

COMISSÃO PARLAMENTAR DE INQUÉRITO

TELEFONIA MÓVEL

PRESIDENTE

DEPUTADO ORLANDO MORANDO - PSDB

04/02/15

CPI
TELEFONIA MÓVEL
BK CONSULTORIA E SERVIÇOS LTDA.
04/02/15

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Boa tarde a todos. Havendo número regimental, declaro aberta a terceira reunião da Comissão Parlamentar de Inquérito constituída pelo ato 53 de 2014, com a finalidade de investigar os serviços prestados pelas empresas de telefonia móvel no estado de São Paulo.

Registro, com prazer, a presença dos nobres deputados Roberto Massafra, João Paulo Rillo, que já esteve aqui, do deputado Ed Thomas, do deputado André do Prado, e como membro suplente, indicado pelo PPS, o deputado Davi Zaia.

Agradeço ainda a presença do deputado Dilador Borges, que acaba de chegar a este plenário.

Quero desde já desejar um ótimo ano a todos, a nossa primeira reunião após o recesso parlamentar. Com muita alegria eu vejo aí o dinamismo, o quórum nesta Comissão, e hoje nós teremos a finalidade desta reunião de ouvir a representante do Instituto de Defesa do Consumidor, do IDEC, pela qual aqui já se encontra presente.

Então já registrada as presenças, eu pergunto se algum deputado quer fazer uso da palavra. Solicito a leitura da ata da reunião anterior.

O SR. ROBERTO MASSAFERA – PSDB – Pela ordem, senhor presidente.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Pela ordem, o nobre deputado Roberto Massafra.

O SR. ROBERTO MASSAFERA – PSDB – Eu solicito a dispensa da leitura da ata.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – É regimental, está dispensada a leitura da ata da reunião anterior. Aprovado.

Convido, então, desde já agradecendo a presença da Dra. Veridiana Alimonti, advogada do IDEC, responsável, dentro do IDEC, por esta área. Eu convido tomar assento aqui ao meu lado para tecer as suas considerações sobre a temática da telefonia móvel no estado de São Paulo.

Antes da Dra. iniciar a sua apresentação, este deputado que preside a CPI, encaminhou a todos os parlamentares as informações que nos foram prestadas pelo Procon. Então a nossa assessoria já entregou e eu gostaria aqui só de sintetizar. Eu também recebi um relatório, este chegou às minhas mãos ontem, mas eu também vou tirar cópia e encaminhar a vocês do Procon de São Paulo sobre uma síntese da caótica situação aqui apresentado por eles.

Só para se ter uma ideia, a Vivo, que pertence ao grupo Telefonica, foi líder de reclamação no ano de 2014, com 6760 reclamações registradas no Procon. A Claro, com 3591, a Oi, com 3908, a Tim, com 3737 e a Nextel, com 756.

É dramático o relatório que o Procon de São Paulo oferece sobre tudo aquilo que já foi evidenciado pelos senhores no dia-a-dia. Outros aqui que são comunicadores de rádio, de reclamações de ouvintes. É constatado com muita ênfase neste resumo que foi oferecido pelo Procon de São Paulo, pela qual eu também irei encaminhar à vocês.

Então, dito isso, eu abro a palavra para que a Dra. Veridiana possa fazer a sua explanação.

A SRA. VERIDIANA ALIMONTI – Muito obrigada. Agradeço, inicialmente, ao convite.

Me perguntaram se preferiam que eu passasse os slides ou vocês, e aí eu acho que é mais fácil eu ficar ali perto do botão enter.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Só pedir um microfone sem fio para ela. Está funcionando aquele ali?

A SRA. VERIDIANA ALIMONTI – Obrigada. Bom, boa tarde, então, a todos e a todas.

Sou a Veridiana, advogada do Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor. E antes de entrarmos especificamente na questão da telefonia móvel, eu só queria

apresentar rapidamente, acredito que a maioria das senhoras e dos senhores já conheçam o IDEC, mas sempre é importante fazer essa introdução, né?

O IDEC é uma associação civil, sem fins lucrativos, então diferentemente do Procon, que tem ligações aí com os governos estaduais e municipais, estão dentro das estruturas dos governos, o IDEC é uma associação privada.

Tem cerca de 11 mil associados, e trabalha de diferentes maneiras os seus temas prioritários. Desde estudos, pesquisas, algumas que nós vamos apresentar aqui para os senhores; também orientação para os consumidores, porque nós acreditamos que não apenas as entidades de defesa do consumidor tem um papel de garantir os direitos do consumidor, mas o próprio consumidor informado também contribui bastante para a melhoria do mercado de consumo.

Representação em fóruns como estes aqui. Campanhas. E quando nada disso funciona muito bem, ações judiciais coletivas.

Dentre os temas prioritários do IDEC, as telecomunicações e a internet estão presentes. Além disso, alimento, saúde, serviços financeiros, energia elétrica e segurança de produtos. A participação social na regulação é um tema transversal que nós buscamos trabalhar em todos esses temas prioritários, sempre demonstrando que para melhorar a regulação dos serviços, a fiscalização desses serviços, é importante que os cidadãos também tenham a oportunidade de estar presente nas agências reguladoras, dar sua opinião em todos esses processos.

Até para que a gente não fique enxugando gelo nos problemas e consiga tratá-los de uma maneira mais ampla.

Então, entrando nos problemas e desafios na telefonia móvel. Os senhores já têm aí alguns dados do Procon São Paulo, e provavelmente, pelo que eu soube também, terão aqui a presença do diretor do Procon, mas eu trouxe alguns dados que ele, certamente, poderá detalhar melhor, mas para chamar atenção de alguns pontos do ranking que tem hoje disponível no Procon São Paulo, no site, o acumulado de 2014.

E aí nós poderemos ver que as empresas de telecomunicações elas saltam aos olhos. Nesse e em qualquer ranking que for feito, infelizmente, de reclamações de consumidores.

Agora é claro que aí não está se considerando só o serviço de telefonia móvel, está considerado todos os serviços que essas operadoras prestam. Telefonia fixa,

internet, telefonia móvel e TV por assinatura, a não ser aquelas que sejam especificamente operadoras de celular.

Então o grupo Vivo Telefonica está em primeiro lugar, mas ele também é a concessionária de telefonia fixa no estado de São Paulo, então tem muitas reclamações aí ligadas à telefonia fixa e a própria internet.

O grupo Claro Net Embratel, em segundo lugar. Já em sétimo lugar a gente tem a Tim Celular, aí especificamente os serviços móveis. Oi.

No estado de São Paulo a Oi é principalmente prestadora de serviço móvel, porque aqui as redes fixas da Oi estão mais no resto do país do que em São Paulo, já que a concessionária aqui é a Telefonica. E a Nextel está em 15º e é interessante, a gente não vai entrar tanto nesse aspecto, mas é interessante verificar também as reclamações em relação à Samsung e outros de aparelhos eletrônicos. Principalmente a Samsung. Não dá para dizer que isso é especificamente relacionado a aparelhos, porque a Samsung, enfim, é uma empresa que fabrica diferentes tipos de equipamentos eletrônicos.

Mas as reclamações relacionadas a aparelhos também é algo muito comum no cenário da telefonia móvel. Agora, claro, que isso não é um problema da operadora, do serviço móvel em si, mas acaba afetando a forma como o consumidor utiliza o serviço, e muitas vezes você compra o aparelho na loja da operadora, e ela deveria ser considerada, na verdade, pelo Código de Defesa do Consumidor, ela é solidariamente responsável, pelo fato de você ter comprado na loja, mas ela trata esse fato como se não fosse responsabilidade dela.

