	42	12	MÓVEL	INDISPONIBILIDADE DE SERVIÇO
COLINAS	24	13	MÓVEL	INDISPONIBILIDADE DE SERVIÇO
TOTAL	905	230	MOVEL	INDISPONIBILIDADE DE SERVIÇO



ESTADO DO TOCANTINS
PODER LEGISLATIVO
CPI DA TELEFONIA

(9.3) - PONTOS CRÍTICOS LEVANTADOS:

- ✓ Interferência de sinais nas cidades com divisa com outros Estados;
- ✓ Cobrança de taxas aos usuários que utilizam a lotérica para acesso da fatura;
- ✓ Pontos de venda de chips de operadoras em municípios que não possuem sinal desta;
- ✓ Insuficiência de sinais nas áreas de zona rural dos municípios tocantinense;
- ✓ Insuficiência de pontos de orelhões, dificultando o acesso aos mesmos.

(9.4) - RECOMENDAÇÕES:

9.4.1 - Apresentar a Assembleia Legislativa, por meio da Frente Parlamentar em Defesa do Consumidor dos serviços de Telefonia, detalhado Plano Nacional de Melhoria dos Serviços de Telefonia, aprovado e divulgado pela ANATEL para o Estado do Tocantins, com a especificação de sua efetiva implantação, bem como eventuais alterações, informações que poderão ser repassadas a outros órgãos públicos que o Ministério Público entender que devam ter acesso;

9.4.2 - Comprometem-se as OPERADORAS a receber, na forma indicada no parágrafo único, as reclamações encaminhadas pelos Ministérios Públicos Estadual, Defensoria Pública e PROCON-TO, manifestando-se, fundamentadamente, no prazo de 45 (quarenta e cinco) dias a contar do recebimento da listagem, sobre as respostas apresentadas, acompanhadas de informações e dados técnicos;

9.4.3 - Comprometem-se as OPERADORAS a promover, mutirão no Estado do Tocantins, para resolução de demandas



ESTADO DO TOCANTINS
PODER LEGISLATIVO
CPI DA TELEFONIA

administrativas e judicializadas, registradas e encaminhadas pelos os órgãos de defesa do consumidor;

9.4.4 - As OPERADORAS se comprometem, no prazo de até 60 dias a contar da assinatura deste documento, a apresentar para Assembleia Legislativa, a otimização realizada nos seus canais de comunicação com seus consumidores (todos os canais da *web*, serviço de atendimento ao consumidor por telefone e atendimento presencial em lojas próprias) conforme determinações expressas do Decreto nº 6523/2008;

9.4.5 - Comprometem-se as OPERADORAS a implantar tecnologia que permita aos consumidores, logo após o processamento da chamada, receber informação de identificação para saber se a operadora destinatária é a mesma daquela que originou a ligação, de forma que o consumidor saiba que está pagando tarifa intrarrede.(Identificação de portabilidade);

9.4.6 – As operadoras se comprometem a apresentar a Assembleia Legislativa, no prazo de 30 dias, plano de implementação de pontos de atendimento presencial no Estado de Tocantins;

9.4.7 – As operadoras se comprometem a disponibilizar aos Órgãos de Defesa do consumidor no prazo 10 dias, mapa dos pontos de venda em atividade em cada município do Estado de Tocantins.

9.4.8 - As operadoras se comprometem a cumprir com o desligamento da tarifa adicional de deslocamento (roaming) quando o cliente-usuário fizer ou receber ligação nos municípios do Estado do Tocantins que fazem divisa ou limita-se com outros Estados (nessas áreas há constante interferência de sinais dos estados vizinhos, conforme relatado na audiência pública realizada na Cidade de Tocantinópolis).



ESTADO DO TOCANTINS
PODER LEGISLATIVO
CPI DA TELEFONIA

9.4.9 - As operadoras se comprometem a elaborar cronograma de antecipação do plano nacional de melhoria da prestação dos serviços móvel pessoal que contemplem os distritos rurais dos municípios tocantinenses que possuam números de habitantes maior do que em zona urbana.

(9.5) - PROPOSTAS:

9.5.1 – Criação da Frente Parlamentar de Defesa do Consumidor dos Serviços de Telefonia Fixa, Móvel e Internet.

