

COMISSÃO PARLAMENTAR DE INQUÉRITO

TELEFONIA MÓVEL

PRESIDENTE

DEPUTADO ORLANDO MORANDO - PSDB

11/03/15

CPI
TELEFONIA MÓVEL
BK CONSULTORIA E SERVIÇOS LTDA.
11/03/15

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Boa tarde a todos. Havendo número regimental, declaro aberta a sétima 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 do estado de São Paulo.

Registro, com prazer, a presença dos nobres deputados Roberto Massafera, Ed Thomas, Luciano Batista, do nosso relator dessa CPI, o deputado Roberto Moraes e também do nosso vice-presidente da Comissão, deputado André do Prado.

Solicito a leitura da ata da reunião anterior.

O SR. ROBERTO MORAIS – PPS – Pela ordem, senhor presidente.

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

O SR. ROBERTO MORAIS – PPS – Eu peço a dispensa da leitura da ata.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – É regimental o pedido de Vossa Excelência, estando todos os deputados de acordo, fica dispensada a leitura da ata que é dada por aprovada.

Esta reunião foi convocada com a finalidade de proceder a oitiva da senhora Elisa Vieira Leonel, superintendente de relações com o consumidor da Agência Nacional de Telecomunicações, a Anatel, acerca da resolução 632 de 2014, que institui o regulamento geral dos direitos do consumidor de serviço de telecomunicações, o RGC.

E também colher o depoimento do senhor Antônio Carlos Valente da Silva, presidente da Telefônica Vivo, que prestará esclarecimento sobre assuntos da sua competência relacionados com a telefonia móvel no estado de São Paulo.

Primeiro eu consulto se a senhora Elisa Vieira Leonel já se encontra. Acompanha a senhora Elisa o senhor Renato Lima, da Assessoria de Relações Institucionais. Desde já eu agradeço e consulto também se o senhor Antônio Carlos Valente da Silva se encontra presente.

Eu tenho que cumprir o rito, mas foi enviado aqui uma justificativa. Uma pelo Siqueira de Castro Advogados. Veio uma ontem e uma hoje. A de ontem é de papel da própria Telefônica Vivo. E a do Siqueira Castro... eu pergunto se tem algum advogado ou representante do escritório presente. O senhor poderia nos fornecer uma procuração? Porque a procuração que nos foi dada não consta o escritório de Vossa Excelência como representante da empresa. Pelo menos foi o que a Vivo nos forneceu. Vocês não terem procuração para representá-los. O senhor tem algum documento atualizado que possa... que final de CPI? Mas como o senhor traz um papel dizendo que é representante se o senhor não tem procuração da empresa? Como eu posso acreditar que o senhor está aqui representando?

Porque a empresa nos forneceu um com todos os advogados que poderiam representar, o senhor não consta. Querido, eu não sei se o senhor sabe onde o senhor se encontra, o senhor está em uma Comissão Parlamentar de Inquérito. Aqui eu não me baseio por informações e, sim, por documentos. Eu estou te dando a oportunidade imediatamente do senhor apresentar uma procuração. Caso contrário, me faz valer que esse documento, inclusive, pode ser falso. Por isso que eu estou te pedindo. Eu não estou aqui para fazer juízo de valores. A minha obrigação antes de abrir os trabalhos é perguntar. O documento que eu tenho, o senhor não consta. Se o senhor quiser aferir, está aqui. Inclusive registrado em cartório.

O escritório do senhor não consta como procuração para representar. E o senhor me traz aqui um documento dizendo que o senhor representa. Eu só quero que o senhor se justifique para que eu possa, inclusive, ler a manifestação do seu escritório. Caso contrário, eu me sinto impedido, inclusive, de ler a manifestação.

O SR. – Pela ordem, presidente.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Só um minutinho, por gentileza.

O SR. – Eu solicito que ele fale no microfone para facilitar.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Por favor. Até para que possa ficar... qual sua graça?

O SR. GILBERTO ALVES – O meu nome é Gilberto...

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Qual o seu registro na OAB?