Durante muito tempo, a Secretaria Nacional do Consumidor enquadrava até essas reclamações de aparelho nas reclamações de telefonia móvel e tentou discutir o fato de que esse aparelho deveria ser considerado essencial para que fosse trocado no momento e não que o consumidor tivesse que esperar 30 dias para trocar o seu aparelho, mas, infelizmente, essa discussão ficou parada no judiciário com uma decisão favorável às empresas de equipamento. Enfim, só um parêntese.

Agora, se a gente for avaliar especificamente as reclamações de cada grupo, na Vivo, o primeiro lugar, na verdade, diz mais respeito aos serviços fixos, mas tem também algumas reclamações registradas para Vivo Celular. E no caso da Claro, boa parte das reclamações se dá no serviço móvel.

O que eu gostaria de chamar atenção aqui é que o primeiro lugar, em todas as empresas, nessas duas, e nas outras que vão chegar depois, é cobrança indevida ou

abusiva. Isso é um padrão nas reclamações de serviços de telefonia móvel, mas no serviço de telecomunicações em geral. E pode ter várias razões a cobrança indevida ser tão comum.

Primeiro, ela é também uma reclamação que é um motivo que estimula mais o consumidor a procurar o Procon ou a Anatel. Se a gente verificar, o vício de qualidade no serviço ele está sempre entre o quarto e quinto lugar. Isso não quer dizer que o serviço está ótimo no estado de São Paulo, né? Todo mundo aqui, provavelmente, em algum momento do dia, uma ligação caiu, ou uma ligação não foi completada. Mas eu tenho certeza também que ninguém ligou para a Anatel para dizer isso, ou ninguém foi até o Procon dizer que a ligação caiu.

Então, a cobrança indevida é algo que mexe diretamente no bolso do consumidor. E é algo que faz com que ele acabe registrando mais reclamações. Não quer dizer que isso não seja recorrente. É recorrente. Mas os vícios de qualidade também são recorrentes e nem sempre o consumidor vai e registra uma reclamação. A não ser que a situação esteja muito grave, ou que esteja muito incômoda para ele, né?

E as operadoras de telecomunicações, isso é algo importante para lidar com esses rankings de reclamação. Elas sempre argumentam que diante da quantidade de clientes que elas têm, o número de reclamações registradas é baixo, ou é uma porcentagem pequena diante da base de cliente que elas têm.

Mas isso tem que ser visto muito mais como uma amostragem dos principais problemas, e das empresas entre si, aquelas que estão causando mais reclamações do que outras, do que lidar com esses rankings de reclamação como números absolutos. Justamente por causa disso. Não é toda vez que cai a nossa ligação que a gente registra uma reclamação no Procon.

Então tem muitos consumidores insatisfeitos que nunca registraram uma reclamação na Anatel ou no Procon. Por todo o processo que isso significa, ou até, de alguma maneira, infelizmente, problemas de queda de ligação ou completamento de chamada, por exemplo, é quase que entrarem na rotina da utilização do serviço móvel. Se você tenta uma vez, não completa; tenta a segunda, completa. É como se fosse mais ou menos assim que o serviço funciona, infelizmente. Não deveria ser. Mas acontece.

Então, a cobrança indevida acontece muito, mas também causa mais reclamação porque a pessoa está recebendo uma conta que vai ser cobrada dela e ela não concorda com aquilo.

E a cobrança indevida, ela pode acontecer por algumas razões. Uma das que a gente frisa bastante e que eu vou tratar mais para frente, é da própria oferta enganosa e publicidade enganosa. Ou seja, o consumidor contratou algo sem entender exatamente o que ele estava contratando. E não por culpa dele. Pela maneira como esse serviço foi vendido para ele.

Então, quando chega a cobrança, ele não reconhece, né? E isso é algo muito comum nos serviços de telecomunicações. Ou pode vir também, o que é muito comum, vem um torpedão no seu celular, você nem presta atenção, aperta um OK e de repente você contratou um serviço para o seu celular. Isso acontece muito na Vivo, infelizmente.

E aí, depois, para você cancelar isso, fica cobrando todo mês no seu celular e para contratar é uma facilidade, para cancelar, é uma dificuldade esses serviços de, sei lá, horóscopo, piada no celular, enfim, esses serviços que não fazem muito sentido. Então isso também é cobrança indevida. E a cobrança indevida também é: você contratou uma coisa e eles estão cobrando outra e pronto.

Outra coisa muito comum que a gente vê, é a mudança no contrato, eu vou passar aqui para a próxima que vocês vão ver que o padrão se mantém. Cobrança indevida nos primeiros, contrato, rescisão, alteração unilateral também está sempre entre os primeiros lugares.

É muito comum nos serviços de telecomunicações que você contrate uma coisa, uma determinada condição de serviço e a operadora altera o plano no meio do caminho. E a Anatel ela não impede isso. A Anatel, até no novo regulamento que foi aprovado, no regulamento geral de direitos dos consumidores de serviços de telecomunicações, que ficou muito conhecido porque aprovou o cancelamento automático, de você ligar para o call center e cancelar o serviço sem ter que falar com o atendente, entre outras questões. Isso já existia nos regulamentos anteriores, ele lá diz que a operadora pode alterar seus planos desde que ela avise com antecedência.

Agora esse regulamento diz: preferencialmente por mensagem de texto ou e-mail. O problema, ou a solução, é que o Código de Defesa do Consumidor não concorda, considera abusivo a alteração unilateral do contrato. Então se você firma um contrato com uma operadora de telecomunicações e ela altera as condições que foram combinadas com você sem que isso seja autorizado por você, isso não é permitido pelo Código de Defesa do Consumidor.

Talvez ela até possa oferecer uma condição vantajosa e você decida mesmo mudar o seu plano. Mas não sendo uma decisão unicamente dela. Então essa é uma parte da regulação da Anatel que, infelizmente, entra em conflito com o próprio Código de Defesa do Consumidor, e causa muitas reclamações.

Aqui eu vou comentar com vocês, a Anatel ela tem regulamentos de qualidade para cada serviço de telecomunicações. E o regulamento de qualidade do SMP, que é o Serviço Móvel Pessoal, é o nome técnico para telefonia e internet móvel, tanto voz quanto dados móvel, é essa a resolução 575 de 2011. E essa resolução ela estabelece vários indicadores que são verificados mensalmente pela Anatel.

Esse link encurtado que eu coloquei ele da para uma tabela em pdf enorme com a verificação desses indicadores de maio de 2012 a dezembro de 2014, aqueles que ficaram dentro do indicador ou que ficaram abaixo.

E os que ficam abaixo a Anatel coloca em vermelho nessa tabela. Então só de bater o olho nessa tabela alguns indicadores chamam atenção para o estado de São Paulo. Essa tabela, esse link é específico do estado de São Paulo nesse período.

Então, quais chamam atenção? Esse é um dos indicadores que diz respeito à queda de ligação, e eu vou do que menos chama atenção, dos que menos tem vermelhos, digamos assim, da tabela, para o que mais tem vermelhos na tabela, ta?

Esse não tinha tantas. Mas a empresa Tim chamava atenção em relação a este indicador. Ela tinha, portanto, a quantidade de quedas de ligação neste período não ficavam inferiores a 2%.