É de suma importância uma iniciativa parlamentar que acompanhe e busque por fim ao abuso que praticam as operadoras de telefonia no Estado do Tocantins, as quais, em desrespeito ao que já dispõe o Código de Defesa do Consumidor, deixam de esclarecer ao consumidor, por exemplo, o que lhe é cobrado.

Conforme foi constatado na presente CPI, a telefonia fixa e móvel é um dos maiores pesadelos para muitos consumidores do Estado do Tocantins, assumiu em todos os ranking do Procon-TO, órgão vinculado à Secretaria de Defesa Social do Estado do Tocantins, o primeiro lugar em reclamações, destacando-se como o setor mais reclamado variando entre cobranças indevidas ou em duplicidade e descumprimento de oferta, entre outras.

Pelo exposto, justifica-se, desse modo, a apresentação de projeto de resolução que cria a Frente Parlamentar Defesa dos Consumidores de Serviços da Telefonia Fixa, móvel e internet, para dar continuidade aos trabalhos de defesa do consumidor iniciado pela CPI da Telefonia.



ESTADO DO TOCANTINS
PODER LEGISLATIVO
CPI DA TELEFONIA

9.5.2 - A necessidade de instalação de uma CPI da Telefonia pelo Congresso Nacional.

A prestação de serviços de qualidade aos usuários dos serviços de telecomunicações não se limita somente a questões de direito ao consumidor. Na verdade, as mazelas das relações de consumo são consequência das deficiências do direito regulatório e do direito administrativo sancionador. Se esses tivessem maior eficiência iriam diminuir os danos aos usuários do serviço.

As Casas do Congresso Nacional não podem ficar omissas nesse debate, deixando o peso exclusivamente com as Assembleias Legislativas e Câmaras Municipais. Sendo o direito regulatório e do direito administrativo sancionador aos serviços de telecomunicações matérias de competência exclusiva da União, a instalação de uma CPI para investigar esses fatos é das Casas do Congresso Nacional. É a oportunidade do Poder Legislativo Federal ser o grande fórum da opinião pública sobre esse tema, especialmente o debate do controle parlamentar e do Governo sobre essas agências regulatórias.

9.5.3 - Novo Marco Regulatório para as Telecomunicações.

Esta CPI apoiou e disponibilizou no site www.al.to.gov.br/cpitelefoneia petição (baixo-assinado) referente a criação de NOVO MARCO REGULATÓRIO PARA AS TELECOMUNICAÇÕES, que inclui entre outros temas, os seguintes:

- 1) Igualdade entre as tarifas dos serviços de telefonia pré e pós-pago;
- 2) Fim da tarifa básica da telefonia fixa;
- 3) Eliminação da tarifa de interconexão;
- 4) Disponibilidade detalhada da conta do pré-pago (on line);
- 5) Desoneração dos tributos incidentes na conta telefônica;



ESTADO DO TOCANTINS
PODER LEGISLATIVO
CPI DA TELEFONIA

6) Aumento do percentual de exigência às operadoras por parte da ANATEL das áreas de cobertura para celulares e banda larga em municípios, priorizando o meio rural;

7) Venda de novas linhas de celulares limitada ao número de canais disponíveis;

8) Criação de um mecanismo de "aceite" do usuário, na relação com a operadora, quando houver contratação de novos planos ou mudança dos mesmos;

9) Que a ANATEL delegue para as agências reguladoras estaduais o poder de fiscalização, a exemplo do que hoje ocorre com o setor de energia elétrica;

10) Eliminação da tarifa de deslocamento, quando o usuário está em outra área de cobertura.

O novo marco regulatório deverá disciplinar o consorciamento das Estação de Rádio Bases - ERBs e CCCs como forma preservar o meio ambiente, a saúde dos consumidores, as questões paisagísticas visando a racionalização dos custos e uma prestação adequada do serviço. É o meio de eliminação da tarifa interconexão.

9.5.4 - Lei das Antenas.

Outra questão a ser analisada diz respeito a propositura de Projeto de Lei denominada Pacto das Antenas, nos moldes instituídos por outros estados da federação. A aludida legislação irá dispor sobre a instalação de estações de rádio bases e equipamentos afins de rádio, televisão, telefonia e telecomunicações em geral.

Embora esse tema não tenha sido aprofundado nesta CPI, haja vista, dúvidas e divergência de opiniões técnicas, será preciso aprofundar esse debate nesta Casa de Leis, sob a ótica dos princípios ambientais de precaução e da prevenção sem criar limitações ou restrições desproporcionais que impeçam o regular funcionamento das telecomunicações.



