



PROMOÇÃO DE ARQUIVAMENTO

Eminente Presidente,

Senhores Conselheiros:

Trata-se de **Inquérito Civil**, em trâmite perante a 2ª Promotoria de Justiça de Três Passos/RS, instaurado em 30 de abril de 2018, visando apurar eventual violação aos direitos do consumidor em razão de possível deficiência na prestação do serviço de telefonia móvel no município de Três Passos/RS.

A presente investigação teve início por meio de ofício encaminhado pela Câmara de Vereadores de Três Passos, subscrito por seu Presidente e pelo Presidente da OAB Subseção Três Passos, e anuído pelo SINDILOJAS (sindicato de lojistas), contendo abaixo-assinado em que se relatou a suposta deficiência no serviço prestado no Município, requerendo providências (fls. 03/12).

Oficiado, o Balcão do Consumidor – PROCON/RS informou, inclusive documentalmente, que foram registradas 90 reclamações no período de 1 mês entre abril e maio de 2018 (fls. 23/129).

Oficiada, a Telefônica Brasil S/A (“VIVO”), respondeu por meio de consultoria jurídica, em suma, que o serviço de telefonia móvel pessoal (SMP), em consonância com a lei geral das telecomunicações e com a Resolução 477/07 da ANATEL, é prestado em regime privado, sem obrigação de universalização do atendimento. Aduziu ter sido vencedora do Edital de Licitação 002/2007/SPV/ANATEL, assumindo obrigações com



referida Agência Reguladora, incluindo cobertura no Estado do Rio Grande do Sul e no Município de Três Passos. Nada obstante, aduziu que “a obrigação de cobertura pela TELEFÔNICA está limitada ao **polígono georreferenciado da área urbana** do Município” e que “a obrigação de cobertura de região alheia ao distrito sede do Município é da Operadora “Oi”. Em síntese, aduz que a avaliação do serviço da Telefônica só pode se dar na área urbana, e não em outras áreas, como a área rural. Ressaltou que o compromisso assumido é de cobertura de 80% do distrito sede de Três Passos, trazendo mapas comprobatórios dessa eficácia. Indicou dados que aduz serem monitorados pela ANATEL e conclui que “não há falhas no sinal da Operadora no Município”, nada obstante acenar com a possibilidade de falhas por variação na cobertura. Requereu o arquivamento do procedimento (fls. 187/192).

Juntou, também, o resumo das obrigações assumidas com a ANATEL (193/194).

Realizada medição pelo sistema *Drive Test*, a Telefônica aduziu que o serviço é regular, requerendo o arquivamento do feito (fls. 233/248).

Solicitação de análise técnica pelo GAT foi indeferida (fls. 252/257).

Assim, encaminhou-se a consulta sobre a qualidade do serviço à Gerência Regional da ANATEL no Rio Grande do Sul (fls. 258/260).

Em resposta, a ANATEL (fls. 269/271) informou que “*é considerado atendido o Município quando a área de cobertura contiver, pelo menos 80% (oitenta por cento) da área urbana do distrito sede*” (SIC), sendo aceitáveis “áreas de sombra” causadas por condições geográficas e climáticas, isso a depender do plano de negócios da operadora. Acrescentou que nos editais de licitação para prestação de serviço móvel (SMP), Três Passos não constou em compromisso de abrangência para a Telefônica, de



forma que as tecnologias 2G, 3G e 4G são pela operadora prestadas por liberalidade. Concluiu que os resultados da empresa "VIVO", em sua maioria, atendem "*às referências técnicas para conexão e desconexão de voz e dados, indicando ausência de congestionamento na rede de acesso local e que as quedas de chamadas/conexões de dados estão em patamares aceitáveis para a natureza do serviço de mobilidade*", embora haja pequena exceção à taxa de desconexão de dados da tecnologia 2G, sendo que dita tecnologia sequer é a mais adequada ao tráfego de dados (mas sim a 3G e a 4G).

Em nova vistoria realizada pela oficial do Ministério Público (fls. 278/279), constatou-se a inexistência de cartazes sobre a cobertura, tampouco documentos para consulta da área.

Diante da aparente ausência desses dados ao consumidor que busca adquirir os serviços da operadora e cientes da vigência de Termo de Ajustamento de Conduta celebrado com o Ministério Público, noticiamos os fatos à Promotoria de Justiça Especializada de Defesa do Consumidor de Porto Alegre informando suposto descumprimento à cláusula do TAC (fl. 291).

Ademais, expedimos Recomendação a fim de instar a empresa a se adequar aos deveres de informação previstos no Código de Defesa do Consumidor (fls. 295/297), tendo sobrevivido anuência da empresa sobre o assunto, inclusive com demonstração de colocação de cartazes no estabelecimento comercial e novas orientações aos vendedores (fls. 309/323).

Aportou aos autos resposta da VIVO sobre o suposto descumprimento de TAC (fls. 325/430).