Um outro que tinha um pouco mais de vermelhos era a quantidade de reclamações recebidas em relação à quantidade de acessos, ou seja, quantos chips estão em operação. Então a relação entre o número de reclamações recebidas em todos os canais de atendimento da operadora com a quantidade de acessos em operação naquele mês, não pode ser superior a 1%.

E no caso da Vivo e da Nextel, nesse período também chamava atenção um número maior. Às vezes, pouco maior, mas, enfim, maior do que 1%, não cumprindo a meta.

Esse é um outro, que é o tempo para atendimento do telefonista quando você liga para o call center. O decreto do serviço de atendimento ao consumidor, que é o decreto 6523 de 2008, ele estabelece o tempo de 60 segundos para o consumidor ser atendido. Mas o regulamento da Anatel estabelece um tempo menor. Pois é, se 60 segundos está difícil, imagina 20. Mas o regulamento da Anatel ainda diminui o

tempo. E essas operadoras, principalmente... então em 90% dos casos, naquele mês, o consumidor teria que ser atendido em até 20 segundos.

E essas três chamava atenção, o fato de que isso não estava acontecendo. E veja bem, não só no primeiro atendimento, os 60 segundos do decreto do SAC, ele vale, inclusive, para quando você transfere a ligação de um atendente para outro. Esses 60 segundos valem em qualquer transferência.

É, o decreto do SAC é um belo exemplo de uma legislação muito favorável ao consumidor, mas que é muito difícil de se verificar na prática. Tem uma série de garantias lá que são bastante complicadas de se verificar no dia-a-dia do serviço de atendimento ao consumidor.

Esse também chamava atenção, que era as tentativas de envio de mensagens de texto. Esses já eram dos que tinham mais vermelhos. Elas tinham que funcionar em até 60 segundos, no mínimo em até 95% dos casos no mês. E a Vivo, menos. E a Oi e a Claro já mostravam menos cumprimento em relação a essa meta.

E a que foi a grande vencedora, se os senhores chegarem a acessar essa tabela, os senhores verão, vai chamar atenção, que tinha praticamente todos os meses de maio de 2012 a dezembro de 2014, não alcançava a meta, era o completamento de chamadas. PMM é período de maior movimento. É das 10 à 1, de manhã e agora à tarde, eu não lembro. Tem um período da tarde também que se enquadra nessa conceituação de período de maior movimento.

Então a meta diz: “as tentativas de originar chamadas devem ser completadas em cada período de maior movimento no mês no mínimo em 67% dos casos”. E veja, 67% dos casos é uma meta baixa, na nossa opinião. Considerando a base de clientes móveis no Brasil, que ultrapassa o número de brasileiros, o que não quer dizer que cada brasileiro tenha um chip, porque muitos têm mais de um, mas mesmo assim é uma base grande. E a meta da Anatel, nesse caso, é que 67% tem que funcionar. Mas o resto, se não funcionar, está ok, está dentro da meta de qualidade. Essa meta não foi atualizada na última alteração do regulamento de qualidade. O IDEC defendeu que ela fosse aumentada. Até que a base aumentou. 67% no último regulamento de qualidade, que era bem antes de 2011, significava menos chips do que 67% agora com uma base tão maior.

E aí as operadoras que descumpriram essa meta eram praticamente todas que operam no estado de São Paulo. Aqui são as metas de banda larga móvel. Elas são

bastante técnicas assim, mas as que chamam mais atenção, que são mais conhecidas pelas pessoas é a da velocidade mínima e média que deve ser entregue.

Essas metas também foram aprovadas nesse regulamento de 2011, elas são parecidas. No que se refere à velocidade, elas são as mesmas para banda larga fixa e móvel. Foi aprovada em 2011 e elas foram sendo ampliadas até o final de 2013, começo de 2014. Agora as metas são as seguintes, você contrata uma conexão, no caso de banda larga móvel, o consumidor nem sabe muito bem qual é a velocidade, porque isso não aparece muito na oferta. Ele sabe se é 3G ou 4G. Ele não sabe muito se o 3G atinge 1 Mbite por segundo ou 5 Mbites por segundo. Isso fica mais claro nas ofertas de banda larga fixa. Mas que seja. A velocidade que você contratou, na banda larga móvel ou na fixa, de acordo com o regulamento de qualidade da Anatel, a operadora tem que, no mínimo, entregar para você 60%. E na média do mês, 80%. Não, desculpa, no mínimo, 40% e na média do mês, 80%. Essas foram as últimas metas.

Então a Anatel ela permite uma variação de velocidade. No caso da média, a gente considera que hoje é até uma média considerada ok, a melhor seria 90 ou 95%, considerando que existe uma oscilação na rede mesmo. Mas 40%, no mínimo, é bastante. Você contratar um serviço e estar correto ter momentos que você recebe apenas 40% dele. Essa é uma questão para ser discutida. Seria importante que a Anatel atualizasse esses parâmetros de qualidade, de velocidade mínima e média.

E aí, para banda larga móvel em São Paulo, as operadoras elas estão cumprindo a meta. Essa é a primeira tabela aí, a tabela de cima. A tabela de velocidade média e mínima. Então nenhuma delas, no último relatório que foi divulgado, que foi divulgado em novembro do ano passado, em setembro do ano passado, nenhuma delas estava abaixo das metas.

Muito bem. O IDEC também faz algumas pesquisas. Aí nesse caso não são problemas específicos do estado de São Paulo. Claro que uma coisa que está acontecendo pelo Brasil também afeta o estado de São Paulo. E o IDEC, por ficar em São Paulo, muitas vezes vai em lojas de São Paulo mesmo e fala com o call center que atende São Paulo, então também é um retrato dos problemas que os consumidores vivenciam no estado de São Paulo.

Essas são as pesquisas, eu vou fazer um breve resumo das pesquisas de 2014, essa foi uma pesquisa que foi divulgada em março de 2014 com as quatro principais operadoras e a gente pesquisou questões ligadas aos créditos nos celulares pré-pagos.

Por que o pré-pago? O pré-pago, hoje, ele é praticamente 80% da base de clientes de telefonia móvel. 77 vírgula alguma coisa por cento. Está caindo aos poucos, principalmente porque os consumidores estão passando para o plano pós-pago, mas aquele plano que é controle, que você paga um valor fixo, quando você usa a sua franquia aí você começa a colocar crédito. Então é um plano que mistura pré-pago e pós-pago.

Muito bem. Então a gente só pesquisou os pré-pagos em algumas coisas específicas. Primeiro, a gente verificava se o consumidor, quando ele comprava o chip, ele recebia o contrato. Considerando que no caso de pré-pago você compra o chip em qualquer lugar. Você compra na banca de jornal, no metrô... então qual a informação que o consumidor, quando compra esse chip em qualquer lugar, tem sobre aquilo que ele está contratando? Considerando todos os problemas que a gente falou aqui de informação, que depois redundam em uma cobrança indevida.

A maior parte vinha, no saquinho do chip, com algumas informações, como contrato padrão. Esse desencontro de informações no site, com a central de atendimento, isso era muito comum o site dizer uma coisa, e quando você liga no call center a sua informação ser outra. Dentro da telefonia móvel, enfim, agora em todos os serviços, você pode pedir o relatório detalhado dessa prestação de serviço. Mesmo quando você tem um pré-pago. Então o pré-pago, em geral, não recebe conta. Mas se você quiser receber um relatório de todas as chamadas que foram feitas, o período de duração, para quem você ligou, quanto custou cada chamada, para ver se os seus créditos estão sendo descontados corretamente, você tem esse direito. E aí, vejam, a maioria das empresas não cumpriu o prazo para enviar esse relatório.