ESTADO DO TOCANTINS
PODER LEGISLATIVO
CPI DA TELEFONIA

Esse debate sobre a legislação de antenas de telefonia deve ter continuidade nesta Casa, através da Frente Parlamentar de Defesa do Consumidor de Telefonia e Comissões, envolvendo os Municípios, os usuários e operadoras dos serviços.

(9.6) - PROVIDÊNCIAS E ENCAMINHAMENTOS.

Esta CPI propõe a avaliação e discussão do Termo de Ajustamento de Conduta apresentado por esta CPI, para ser firmado entre a Assembleia Legislativa do Tocantins, as Operadoras de telefonia, o Ministério Público do Tocantins – MPE-TO, a Defensoria Pública do Tocantins, com anuência do SINDITELEBRASIL, **com presença já confirmada para reunião no dia 4 de fevereiro de 2014, nesta Casa de Leis, conforme ofício SIND 320, de 17 de dezembro de 2013 (ANEXO VI)**, da OAB-TO e do PROCON-TO, a fim de agilizar os investimentos e qualificar o atendimento ao consumidor, assim como os serviços prestados pelas Operadoras, de forma que venha a atender aos níveis de satisfação da ANATEL e do Código de Defesa do Consumidor. As cláusulas jurídicas que integram o instrumento do TAC sejam consideradas como parte integrante deste Relatório, conforme segue:

Termo de Compromisso de Ajustamento de Conduta

O **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO TOCANTINS**, pela 23ª Promotoria de Justiça Especializada de Defesa do Consumidor, localizada em Palmas, na proteção dos interesses coletivos *lato sensu* (arts. 127 e 129 inc. III, da CF), doravante denominados *compromitentes*, a **ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO ESTADO DO TOCANTINS**, representada pela Presidente, Vice-Presidente e Relatora da CPI da Telefonia, a **DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO TOCANTINS**, o **PROCON-TO**, a **OAB/TO** e o **SINDITELEBRASIL**, como **anuentes**, e as operadoras de telefonia as empresas: **VIVO** CNPJ nº _____, neste ato representada pelo Sr. _____; **TIM** CNPJ nº _____



ESTADO DO TOCANTINS
PODER LEGISLATIVO
CPI DA TELEFONIA

_____, representada pelo Sr. _____; **OI**
CNPJ nº _____, representada pelo Sr. _____ e
CLARO CNPJ nº _____ representada pelo Sr.
_____, todos com poderes de representar
extrajudicialmente as empresas para os fins deste compromisso, com base no
§6º do art. 5º da Lei Federal nº 7.347/85 e art. 585, inc. VIII, do CPC, e nos
autos do Processo Administrativo nº 326/2013, da Assembleia Legislativa do
Estado do Tocantins em Palmas, resolvem celebrar o presente Termo de
Compromisso de Ajustamento de Conduta, como resultado dos trabalhos da
CPI da Telefonia da Assembleia Legislativa do Estado do Tocantins, em
relação à **prestação dos serviços de telefonia fixa, móvel e internet, de
modo a respeitar a modicidade tarifária e qualidade, eficiência e
continuidade dos serviços prestados, com implementação de novas
tecnologias**, nos seguintes termos:

CLÁUSULA PRIMEIRA:

As OPERADORAS comprometem-se, em atenção ao artigo 6º inciso III da Lei 8078/90, bem como do Decreto Federal 6523/2008, que tratam do Direito à Informação - a manter ou criar, em 30 dias, em seus endereços eletrônicos, os *links* de consulta dos mapas de cobertura, anunciar em suas lojas próprias e agentes autorizados/revendas (através de cartazes que alertam para consulta da cobertura, e fazer constar nos seus contratos informações que torne clara e precisa a compreensão do consumidor com relação às áreas de cobertura do serviço quando da venda de linhas de telefonia e internet.

CLÁUSULA SEGUNDA:

Comprometem-se as OPERADORAS, no prazo de quinze dias a contar desta data, a apresentar ao Ministério Público Estadual, por meio da Promotoria especializada de Defesa do Consumidor, detalhado Plano Nacional de Melhoria da Prestação do Serviço Móvel Pessoal (SMP) apresentado, aprovado e divulgado pela ANATEL para o Estado do Tocantins, com a especificação de sua efetiva implantação, bem como eventuais alterações, informações que poderão ser repassadas à Frente Parlamentar de Defesa do Consumidor da Assembleia Legislativa do Estado do Tocantins ou outros órgãos públicos que o Ministério Público entender que devam ter acesso.