O SR. GILBERTO ALVES – OAB 258.482.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – O senhor não consta como assinante pelos dois advogados, João Daniel Racci, e nem Maria Teresa Graci Novais.

O SR. GILBERTO ALVES – O João Daniel Racci é meu chefe direto, ele teve um problema de última hora, não pôde comparecer na sessão. Estou representando ele. Inclusive, fomos nós que apresentamos essa petição à Telefônica também, em conjunto com a própria Telefônica, estivemos aqui ontem.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Então antes de convidá-lo eu pediria que a assessoria aqui da CPI pudesse qualificar o nobre advogado e ele pudesse apresentar a sua OAB para que a gente possa convidá-lo no plenário e ouvi-lo aqui oficialmente.

O SR. JOÃO PAULO RILLO – PT – Pela ordem, senhor presidente.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Com a palavra o nobre deputado, a quem eu já agradeço a presença, João Paulo Rillo.

O SR. JOÃO PAULO RILLO – PT – Eu perdi. O colega está representando quem?

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Na verdade, até o presente momento eu sinto que ele não está representando ninguém. Porque a Vivo mandou...

O SR. JOÃO PAULO RILLO – PT – A Vivo? Ah, ta bom.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Mas não representa. Porque eu fui certificar e nós temos um documento enviado pela Vivo de quais escritórios têm procuração. E esse escritório não tem procuração. E eu pedi para que ele desse um procuração.

E aí que eu estou fazendo os questionamentos, porque se ele não tiver um procuração legal eu não posso nem ler a justificativa. Mas para que a gente possa iniciar...

O SR. LUCIANO BATISTA – PTB – Presidente, pela ordem.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Só complementando as informações ao deputado João Paulo Rillo. Então, para adentrar à plenária, eu pedi que ele pudesse apresentar aqui a OAB para que a gente possa entender.

O SR. LUCIANO BATISTA – PTB – Presidente, pela ordem. Eu queria sugerir que pulasse essa etapa porque já que não tem nem o escritório e nada aí no papel, nós precisamos pular essa etapa e ir direto para o oitiva da senhora Elisa Vieira que está aqui presente, veio de Brasília.

Vamos ficar chovendo no molhado. Com todo respeito ao advogado que se encontra.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – É por um fator, deputado Luciano Batista, eu não posso omitir nenhuma informação que foi protocolada a essa CPI.

Então até para que eu dê publicidade do documento apresentado, eu, como presidente, me sinto na obrigação de certificar o que eu vou apresentar à Vossas

Excelências. E esta presidência tomou cuidado e viu que não tinha representação, autorização legal desse escritório. Não que não esteja.

Só para que a gente possa, rapidamente, concluir essa etapa. Eu gostaria de convidar o senhor Gilberto Alves, não que esteja representando a Vivo, apenas para que ele fale sobre o escritório e justifique qual é o teor da sua representação em relação à Vivo. Não sobre as justificativas da Vivo.

O SR. LUCIANO BATISTA – PTB – Presidente, pela ordem mais uma vez.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Pela ordem, deputado Luciano Batista.

O SR. LUCIANO BATISTA – PTB – Eu gostaria de insistir, já que ele disse, parece que traria até o final dessa audiência, dessa reunião, a procuração. Eu acho que seria mais importante ouvir quem está qualificado e está identificado, que é a senhora Elisa. Que de fato a gente vai ouvir uma pessoa que a gente não sabe...

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Não, não. Eu não vou ouvi-lo. Eu só quero saber qual é a justificativa que ele tem e o tempo que ele vai determinar para trazer a procuração. É óbvio que ele não vai falar em nome da empresa, até porque esse plenário vai deliberar, quem está convocado para vir aqui hoje é o senhor Antônio Carlos Valente da Silva, pela qual a Comissão não abriu nenhum precedente para que viesse representante, ao passo seguinte.

Mas eu queria consultar até que hora que o nobre advogado pode nos fornecer a procuração do escritório Siqueira Castro.

O SR. GILBERTO ALVES – Até o final da sessão, Excelência.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – A sessão não tem hora para acabar. A sessão pode durar cinco horas, ou pode terminar em uma hora.