E de resto, são duas questões aí que a gente discutiu, que na verdade a Anatel não garante na regulação. Uma era a possibilidade do consumidor que ainda tem crédito e solicita a portabilidade, ele poder portar também o crédito dele, se ainda não tiver gasto. Mas isso a Anatel não garante. E mesmo a Claro que está ali com um tique verde, na verdade, foi informação errada do atendente. Ela não faz isso.

E também nós defendemos que seria correto que se o consumidor cancela um serviço, e às vezes até por má prestação do serviço, ele tenta ligar e não consegue, tenta ligar e não consegue, cancela e ainda tiver crédito, ele não tem direito de pegar esse crédito de volta, fica de presente para a operadora. E isso a própria Anatel permite que seja dessa maneira. Então essas foram algumas coisas que a gente problematizou.

E outra questão que a gente viu nessa pesquisa, que depois os senhores podem pegar a apresentação e verem as diferenças, mas é a grande diferença entre os minutos, o que se cobra nos minutos pré-pagos e pós-pagos. É claro que o pós-pago tem uma franquia, você paga um valor fixo por mês, e lá você tem, provavelmente, ligações ilimitadas para sua operadora e uma franquia de minutos para falar com outras operadoras. Então a gente comparava, na verdade, a tarifa excedente, quando essa franquia acabava, quanto que custava para o pós-pago fazer uma ligação e quanto custa o minuto do pré-pago. Em alguns momentos é muito mais caro, considerando que esse é o consumidor mais usual do serviço. É um consumidor de mais baixa renda, porque não tem condições de ter um plano pós-pago, então você acaba onerando mais quem já não tem tanto dinheiro.

Às vezes, têm uns modelos de negócios mais interessantes, como no caso da Tim, para ligar para Tim era 25 centavos por chamada e para outra operadora, 60 por chamada para fixos. Mas veja, quando vai para outro celular, de outra operadora, custa 1,59 por minuto e não por chamada. Isso também reflete uma outra questão que já foi bastante discutida em outras CPIs de telefonia móvel. E que agora está mais equalizada e que vai baixar ao longo dos próximos anos, que é a tarifa de interconexão, que é o valor que uma operadora paga para sua chamada ser encaminhada para a rede de outra operadora.

Essa tarifa de interconexão no Brasil foi elevada durante muito tempo em relação até a outros países. Por isso era tão caro falar de uma operadora para outra. O que acaba, inclusive, fazendo com que você nem precise fidelizar o consumidor, de fato, ter um contrato de fidelização para ele não conseguir sair da sua empresa. Por quê? Porque você acaba tendo todos os seus contatos em uma operadora só, que você fale ilimitado ou muito barato com as pessoas que têm a mesma operadora, e quando tem que ligar para outra, fica muito caro.

Essa tarifa de interconexão o governo federal já estabeleceu que ela vai ser reduzida nos próximos anos e isso tende a ficar um pouco mais equilibrado. Mas mesmo assim, o consumidor ainda sobre os efeitos dela.

Muito bem. Essa foi uma outra pesquisa que a gente testou a portabilidade que existe tanto na telefonia móvel quanto na telefonia fixa. E a gente também verificou problemas tanto na informação, que era disponibilizado para o consumidor no SAC com relação como funcionava a portabilidade. Na Tim a gente tentou portar um

número pré-pago e eles diziam que a loja não fazia portabilidade, o que é um absurdo, tendo em vista a regulação.

A Vivo exigia uma recarga mínima prévia para você pedir a portabilidade do número, enfim, uma série de questões aí que foram verificadas na pesquisa e que se dão não só no estado de São Paulo. Enfim, isso aconteceu, a nossa pesquisa ocorreu no estado de São Paulo.

E a última pesquisa que a gente fez foi sobre o novo regulamento da Anatel, aprovado no começo do ano passado e que a maior parte das regras começou a valer em julho e depois, em novembro e algumas ainda, vão passar a valer esse ano. E aí a gente testou alguns pontos mais polêmicos ou mais interessantes desse regulamento. A gente, primeiro, viu a questão do acesso à informação. Esse regulamento traz algo bastante interessante que ainda não está sendo aplicado corretamente nas lojas.

Hoje eu fui com a minha mãe comprar um plano de celular e já vi que não está acontecendo direito isso. Já tinha visto na pesquisa e vi de novo hoje. Esse é o descritivo detalhado do plano. Na verdade, um sumário. No momento em que você contrata um serviço de telecomunicações, essa resolução diz que o consumidor tem que receber um sumário das principais condições do serviço.

Hoje, no termo de adesão que a minha mãe pegou na loja, tinham algumas condições, mas não todas. Tinha, por exemplo, a quantidade de minutos que o plano incluía para ligação de outras operadoras. Mas não dizia quanto custava o minuto excedente. Depois que eu gastar a franquia, quanto é que custa ligar para outras operadoras? A vendedora me informou porque eu perguntei. Mas ela nem teria dito. Isso é uma informação absolutamente necessária para prestação de serviço.

O que acontece quando a franquia de dados do plano de internet acaba? Ela também me informou porque eu perguntei. E tudo isso teria que estar num sumário detalhado no momento da contratação do serviço, para que o consumidor possa, inclusive, verificar depois se a prestação de serviço está acontecendo corretamente.

E isso a gente verificou que não estava acontecendo da forma que deveria. Em geral, é entregue um termo de adesão que é geral, ele é padrão, ele não está tratando especificamente das condições do seu plano.

Outra regra que foi muito discutida na época era de quando a ligação cair o atendente retornar para você. Quando você está falando no call center e a ligação cai, algo bastante comum de acontecer, segundo esse regulamento, quando você estiver

falando com uma operadora de telecomunicações, o atendente tem que retornar a ligação e aí, no caso, três operadoras não retornaram e duas, retornaram.

E a pesquisa ainda verifica outros aspectos que depois os senhores poderão verificar aí com mais calma porque eu vou passar a apresentação, enfim, e aí levanta alguns aspectos de problemas mesmo em relação à essa regulação que é bem interessante, trouxe garantias importantes para o consumidor.

Muito bem. Então eu gostaria de ressaltar esse ponto que eu já tratei na minha apresentação em alguns outros momentos, que é a questão do direito à informação. Para nós, isso é muito importante, porque, se de fato, o consumidor fosse informado corretamente das informações do serviço ou de qualquer alteração que acontecesse ou que seja, muitos dos problemas que causam reclamações, hoje, poderiam ser minimizados. E essa são uma série de problemas de informação que a gente encontra no dia-a-dia nas pesquisas do IDEC. Valores promocionais com destaque e valores base escondidos na nota de rodapé, em outras páginas, venda casada, ou indução de você comprar um outro serviço junto, desencontro de informação entre site e SAC, enfim.

E aí eu só coloco as normas do Código de Defesa do Consumidor com relação ao direito do consumidor à informação e como deve ser a oferta. A oferta deve trazer as informações corretas, claras, precisas, ostensivas, sobre o serviço que está sendo contratado.