Parágrafo primeiro:

Nesse sentido, as OPERADORAS comprometem-se a apresentar ao Ministério Público Estadual, no prazo de 20 (vinte) dias úteis, a contar da assinatura deste documento, as informações sobre o Plano mencionado no



ESTADO DO TOCANTINS
PODER LEGISLATIVO
CPI DA TELEFONIA

caput desta cláusula, para melhoria da qualidade do serviço no Estado do Tocantins, com informações específicas de expansão de cobertura, com número de antenas a serem instaladas por Município ao longo do ano de 2014.

Parágrafo segundo:

As informações específicas de expansão de cobertura e melhoria da qualidade, prestadas ao Ministério Público do Estado do Tocantins, por meio da Promotoria de Justiça Especializada de Defesa do Consumidor, poderão ser alteradas em razão da ausência de locais passíveis de instalação de equipamentos ou em decorrência da legislação. Eventuais alterações nos planos de expansão, pelos motivos ora sinalizados, serão encaminhadas para conhecimento do Ministério Público do Estado do Tocantins, que poderá disponibilizar para outros órgãos signatários ou anuentes deste documento, ressalvado o sigilo da informação.

CLÁUSULA TERCEIRA:

Comprometem-se as OPERADORAS a receber, na forma indicada no parágrafo único, as reclamações encaminhadas pelo Ministério Público Estadual, Defensoria Pública e PROCON-TO, manifestando-se, fundamentadamente, no prazo de 45 (quarenta e cinco) dias a contar do recebimento da listagem, sobre as respostas apresentadas, acompanhadas de informações e dados técnicos.

Parágrafo único:

O Ministério Público Estadual, Defensoria Pública e PROCON-TO apresentará às OPERADORAS listagem das demandas administrativas e judicializadas registradas e não resolvidas nos últimos 12 meses, onde constarão os dados cadastrais do consumidor (Nome Completo, CPF, número da linha telefônica ou banda larga objeto da demanda, número de protocolo da Operadora, caso tenha, número de contato do Consumidor) e o conteúdo da inconformidade. Independentemente da manutenção dos contratos pelos consumidores, as OPERADORAS comprometem-se a receber as aludidas demandas nos termos do *caput* desta cláusula. Em caso de impossibilidade de resolução, as OPERADORAS deverão apresentar justificativa individual, permitindo ao consumidor a rescisão, sem prejuízo da incidência de multas eventualmente previstas.

CLÁUSULA QUARTA:



ESTADO DO TOCANTINS
PODER LEGISLATIVO
CPI DA TELEFONIA

Comprometem-se as OPERADORAS a promover, mutirão no Estado do Tocantins, para resolução de demandas administrativas e judicializadas, registradas e encaminhadas pelos os órgãos de defesa do consumidor.

Parágrafo primeiro:

As OPERADORAS deverão apresentar ao Ministério Público, Defensoria Pública e PROCON-TO, Plano de Atendimento ao Mutirão, em que deverá constar, data e relação dos municípios contemplados no mutirão.

Parágrafo segundo:

As OPERADORAS se comprometem a enviar, no prazo de 30 (trinta) dias após o término do mutirão, relatório geral dos resultados obtidos, contendo o motivo das reclamações e quantidade de demandas resolvidas e não resolvidas, ao Ministério Público do Estado do Tocantins, Defensoria Pública Estadual e PROCON-TO.

CLÁUSULA QUINTA:

As OPERADORAS se comprometem, no prazo de até 60 dias a contar da assinatura deste documento, a apresentar para Assembleia Legislativa, a otimização realizada nos seus canais de comunicação com seus consumidores (todos os canais da *web*, serviço de atendimento ao consumidor por telefone e atendimento presencial em lojas próprias) conforme determinações expressas do Decreto nº 6523/2008.

CLÁUSULA SEXTA:

Comprometem-se as OPERADORAS a implantar tecnologia que permita aos consumidores, logo após o processamento da chamada, receber informação de identificação para saber se a operadora destinatária é a mesma daquela que originou a ligação, de forma que o consumidor saiba que está pagando tarifa intrarrede.