O SR. GILBERTO ALVES – Seis da tarde. 18 horas.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Até às 18 horas o senhor apresenta?

O SR. GILBERTO ALVES – Sim.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Está ok. Eu não vou ler o documento até que a gente não possa ter total certeza disso.

Antes de convidar a senhora Elisa, eu gostaria de consultar o plenário pela seguinte razão, comunicado ontem de que possivelmente o senhor Antônio Carlos Valente da Silva não viria, a Comissão tem a prerrogativa legal de fazer a oitiva mesmo que seja com força coercitiva.

Nós já deixamos a assessoria policial da Assembleia Legislativa de sobreaviso, o que eu considero profundamente lamentável, porque afinal de contas, nós queremos aqui, como foi dito, dar a oportunidade para que todas as partes se manifestem.

Eu acho lamentável uma empresa deste porte ter que fazer a busca coercitiva do seu representante. Porém, eu aqui estou para representar e conduzir os trabalhos. Eu consulto o plenário pela seguinte razão, nos foi apresentado aqui três datas pelo qual o senhor Antônio Carlos Valente da Silva viria se apresentar. Já lembrando que semana passada ele não veio, mandou uma justificativa porque estava em viagem internacional.

O prazo legal dele seria hoje. Está certo? Porque a nossa Constituição e o Regimento, a primeira data marcada cabe justificativa, a segunda data marcada não cabe, desde que não seja por motivo de saúde. Como não nos veio nenhum atestado médico, então nós temos a prerrogativa legal de fazer a busca dele de forma coercitiva.

Porém, como nos veio, e nós queremos conduzir isso com a total serenidade que é peculiar da Assembleia. Nos foi dado aqui a data do dia 1º de abril, data não muito sugestiva, que é tradicionalmente o dia da mentira.

O dia 8 e o dia 15.

O SR. ROBERTO MORAIS – PPS – Pela ordem, senhor presidente.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Só um minutinho, concluindo, deputado Roberto Moraes. Vale lembrar que na próxima sexta-feira esta CPI encerra. Inclusive nós temos aqui um relatório preliminar, não oficial, porque não foi conclusiva. Até porque nós não pudemos ouvir todos os que ainda estão convocados. A CPI, naturalmente, com o apoio das lideranças da Casa e com a assinatura regimental que já tem, será reaberta. Então eu consulto Vossas Excelências se querer dar a benevolência, e aí é a benevolência ao presidente da Vivo, ou se convocaremos a polícia, que está à disposição da Comissão e da Assembleia Legislativa para fazer a busca coercitiva do senhor Antônio Carlos Valente da Silva.

O SR. ROBERTO MORAIS – PPS – Senhor presidente, qual foi a justificativa pela ausência hoje?

Semana passada ele estava na Espanha, não é?

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Semana passada foi argumentado, e nós conferimos, inclusive, pela mídia que realmente existia um congresso mundial ocorrendo em Barcelona. Nós também fomos certificar. Ele mandou a justificativa da sua viagem. Está aqui à disposição de vocês. Inclusive com os bilhetes aéreos, horário de embarque, volta.

Justificou que não mandaria o passaporte porque ele é da Comunidade Europeia, pela qual não se carimba a entrada no passaporte, mas enfim, mandou, inclusive, os bilhetes aqui, um relatório das suas atividades.

A justificativa de hoje, vou ler o documento. “Telefônica Brasil. Com sede na Avenida Engenheiro Luís Carlos Berrini, 1376. Cidade de Monções – SP”. Aqui a manifestação à CPI. E a justificativa, “ao subsequente, em 06/03/15, o senhor Antônio Carlos Valente recebeu nova convocação para comparecer à sessão do dia 11/03. Ocorre que o presidente da Telefônica não poderá comparecer nesta audiência tendo em vista compromissos agendados em Brasília, dentre eles, despacho no Superior Tribunal de Justiça, e no Tribunal de Justiça do Distrito Federal. Não obstante a tal fato, a Telefônica ainda esclarece que em 18/09/14 celebrou o contrato de compra e venda e outras avenças com a Vivendi SA, por meio do qual a totalidade das ações da GVT participações, controladora da GVT Village Telecom SA, GVT operadora, será adquirido por esta operadora”.