E isso se garante, e também é enganosa qualquer publicidade que, de alguma maneira inteira, ou parcialmente, seja falsa ou que induza o consumidor ao erro. Então, por exemplo, a gente vai falar mais para frente desses planos de internet no celular que as operadoras, durante muito tempo, anunciavam como ilimitados. Então elas diziam assim: “olha, você vai ter uma internet ilimitada no seu celular”, “navegue quanto quiser, não se preocupe”. Mas, na verdade, mesmo quando era ilimitado era o modelo da velocidade reduzida, que elas estão acabando agora. Era ilimitado por quê? Quando você gastava sua franquia de dados, ela reduzia a velocidade. Às vezes, reduzia muito. Era até de talvez criar dificuldades para você, de fato, conseguir continuar utilizando o serviço. E isso não ficava claro. Isso é uma publicidade claramente enganosa.

E aí, outro artigo do Código de Defesa do Consumidor, traz uma garantia muito importante, que é a seguinte: “toda a informação ou publicidade suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com

relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e integra o contrato que vier a ser celebrado”.

Então, se a empresa faz uma publicidade te prometendo mil maravilhas e depois no contrato dela não tem maravilha nenhuma, se isso está na publicidade dela, ela veiculou isso, e claro, é importante que o consumidor tenha uma maneira aí de se precaver, a mostrar essa publicidade, enfim, isso obriga o fornecedor e integra o contrato. Então o consumidor tem o direito de exigir.

E aí com base nisso o IDEC começou essa campanha que chama “Não me desconecte”, com relação à essa mudança das operadoras nos planos de negócio. E os planos de negócios de internet móvel, de mudar da velocidade reduzida para o corte da conexão. Isso começou no final do ano passado, a Vivo, depois outras operadoras, nos planos pré-pago e controle, planos que elas venderam dizendo que eram ilimitados, ou simplesmente dizendo que a velocidade era reduzida no final. Condições que foram acordadas com o consumidor e que agora elas estão alterando unilateralmente, é uma alteração unilateral do contrato. Muitas delas dizem que esta era uma condição promocional, conforme estava informado no regulamento ou no contrato, que ninguém leu, que ninguém viu, né?

As publicidades não diziam isso, nem a vendedora no momento da venda. Então a gente se vale do dispositivo do Código de Defesa do Consumidor que diz que toda informação suficientemente precisa, veiculada na oferta ou em qualquer outra comunicação, vincula o fornecedor, e o que elas estão fazendo é uma alteração unilateral de contrato com relação a quem já tinha contratado o plano antes.

Então essa campanha do IDEC é uma campanha que encaminha mensagens a diretores das quatro principais operadoras móveis criticando a forma como as operadoras estão conduzindo o fim da velocidade reduzida.

E para terminar, eu só queria compartilhar com os senhores uma perspectiva importante em relação aos problemas nos serviços de telecomunicações como um todo, e também, claro, na telefonia móvel. O IDEC, no ano passado, realizou um workshop entre entidades de defesa do consumidor e trabalhadores do setor de telecomunicações, e algumas questões que a gente verifica no dia-a-dia do consumidor como problemáticas, muitas vezes tem origem em problemas anteriores vivenciados pelos próprios trabalhadores.

Então a qualidade do atendimento no call center, claro que tem relação com a rotatividade desses profissionais dentro dos call center, também pelas condições de trabalho as quais eles estão submetidos, enfim.

A venda de serviços pelo call center com desinformação também tem relação com a dinâmica de metas de vendas as quais eles estão submetidos. As coisas, elas, muitas vezes, estão relacionadas e a gente não consegue enxergar como as duas pontas nessa prestação do serviço estão relacionadas nos problemas que eles nos causa.

Esse relatório ele está para ser divulgado, ainda não está disponível na página do IDEC, mas quando a gente colocar lá a gente encaminha também para Comissão. É isso, muito obrigada.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Eu é quem agradeço, Dra. Veridiana, pela apresentação.

Desde já pediria que você pudesse nos deixar cópia do material que foi apresentado, para que possamos deixar ao teor, e depois, eu não sei se está no pendrive, a gente reproduz aqui para mandar para um para cada membro aqui dessa Comissão.

E agora, a partir desse momento, eu abro a palavra para que os deputados que tenham dúvidas, que estejam ao seu alcance, possam esclarecer. Vou criar a dinâmica de cada parlamentar fazer a sua sequência de perguntas, ela já responde para que a gente possa dar o dinamismo. Com a palavra, o deputado Roberto Massaferra.

O SR. ROBERTO MASSAFERA – PSDB – Presidente, cumprimentar os membros dessa Comissão, desejar a todos um bom ano novo aí. E cumprimentar a Dra. Elici...

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Veridiana. Ela representa a Elici. Aqui está a Dra. Veridiana. Ela cuida especificamente dessa área de telefonia.

O SR. ROBERTO MASSAFERA – PSDB – Agradecer a presença, cumprimentar pela sua explanação. E colocar algumas pequenas dúvidas que você vai respondendo.

Nós aqui estamos numa CPI da telefonia móvel, não é? Mas eu entendi bem que a questão é das telecomunicações. Por exemplo, a Vivo mexe com a telefonia móvel e fixa. E deve ter mais reclamação na fixa do que na móvel. Está correto?

A SRA. VERIDIANA ALIMONTI – Aqui no estado de São Paulo, muitas das reclamações da Vivo têm relação com o serviço de telefonia fixa porque ela é a concessionária do serviço aqui no estado. Então ela tem obrigação de ofertar esse serviço em vários lugares e a rede dela não é atualizada da forma que deveria.

As outras operadoras, as reclamações tendem a ser mais de telefonia móvel mesmo. Mas a Vivo é pelo fato dela ser a concessionária de telefonia fixa do estado.

O SR. ROBERTO MASSAFERA – PSDB – Perfeito. Então, presidente, como nossa CPI vai se encerrar dia 15 de março, já fica a sugestão de que nós, a partir do dia 16 de março, a gente proponha a CPI das Telecomunicações, né? Porque a telefonia fixa soma-se à móvel e nós estamos apenas analisando a móvel. E fazer só um comentário, que vários deputados aqui estiveram relatando os problemas que tiveram com a telefonia móvel, com planos, com contas, com cobrança indevida, e eu também já citei um caso até da minha mãe, de que abriram o telefone fixo aqui em São Paulo, ela mora em Araraquara, 97 anos, não sai de lá, e durante seis meses...

E agora, presidente, eu queria comunicar e pedir a sugestão, o que eu faço? A linha telefônica do meu escritório lá em Araraquara, que é fixo, do uso do meu pessoal, não está funcionando direito. E no acesso à Vivo, a gente conseguia receber ligação, mas não falava. E no acesso à Vivo, depois de quatro horas de tentativa, eles informaram que o telefone estava em remoção de Araraquara para São Paulo, Campo Limpo, sem eu ter pedido, sem nada.

Como que um consumidor mais despreparado, menos esclarecido, ou até um consumidor mais esclarecido e mais preparado, enfrenta essa verdade?

A SRA. VERIDIANA ALIMONTI – Pois é, é o que a gente sempre coloca, inclusive, quando vai comentar a quantidade de reclamações que existem diante da base de clientes. As operadoras ela têm toda uma estrutura para lidar com as reclamações que elas recebem. O consumidor não tem essa estrutura, esse tempo, essa disponibilidade para reclamar diante de tantos problemas que são colocados para eles na prestação de serviços de telecomunicações. Mas ele precisa se valer dos órgãos de

defesa do consumidor e da agência reguladora para conseguir enfrentar os problemas que ele sofre.