Parágrafo único:

Esta cláusula somente será exigida após a publicação de regulamento em estudo na ANATEL nos prazos e na forma a serem previstos no regulamento.

CLÁUSULA SÉTIMA:



ESTADO DO TOCANTINS
PODER LEGISLATIVO
CPI DA TELEFONIA

As COMPROMISSÁRIAS e o Ministério Público Estadual, Defensoria Pública Estadual e PROCON-TO, com o apoio da Frente Parlamentar de defesa do Consumidor da telefonia da Assembleia Legislativa do Estado do Tocantins, realizarão 02 (duas) reuniões por ano, no período de dois anos, que ocorrerão nos meses de março e setembro, em data e local a serem definidos pela Assembleia Legislativa do Estado do Tocantins, tendo por objetivos principais: a) identificar e dar encaminhamento a demandas fundamentadas de abrangência coletiva quanto à melhora de qualidade do sinal no Estado do Tocantins; b) acompanhar as providências e medidas efetuadas pelas OPERADORAS para melhoria da qualidade do sinal; e, sempre que possível, c) resolver consensualmente as reclamações fundamentadas.

Parágrafo primeiro:

Em no máximo 10 (dez) dias após a comunicação da reunião, as OPERADORAS enviarão ofício aos Ministério Público Estadual, informando os nomes e o cargo dos Executivos da empresa com competência para tratar dos temas da reunião, que comparecerão ao evento, sendo asseguradas as presenças do diretor regional e do responsável pela área técnica, ou executivos com funções equivalentes.

Parágrafo segundo:

A Gerência Regional da ANATEL será convidada a participar das reuniões para o fim de fornecer subsídios de natureza técnica e regulatória a propósito das demandas apresentadas, cabendo ao Ministério Público Estadual, se necessário, requisitar a presença de servidores ocupantes de cargos e funções técnicas pertinentes para tais fins, bem como a realização de diligências fiscalizatórias, sempre que necessário (art. 8º, III, LC 75).

Parágrafo Terceiro:

Das reuniões se lavrarão atas que especificarão as demandas fundamentadas, devendo as OPERADORAS apresentar, no prazo de 60 dias do recebimento dessas atas, resposta fundamentada em que indicarão as providências específicas que adotarão para corrigir as deficiências de qualidade identificadas e o prazo em que as concluirão, não superior a 6 (seis) meses, ou justificarão de modo específico a negativa em adotá-las.

Parágrafo quarto:



ESTADO DO TOCANTINS
PODER LEGISLATIVO
CPI DA TELEFONIA

As questões relacionadas à qualidade de sinal serão avaliadas de acordo com o previsto nas Resoluções da ANATEL e mediante critérios técnicos estabelecidos pela Agência Reguladora.

CLÁUSULA OITAVA:

As COMPROMISSÁRIAS se comprometem a cumprir com o desligamento da tarifa adicional de deslocamento (roaming) quando o cliente-usuário fizer ou receber ligação nos municípios do Estado do Tocantins que fazem divisa ou limita-se com outros Estados.

CLÁUSULA NONA:

As COMPROMISSÁRIAS se comprometem a elaborar cronograma de antecipação do plano nacional de melhoria da prestação dos serviços móvel pessoal que contemplem os distritos rurais dos municípios tocantinenses que possuam números de habitantes maior do que em zona urbana.

CLÁUSULA DECIMA:

A empresa COMPROMISSÁRIA, nos termos das regras e cronogramas estipulados pela Anatel e Edital de Licitação n.º 004/2012/PVCP/SPV, através do SMP ou do STFC associado ao Serviço de Comunicação Multimídia – SCM, compromete-se a viabilizar com serviços de voz e dados nas regiões, definidas como as áreas compreendidas até a distância de 30 km do limite das localidades sede de todos os municípios brasileiros, até 31 de dezembro de 2015, sendo:

1. 30% dos municípios brasileiros até 30 de junho de 2014;
2. 60% dos municípios brasileiros até 31 de dezembro de 2014; e
3. 100% dos municípios brasileiros até 31 de dezembro de 2015.

Parágrafo Primeiro:

O cumprimento dos prazos de execução dispostos no Cronograma de Investimentos mencionado no *caput* da presente cláusula poderá ser alterado em função da demora na obtenção das licenças e autorizações pertinentes



ESTADO DO TOCANTINS
PODER LEGISLATIVO
CPI DA TELEFONIA

para instalação das antenas, decorrente de atraso por parte dos órgãos competentes, hipótese que deverá ser devidamente atestada e comunicada ao Ministério Público.