Vieram os autos conclusos.



É o relatório.

Dá análise dos autos, verifica-se, conforme relatado, que o presente inquérito civil foi instaurado com o escopo de analisar eventuais irregularidades na prestação do serviço de telefonia móvel no municio de Três Passos/RS pela empresa VIVO, diante das constantes reclamações dos consumidores, sobretudo quanto à intermitência de sinal em aparelhos celulares móveis.

Das respostas da empresa investigada, cotejada com a avaliação da ANATEL sobre a qualidade do serviço, inclusive com documentos juntados, conforme exaustivamente acima descrito, verifica-se que em que pese o sinal de telefonia móvel (SMP) não ser perfeito, é deveras aceitável e dentro dos padrões contratados para a área urbana (80%).

A ínfima exceção se dá tão somente quanto ao serviço de dados da tecnologia 2G, que sequer é a indicada atualmente e é até mesmo defasada em relação às tecnologias 3G e 4G.

Na área rural, a responsabilidade pela prestação do serviço em questão é de fato da operadora "OI", razão pela qual não há falar em irregularidade.

De se destacar também que o contratado em licitação pela empresa Telefônica ("VIVO") sequer abrange ditas tecnologias para a área, que é prestada por liberalidade da empresa.

Frente a este panorama, conclui-se que as reclamações de deficiência no sinal de telefonia móvel constante nos autos derivam ainda da instabilidade inerente ao



Serviço Móvel Pessoal em localidades não abrangidas pela empresa investigada, sendo que o serviço está sendo regulado e fiscalizado adequadamente pela agência reguladora responsável, a ANATEL, sem que haja descumprimento contratual.

Diante disto, entende-se que não mais subsistem motivos para a continuidade do presente Inquérito Civil, inexistindo elementos para o ingresso de Ação Civil Pública.

Sem prejuízo, não se pode perder de vista que o consumidor, parte vulnerável e hipossuficiente da relação consumeirista, não pode ter exigido de si ditos conhecimentos técnicos e contratuais, principalmente ao buscar um serviço a ele oferecido e disponibilizado.

Assim, apesar da ausência de irregularidades sensíveis acerca da qualidade do sinal, o direito à informação é diretriz do Código de Defesa do Consumidor, a exemplo do artigo 4º, inciso IV; e artigo 6º, inciso III, razão pela qual a empresa investigada foi instada a cumprir com a obrigação legal por meio de recomendação, devidamente aceita e posta em prática.

No que se refere à seara criminal, constatada a atipicidade penal, não se afigura pertinente providências nesse âmbito.

Diante do exposto, inexistindo a necessidade do ingresso com ação civil pública ou qualquer outra providência cível ou criminal, **o Ministério Público promove o arquivamento do presente Inquérito Civil**, submetendo tal decisão à homologação do Egrégio Conselho Superior do Ministério Público ante o teor do artigo 22 do Provimento nº 71/2017 da E. Procuradoria-Geral de Justiça.

Encaminhe-se resposta da VIVO (fls. 325/430) sobre o suposto descumprimento de TAC à Promotoria de Justiça Especializada de Defesa do Consumidor.



Cientifique-se o investigado e os noticiantes acerca do teor da presente decisão, preferencialmente de forma eletrônica e por edital (em razão da existência de abaixo-assinado), respectivamente na forma do artigo 22, §§ 1º e 2º, do Provimento n.º 71/2017 - PGJ, com cópia da promoção de arquivamento.

Após, no prazo de 03 (três) dias - contados da comprovação da efetiva cientificação dos interessados, do edital ou da lavratura do termo de afixação do aviso na Promotoria de Justiça -, remetam-se os presentes autos ao **Egrégio Conselho Superior do Ministério Público** para apreciação (art. 9º, §1º, da Lei n.º 7.347/85), nos termos do art. 22, § 1º, do Provimento nº 71/2017.

Três Passos, 15 de junho de 2020.

Caio Isola de Aro,
Promotor de Justiça.

Nome: **Caio Isola de Aro**
Promotor de Justiça — 4559088
Lotação: **Promotoria de Justiça de Três Passos**
Data: **15/06/2020 12h25min**

Documento eletrônico assinado por login e senha (Provimento nº 63/2016-PGJ).

Documento assinado digitalmente por (verificado em 15/06/2020 12:26:00):

Nome: **RIO GRANDE DO SUL PROCURADORIA GERAL DE JUSTICA**

Data: **15/06/2020 12:25:49 GMT-03:00**

Evento n°
0070
pág 7

Documento eletrônico assinado digitalmente conforme MP nº 2.200-2/2001 de 24/08/2001, que institui a infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-Brasil. A conferência de autenticidade do documento está disponível no endereço eletrônico:

"<http://www.mprs.mp.br/autenticacao/documento>"
informando a chave **00005420846@SIN** e o CRC **18.9201.3093**.

1/1