Então reclamar na operadora, se não resolver, reclamar na Anatel. Reclamar nos Procons, procurar os seus direitos nos diferentes materiais que o IDEC e outras entidades aí divulgam, porque só assim que a gente conseguem – claro, não só assim – mas também assim, que a gente consegue melhorar um pouco o setor.

O SR. ROBERTO MASSAFERA – PSDB – Mais um item só...

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Antes, eu gostaria de registrar a presença do deputado João Paulo Rillo, membro dessa Comissão também.

O SR. ROBERTO MASSAFERA – PSDB – Essa questão de regulamento geral de direitos, seria do consumidor, foi citada uma resolução, 632/2014. Esse regulamento, essas resoluções, são sempre na área federal do Ministério das Comunicações ou tem coisa que são feitas dentro do estado?

A SRA. VERIDIANA ALIMONTI – É, essa resolução ela é da Anatel. E a prestação de serviços de telecomunicações em geral, quando se trata apenas disso, ela é competência federal. Mas no que se refere a direito do consumidor, há coisa, sim, que a Assembleia Legislativa pode fazer, porque é matéria concorrente.

Então, às vezes, há questões, por exemplo, há projetos aqui na Assembleia Legislativa para diminuir a tarifa do serviço de telefonia fixa, em que há muita discussão de que isso é matéria federal, porque é serviço de telecomunicações. E aí se argumenta que é defesa do consumidor, então teria competência daqui.

Dependendo do que trata, pode ter esse tipo de discussão, né? Essas resoluções elas são, em geral, aprovadas pela Anatel, com consulta pública, enfim, antes. E ela tem essa competência para regular detalhadamente a prestação de serviço. Agora algumas leis podem tratar do aspecto da defesa do consumidor, ou outro, de matéria concorrente aqui na Assembleia Legislativa.

O SR. ROBERTO MASSAFERA- PSDB – Obrigado.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Pergunto se algum outro deputado quer fazer uso da palavra.

Nobre deputado, Ed Thomas.

O SR. ED THOMAS – PSB – Cumprimentar a Dra. Veridiana e dizer que foi bem contemplado em todas as informações. Nosso presidente já fez o pedido para que a gente tenha acesso a todos esses detalhes de informação.

E o que deixa a gente até estarecido, e a Dra. Veridiana o colocou, é a chamada oferta enganosa e a propaganda enganosa. Eu creio que não só na telefonia a gente tem sido bombardeado com propagandas enganosas e com ofertas enganosas, mas de uma forma geral, de vários seguimentos. De vários seguimentos!

Recentemente, a notícia foi quanto aos calotes em pacotes de viagem. Colocando as agências também como responsável. Certo? Aquela que vende o pacote. O que a gente vê na mídia e assistia à televisão e estava com a minha mulher e minha filha, entrou uma propaganda de xampu e as duas falaram parece que juntinhas, “isso é uma mentira”, deixa sedoso, macio, aquela coisa toda, que o xampu isso, que o condicionador aquilo. Quer dizer, vem de quem entende, vem de quem usou.

E na telefonia é pior ainda. Por quê? Porque qual foi o presente deste final de ano que mais vendeu? Novamente. Campeão. Foi tablet e celular. Nós aceitamos essa enganação. Eu quero aqui usar uma conversa que tive com meu amigo Davi Zaia, deputado Davi Zaia, quando a Dra. Veridiana colocava aqui a Vivo é campeão de reclamações, até por ser a maior operadora, e o deputado Davi Zaia falou assim: “sabe por quê?”, estou autorizado a falar, né, Davi? “Porque a Claro, a Tim e a Oi você não consegue nem ligar para reclamar”. Não há, realmente, esse acesso.

Quanto ao tempo de atendimento, é uma grande mentira e é uma grande vergonha. Essa Casa discutiu isso aqui, discutiu em fila de banco, esse atendimento, telemarketing, e parece que nada, parece que tudo isso para a Anatel é normal, é comum, o país está crescendo, alguém tem que perder. E a gente chega à conclusão de que muitas decisões estão realmente com a Anatel, certo?

Dra. Veridiana, a justiça, há alguns casos que é necessário a intervenção um pouco mais forte, e qual é o ganho do consumidor, não através do IDEC, porque esse é o ganho maior, que é um instrumento fantástico, o Procon, da mesma forma, mas quando a gente vê lá a justiça dando ganho de causa quanto ao aparelho que tinha que ser trocado logo depois e não em 30 dias, e eles ganharam, essa coisa toda. O

consumidor, essas empresas, nós, na reunião mais recente, com o presidente Orlando Morando, alguns requerimentos nós solicitamos e já recebemos, se essas multas estão sendo pagas. E o que eu vi lá: “sob liminar. Liminar. Liminar. Segunda, isso; terceira isso. 7 milhões e mais aquilo outro”...

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – O senhor me permite?

O SR. ED THOMAS – PSB – Pois não.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Eu peguei esse relatório. Vivo, 29 multas – esses são os números do Procon de São Paulo – nenhuma paga. Claro, 30 multas, uma paga. Tim, 17 multas, uma paga. Oi, duas multas, nenhuma paga. Nextel, 13 multas, nenhuma paga.

Então, o pessoal dispõe de bons advogados, eu acredito.

O SR. ED THOMAS – PSB – Com certeza. E com esse acréscimo do presidente que enriqueceu e nos estarreceu, a verdade é essa, é por isso que existe a CPI. E o consumidor, a multa dele ele tem que pagar porque senão vem lá o recado, “você está indo para o SPC. Negocie agora”. O caso do deputado Davi Zaia, deputado Capez, trouxe a mesma informação, que nunca teve um telefone Claro, mas recebeu lá uma conta dizendo: “você deve 160 reais, se você pagar 90 está tudo certo”, “mas eu nunca tive conta”. Quer dizer, é aquela quadrilha que age, que está tudo aí infiltrado.

Bom, nas demandas do nosso consumidor, que é o mais importante, é por isso que a CPI foi criada e é por isso que ela existe. Como é que ela tem agido, a justiça, se ele tem sido ressarcido, se há demora, quanto tempo? Como está essa situação, doutora?

O SR. DAVI ZAIA – PPS – Pela ordem, eu poderia...

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Pela ordem, o deputado Davi Zaia.

O SR. DAVI ZAIA – PPS – Eu poderia complementar ainda nessa linha do deputado Ed Thomas. Cumprimentando também a Dra. Veridiana pela exposição e o próprio IDEC que faz aqui em São Paulo um trabalho importante de acompanhamento dos direitos do consumidor.

E nessa linha do relatório que o nobre presidente, deputado Orlando Morando, acabou de dar as informações, de que as multas, quando aplicadas, não são pagas, se o problema disso, qual é a avaliação que o IDEC faz?

O problema disso está em eles terem bons advogados? Bons escritórios? Ou nós temos aí uma falha na própria legislação que precisaria ser melhorada?

Como é que o IDEC e a senhora avalia essa questão?

A SRA. VERIDIANA ALIMONTI – É, eu gostaria de comentar a questão das multas mesmo, porque o IDEC, há uns dois anos atrás, via a lei de acesso à informação, ele solicitou da Anatel uma relação das multas aplicadas em razão de descumprimento destes indicadores de qualidade, que eu ressaltai alguns com os senhores. Quantas tinham sido pagas e quantas não tinham sido pagas.

Então quantas tinham sido aplicadas para cada empresa, que serviço e etc., dos últimos dois anos, e quantas tinham sido pagas e quantas não tinham sido pagas.