Parágrafo Segundo:

Os investimentos projetados nas localidades constantes do Cronograma de Investimentos anexo poderão ser alterados por outros equivalentes, desde que justificados, por escrito, e aceitos pelos compromitentes.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA:

Fica estabelecida multa diária no valor de R\$ 1.000,00 (mil reais), limitada a cento e oitenta dias, pelo descumprimento do estabelecido no *caput* das Cláusulas 1ª, 2ª, e seu parágrafo primeiro, 3ª, 6ª, 7ª, 8ª e 9ª; bem como multa por infração nos valores de R\$ 100.000,00 (cem mil reais) e de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) por hipótese de descumprimento das Cláusulas 4ª e 5ª, respectivamente.

Fica, ainda, estabelecida a incidência de multa diária de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) por descumprimento injustificado do prazo previsto para a implementação de cada investimento descrito no cronograma do Plano de Investimentos aludido no *caput* da mesma cláusula, bem como de outros investimentos eventualmente estabelecidos, na forma do parágrafo segundo da cláusula décima.

Fica estabelecida a multa de R\$ 100.000,00 (cem mil reais) pela ausência injustificada à reunião de que trata a cláusula sétima dos representantes das compromissárias, nos termos lá previstos.

Fica estabelecida ainda a incidência de multa diária no valor de R\$ 1.000,00 (hum mil reais) pelo descumprimento da obrigação estatuída no parágrafo 3º. da cláusula sétima.

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e da ampla defesa, a aplicação de eventual multa será precedida de notificação à Operadora informando da infração, concedendo prazo de 15 dias para justificativa que será avaliada pelo órgão notificante.

Tais valores serão corrigidos pelo IGPM, ou outro índice que o substitua, e serão destinados ao Fundo Estadual de Defesa do Consumidor, Lei Estadual n.º 1.250, de 20 de setembro de 2001.



ESTADO DO TOCANTINS
PODER LEGISLATIVO
CPI DA TELEFONIA

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA:

O presente compromisso de ajustamento de conduta que tem eficácia de título executivo extrajudicial, aplicando-se, no caso de execução, em especial das obrigações, os arts. 84 do CDC e 461 do CPC.

O presente Compromisso de Ajustamento de Conduta será fiscalizado pelo Ministério Público Estadual, Defensoria Pública Estadual e PROCON-TO, nos âmbitos das suas respectivas atribuições, não prejudicando, na forma da lei, o prosseguimento da atuação do Ministério Público para garantir melhorias aos consumidores não contempladas no presente instrumento.

As COMPROMISSÁRIAS desde logo concordam que funcionários do Ministério Público e dos demais órgãos de defesa do consumidor compareçam durante o horário comercial em suas dependências visando fiscalizar o cumprimento do presente compromisso.

Palmas, ____ de fevereiro de 2014.

Compromitentes:

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO TOCANTINS - MPE-TO

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO TOCANTINS

Anuentes:

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO TOCANTINS

Deputada **Josi Nunes**
Presidente da CPI da Telefonia

Deputado **Wanderlei Barbosa**
Vice -Presidente



ESTADO DO TOCANTINS
PODER LEGISLATIVO
CPI DA TELEFONIA

Deputada **Luana Ribeiro**
Relatora da CPI da Telefonia

PROCON -TO

OAB/TO

SINDITELEBRASIL

Compromissárias:

CLARO

TIM

OI

VIVO



ESTADO DO TOCANTINS
PODER LEGISLATIVO
CPI DA TELEFONIA

Que cópia deste Relatório seja encaminhada às Comissões Permanentes de Defesa do Consumidor das Casas do Congresso Nacional, ao PROCON-TO, aos Ministérios Públicos Federal e Estadual, à Defensoria Pública Estadual, à Secretaria de Defesa Social do Estado do Tocantins, ao Ministério das Telecomunicações e a ANATEL.

São estas as conclusões! É o Relatório.

Plenarinho da Assembleia Legislativa, em 17 de dezembro de 2013.

Deputada **Luana Ribeiro.**
Relatora

Deputada **Josi Nunes**
Presidente

Deputado **Wanderlei Barbosa**
Vice-Presidente

Deputado **Marcello Lelis**

Deputado **Zé Roberto**