Tudo isso ele mandou porque corre em segredo de justiça, mas nós não temos interesse de ouvir sobre a fusão, eu não sei por qual motivo fizeram a ostentação. Nós queremos, aqui, claramente, ouvir sobre cobranças indevidas, mau atendimento e baixa qualidade do serviço. Então podem tranquilizar que de nossa parte não temos nenhum interesse em saber sobre as fusões que faz a empresa. Espero que com as fusões não piore ainda mais o serviço.

Então essa foi a justificativa pela qual ele não poderia estar aqui na data de hoje. Lembrando que essa justificativa não se sobrepõe à convocação da CPI.

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

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

O SR. ROBERTO MASSAFERA – PSDB – Conforme demonstrado aqui nessa Comissão. Em primeiro lugar, nas reclamações do Procon está a Vivo. Mas entre mais de 50% das reclamações contra a Vivo se refere à telefonia fixa, não à móvel.

E nós já deliberamos que ao reabirmos esta Comissão já a partir do dia 15, na nova gestão, nós transformaremos ela em uma Comissão...

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Mais ampla.

O SR. ROBERTO MASSAFERA – PSDB – Então, gostaria até de sugerir que realmente o presidente da Vivo não fosse convocado hoje, então. Aceitássemos...

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Convocado ele já está.

O SR. ROBERTO MASSAFERA – PSDB – Já está. E se a condução coercitiva não fosse utilizada hoje porque encerramos, hoje, esta Comissão e vamos reabri-la com mais objeto.

Eu tenho certeza que as minhas perguntas vão ser muito mais focadas na telefonia fixa do que na móvel. Então eu sugiro que não se reconheça esse documento

porque ele não representa, a procuração não reconhece, e nós vamos cumprir a nossa agenda com a pessoa. E aceitar a justificar do presidente que ele compareça no dia 1º de abril, dia 5 de abril conforme está sugerido.

O SR. ROBERTO MORAIS – PPS – Pela ordem, senhor presidente.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Pela ordem, deputado Roberto Moraes.

O SR. ROBERTO MORAIS – PPS – Porque, na verdade, ele está em Brasília, segundo o documento. Não daria tempo de chegar aqui se fosse buscado hoje.

Na mesma linha do deputado Roberto Massafra, como relator da Comissão, como nós vamos reabrir os trabalhos, uma nova Comissão será formada a partir do dia 15 de março, para que realmente escolha a data que ele sugeriu, se já tiver em tempo, para que venha a ser ouvido. Mas que daí ele compareça. A gente espera que a CPI seja respeitada e aqui ele realmente venha.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Mais algum deputado fará uso da palavra?

O SR. ED THOMAS – PSB – Pela ordem, senhor presidente.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Com a palavra, o deputado Ed Thomas.

O SR. ED THOMAS – PSB – Senhor presidente, há uma concordância aqui junto com o deputado Roberto Moraes, que é o relator dessa CPI. E nós tomaremos posse no domingo. Mesmo que realmente quiséssemos – e há um poder de querer – e eu quero parabenizar o nosso presidente da CPI pela atitude tomada porque assim está escrito para fazer, e o senhor fez, se necessário for, usar a força da lei e acima de tudo, da justiça e a força da polícia.

Parabenizar porque é muito sério o que nós estamos tratando nesta CPI. Creio que uma das mais importantes dentro da Casa, se não for a mais importante. E aí uma

confiança muito grande no desfecho que vai acontecer na próxima legislatura, e eu tenho certeza que nós daremos uma resposta aos consumidores do estado de São Paulo, mais do que isso, creio que será uma referência essa CPI, senhor presidente, para o país, com certeza. Para o próprio Congresso Nacional, para que realize a sua função, já que a Anatel tem uma regulamentação de união, e eles também estão nos devendo isso.

Eu creio que a colocação do deputado Massafra, do deputado Roberto quanto as datas que podemos definir, vai acrescentar, realmente, muito, até porque no dia de ontem, terça-feira, surgiu uma nova regulamentação, que é o cancelamento de linhas através da internet. É a notícia que estampa os jornais...