Em termos de quantidade de multas, enfim, não era mais de 50% pago. Era uma porcentagem um pouco melhor do que em termos de valor de multa. Em termos de valores, apenas 9% do valor total tinha sido pago de multa.

Ou seja, pagavam as mais baratas, enfim. E a maior parte, a grande maioria, assim, com raríssimas exceções, todas que não tinham sido pagas estavam liminarmente suspensas, né? A exigibilidade da multa tinha sido suspensa por liminar no judiciário.

A Anatel chegou a rever o seu regimento interno para tentar reduzir a quantidade de recursos internos dentro da agência, contra a multa. Mas o judiciário continua sendo uma instância em que as operadoras conseguem, com essa proporção, de 81% das multas aplicadas pela Anatel praticamente suspensas liminarmente em termos de valor.

Então, é algo assim, eu não sei cada caso, eu não estudei cada caso, mas sem dúvida essa postura do judiciário em relação às solicitações das operadoras é muito problemática. Isso tem que ser discutido, isso tem que ser trazido a público, isso tem que ser avaliado por que tão facilmente se consegue essas liminares.

Eu acredito que por vezes as operadoras argumentem que isso pode impactar profundamente a sua estrutura ou as suas condições econômicas, que isso pode trazer consequências para o mercado, enfim, não tenho conhecimento total de todos os argumentos que elas dispõem, mas acho que muitas vezes o judiciário, por receio de alguma consequência no mercado, acabe concedendo liminares da forma como concede nesse caso de multas aplicadas.

A Anatel, ela, no último regulamento de sanções que ela aprovou, há alguns anos atrás, ela buscou, inclusive, prever outras formas de penalidades que não passassem pela multa, por conta dessa situação recorrente de as empresas serem multadas e não pagarem. Então, por exemplo, um exemplo aí de uma forma como a Anatel aplicou a penalidade, que foi bastante interessante na nossa opinião, a Oi, que é a concessionária de telefonia fixa no resto do Brasil, tirando o estado de São Paulo, ela não estava cumprindo corretamente as obrigações ligadas a orelhão. E aí a Anatel penalizou a Oi por conta disso. Mas ao invés de cobrar uma multa, naquela área em que ela não estava cumprindo as regras, os consumidores puderam fazer ligações de graça durante um período nos orelhões.

Então, assim, a operadora deixou de receber um valor que ela receberia, ao invés de pagar uma multa. E o consumidor foi beneficiado diretamente. Então a gente até entende que em alguns casos é melhor cobrar uma multa e buscar soluções assim que o consumidor já é beneficiado diretamente e a gente não fica nessa discussão judicial em relação às multas.

Em relação às decisões judiciais quando o consumidor provoca, não tenho levantamento em relação a isso. A maior parte das reclamações são feitas mesmo nos juizados especiais cíveis, porque são mais céleres. E muitas vezes o consumidor busca mais os juizados especiais quando tem alguma quantia envolvida, então algum ressarcimento que ele deveria ter recebido e não recebeu, ou alguma conta indevida que ele já procurou a Anatel, o Procon, nada disso ajudou muito. Foi para o juizado especial cível.

Neste caso, os juízes se dividem um pouco. Até porque o consumidor, quando ele busca os juizados especiais cíveis e mesmo o judiciário, por todo o processo que ele passou até chegar lá, muitas vezes isso envolve prejuízos financeiros, pode ter acontecido danos materiais em relação a todo esse processo ou mesmo morais, a pessoa pode ter ficado com o nome sujo e ela não estava devendo. Então, em geral, é

comum que essas ações envolvam também indenização para além do ressarcimento que o consumidor tem direito pela má prestação do serviço, por exemplo.

E o judiciário se divide muito entre dar altas indenizações como forma de penalizar a empresa ou não, porque aí parece que os consumidores estão querendo se beneficiar da ação, ter vantagens com a ação. E para essa segunda opção, me parece que não é acertada essa visão do judiciário porque o consumidor que tem que dispor de todo esse tempo e passar por esse processo ele não está querendo ter uma vantagem indevida, ele não está querendo se beneficiar de uma situação ruim que aconteceu com ele, em primeiro lugar. E em segundo lugar, as operadoras precisam sentir o peso dos problemas que elas causam aos consumidores.

Então o judiciário também tem que contribuir nesse processo.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Eu agradeço. Tenho algumas perguntas também. A começar pela básica, você tem alguma notícia boa das operadoras?

A SRA. VERIDIANA ALIMONTI – Uma notícia boa das operadoras...

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Diminuíram ou aumentaram o índice de reclamações feitas que retornou e o consumidor...

A SRA. VERIDIANA ALIMONTI – Ah, eu trouxe uma notícia boa! Que a banda larga do estado de São Paulo está cumprindo as metas, pelo menos. No último relatório divulgado pela Anatel.

Agora assim, o que me vem à mente é essa. Mas eu posso pensar.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Então vamos lá. Vocês têm uma estatística no IDEC também, e eu vi ali. A Vivo é a primeira, e depois, o terceiro, se não me falha a memória, é o Itaú. Esse é o ranking geral do IDEC?

A SRA. VERIDIANA ALIMONTI – Não, esse é do Procon.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Ah, esse dado seu é Procon?

A SRA. VERIDIANA ALIMONTI – Isso. Aquele primeiro ranking que eu mostrei são as reclamações que são do Procon estadual.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Vocês têm um ranking IDEC ou não?

A SRA. VERIDIANA ALIMONTI – O IDEC não tem ranking por serviço. Porque ele não tem esse detalhamento na base dele. Ele tem telecomunicações em relação a outros serviços. E as telecomunicações estão sempre entre os primeiros lugares, normalmente disputando com planos de saúde e serviço financeiro. Mas, em geral, no primeiro ou segundo lugar.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Mas vocês não têm disponível um ranking IDEC que a gente possa...?

A SRA. VERIDIANA ALIMONTI – A gente divulga, em geral, em março. No dia do consumidor. O do ano passado...

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – O do ano passado. O do Procon também é do ano passado. Nós atualizamos, é de 2014.

A SRA. VERIDIANA ALIMONTI – Eu posso enviar o balanço IDEC do ano passado. Mas vai ser geralção. A gente não tem uma análise específica.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Até para ser justo, porque aqui foi dito várias vezes, inclusive por mim, que por vários anos as operadoras lideravam os rankings de reclamação do Procon. E o Procon nos forneceu, continuam liderando.

Acho que até para gente fazer uma confrontação, longe de estar duvidando de uma fundação tão importante quanto o Procon, mas eu acho que reforçará a tese – se

isso confirmado – então não é um centro de atendimento ao consumidor. Por todos os lugares que se procura, lidera.

A SRA. VERIDIANA ALIMONTI – É interessante só registrar que o IDEC tem as reclamações dos associados. Então é uma base menor do que as do Procon...

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Mas não deixa de ser uma base. É importante.

A SRA. VERIDIANA ALIMONTI – Isso, é.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Até para gente cumprir aqui, com muita justiça, o papel.

O IDEC propôs alguma ação civil pública contra alguma operadora?

A SRA. VERIDIANA ALIMONTI – A gente propôs, mas não em telefonia móvel. A última ação que a gente propôs foi em relação à variação de velocidade na banda larga, mas a gente buscou as operadoras de banda larga fixa, na época.

Em relação à móvel, a última que a gente entrou em relação a isso foi a variação de velocidade na banda larga fixa e teve uma liminar, mas a ação ainda não foi julgada finalmente no mérito.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Tem algum motivo? Porque são líderes de reclamação e o IDEC nunca propôs nenhuma ação.

A SRA. VERIDIANA ALIMONTI – O motivo é o seguinte, como eu te falei também, como um processo de ações, a gente atua em várias frentes, não só em ações civis públicas, a gente acompanha regulação do setor, contribui em consultas públicas, faz pesquisas, notifica as autoridades, então tem uma série de maneiras que a gente atua.

Agora por que a gente não entrou com várias ações relacionadas à telefonia ou uma ação específica em relação à telefonia móvel? Por uma razão prática mesmo. A área jurídica do IDEC tem um limite de quantidade de pessoas e capacidade de lidar

com todas as ações que já existem, e a possibilidade de fazer novas. Então, quando a gente decidiu qual seria a ação, a gente acabou optando pela variação de velocidade.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Mas com quem lidera reclamação.

A SRA. VERIDIANA ALIMONTI – Sim, mas são as operadoras de telecomunicações.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Se eles lideram, vocês nunca tiveram a iniciativa?

A SRA. VERIDIANA ALIMONTI – A variação de velocidade na internet fixa ela também serve para a variação de velocidade na móvel. Um padrão de decisão que a gente tivesse...

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Mas pelo que apresentou, na móvel a reclamação é muito mais por cobrança indevida.

A SRA. VERIDIANA ALIMONTI – O segundo lugar era serviço não fornecido, então, muitas vezes...

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Qualidade do serviço.

A SRA. VERIDIANA ALIMONTI – Isso, o serviço não fornecido poderia ser que a pessoa contratou o serviço, o 100% da velocidade, e não está recebendo. Então essa também é uma reclamação constante.

Com relação à cobrança indevida, isso servia uma ação ou em relação à oferta, porque no caso de cobrança indevida, ou a gente pegaria uma prática recorrente, por exemplo, a Vivo costuma mandar mensagem para os consumidores em que você dá um OK e ela começa te cobrar um pacote de horóscopo, por exemplo.

Isso é uma coisa que atinge indistintamente as pessoas. A gente não entra com ações individuais no IDEC, só ação civil pública. Então uma conta específica de

alguém, isso a gente não teria condição de fazer, para atingir a cobrança indevida, teria que fazer algo desse tipo. Uma cobrança indistintamente uma gama enorme de consumidores, a cobrança indevida tem uma característica de ser mais peculiar. Um caso específico de cada conta.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Mas qual o critério para vocês abrirem uma ação civil pública? Seja para um banco... qual o critério utilizado? Porque vocês são um instituto e tem essa prerrogativa.

A SRA. VERIDIANA ALIMONTI – O critério é alguma coisa que a gente verifique ou pelas reclamações dos associados ou pelas reclamações de outros rankings que seja algo que esteja, de fato, causando um incômodo que pelo instrumento da ação civil pública a gente consiga resolver. Porque, às vezes, são casos individuais que a gente não vai resolver cada conta.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Mas essa é a minha dúvida.

Se uma das operadoras é a líder no seu ranking, por que nunca foi proposta uma ação ou pelo menos um pedido para que fosse suspensa a venda de novos chips? Porque o que a gente percebe hoje é que o sistema está sobrecarregado e as operadoras continuam vendendo. Você mesma deu testemunho. Você compra na banca de jornal, você vai comprando. E o sistema sobrecarregado.

O IDEC, que é um instituto respeitado, nunca foi discutido isso? Propor uma ação civil no sentido de tentar moralizar, colaborar com a sociedade paulista?

A SRA. VERIDIANA ALIMONTI – Então, a gente faz uma série de ações no sentido de colaborar com a sociedade na garantia dos direitos do consumidor.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Estão aqui porque a gente reconhece o trabalho de vocês.

A SRA. VERIDIANA ALIMONTI – Por exemplo, nessa mudança de modelo de negócio das operadoras que aconteceu recentemente no final do ano, nós, ao invés de entrarmos com uma ação civil pública nós iniciamos uma campanha,

mandamos uma carta para a Anatel, mandamos uma comunicação a cada empresa, e estamos com a campanha no ar, em relação à alteração unilateral de contrato.

Muitas vezes, as ações civis públicas na liminar, conseguem decisões rápidas para o consumidor. Mas, muitas vezes, elas demoram muito tempo para serem julgadas. Não no pedido liminar. No pedido liminar, não. Nessa ação que a gente tem com as operadoras fixas a gente conseguiu uma decisão rápida no pedido liminar para que se tivesse variação de velocidade o consumidor pudesse cancelar o seu contrato sem pagar multa de fidelidade porque está tendo variação na velocidade.

E que as operadoras fossem mais claras nas suas publicidades em relação à variação da velocidade, mas a ação no mérito mesmo, ela caminha há muitos anos. Então essa é uma outra variação que a gente faz em relação a qual a melhor medida a tomar.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Você tem de cabeça quem mais recebeu ação civil pública lá do IDEC? Assim, banco, plano de saúde?

A SRA. VERIDIANA ALIMONTI – É, o IDEC tem ações muito antigas. O IDEC, por exemplo, tem ações em relação aos planos econômicos, plano Collor...

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – O volume de ações propostas?

A SRA. VERIDIANA ALIMONTI – Não, porque eu não cuido dessa parte das ações. Eu cuido mais das pesquisas e da representação.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Você conseguiria dar uma nota para as operadoras de telefonia de São Paulo? Vamos falar de São Paulo, atendem o país inteiro, mas você que está à frente exatamente desse atendimento, vamos assim dizer, conhece... porque os dados que nos trouxeram aqui, todos têm alto índice de reclamação. Todos. É confirmado isso. Seja de cobrança, seja de atendimento, seja na qualidade do serviço, tempo de atendimento. Todos. Não são pequenos, são altos. Qual a tua avaliação? Se for nota, qual tua avaliação? Nota é muito difícil quantificar.

A SRA. VERIDIANA ALIMONTI – Certamente uma nota bem abaixo da média. Se todo aluno, ou toda pessoa que é avaliada, está submetida a uma média, uma nota que acima dela é nota azul, e abaixo dela é nota vermelha, certamente ela estaria bem abaixo, estaria no campo da nota vermelha, bem mais para baixo.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Você reprovaria eles?

A SRA. VERIDIANA ALIMONTI – Sim, eles estão reprovados.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Maravilha. Mais alguém tem alguma pergunta?

Dra. Veridiana, mais alguma consideração?

A SRA. VERIDIANA ALIMONTI – Não, só agradecer novamente a oportunidade de estar aqui conversando com os senhores.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Ótimo. Eu, então, quero agradecer a Dra. Veridiana Alimonti. Agradecer aos deputados que, mais uma vez, estiveram presentes aqui na nossa reunião da Comissão Parlamentar de Inquérito. Lembrando que na próxima quarta-feira, às 14:30, nós estaremos novamente. A intenção nossa é receber aqui o representante da Anatel de São Paulo para que ele possa vir aqui fazer as suas considerações sobre os serviços, sobre tudo isso que está sendo tratado e se tivermos ainda tempo hábil dentro dessa legislatura, iniciar a oitiva com os representantes das operadoras. Vamos aqui exigir os presidentes das operadoras na CPI.

Não havendo mais nada a tratar, declaro encerrada a reunião. Uma boa tarde a todos.

* * *