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Deputado. Eu estou com o vídeo, inclusive, preparado para exibir.

O SR. ED THOMAS – PSB – Não vou entrar em detalhes porque ali, com certeza, está muito mais detalhado. Mas há uma concordância com o deputado Roberto Massafra, com o deputado Roberto Moraes, para que a gente... não podemos abrir mão de maneira nenhuma da presença do presidente da Vivo aqui.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – E dos demais presidentes.

O SR. ED THOMAS – PSB – E dos demais presidentes. Sem precedentes, de forma nenhuma.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Todos estão convocados. Ele seria o primeiro porque é o índice de reclamação maior. Daí razão desse presidente convocar.

O SR. ED THOMAS – PSB – As reclamações são democráticas, são de todas, na verdade. Agora, um fato novo aí, essa fusão que foi colocada das empresas, quem sabe aquilo que está ruim possa piorar um pouco mais. Obrigado, senhor presidente. Parabéns mais uma vez.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Eu que agradeço. Consulto o vice-presidente da Comissão, deputado André do Prado, com o encaminhamento que está sendo tomado.

O SR. ANDRÉ DO PRADO – PR – Senhor presidente, o senhor também tem o mesmo pensamento com os demais deputados, nobres pares dessa Casa. realmente, como o nosso grande deputado Ed Thomas colocou, realmente é fundamental que o presidente esteja presente, fez suas justificativas e cabe a nós agora, como foi dado três datas, apesar de estarmos tristes. Hoje eu vim com o intuito que nós pudéssemos esclarecer diversos problemas que estão acontecendo e explicar o porquê desses problemas, mas, infelizmente, não aconteceu.

Mas diante disso, temos que ver essas três datas, o plenário escolher uma dessas três datas para que realmente o presidente da Vivo possa vir e dar os seus esclarecimentos.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Maravilha. Consulto o nobre deputado João Paulo Rillo se tem alguma sustentação a fazer. Concorda com os demais deputados.

Deputado Luciano Batista.

O SR. LUCIANO BATISTA – PTB – Menos primeiro de abril, porque senão... É engraçado, né?

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Como eu sempre conduzi, o plenário é soberano. Justificando que nós estamos abrindo aqui uma exceção mediante ao prazo que se depõe ao encerramento, vamos assim, considerar, desta etapa da Comissão Parlamentar de Inquérito.

Mas faço questão de registrar o profundo desrespeito do presidente da Vivo. Se ele acha que essa Comissão está brincando acerca do que estamos tratando, ele está profundamente equivocado. Pode ter certeza que esta benevolência que está sendo dada pelos senhores não será mais tolerada. Eu não terei dificuldade em passar a noite aqui aguardando esse cidadão brasileiro, ou com descendência europeia, pelo que foi dito, vir aqui.

Agora nós não vamos admitir. Não vamos admitir. Vocês podem ter certeza, a CPI será reaberta. Se ele trabalhou com a hipótese de vir aqui hoje acreditando que a CPI não será reaberta, ele está profundamente equivocado, porque nós temos o número acima do regimental para abertura da CPI. Até ontem, nós já tínhamos 44, 45 assinaturas.

É possível que nós busquemos quase a totalidade dos parlamentares, porque esse é um sentimento da população. Então, se a estratégia dele, da sua equipe foi achar que ele se esquivou da data de hoje acreditando que ele não virá a esta Casa, pode ter certeza, nem que seja a última missão minha como deputado estadual, não que eu queira, terei outras, eu vou finalizar essa CPI até a última instância.

Esse povo vai parar de debochar da população de São Paulo. Podem ter certeza disso. E não é a mim que eles têm que respeitar, e nem aos senhores, é a população de São Paulo. Nós nada mais estamos aqui do que representando aquilo que já foi comprovado pelo IDV, aquilo que já foi comprovado pelo Procon, aquilo que já foi comprovado pela Polícia Civil do estado de São Paulo, aonde ouvimos os delegados. Então tenham a clareza e a certeza, nós vamos dar sequência, se vocês assim estão tendo autonomia, saiba que a vontade deste presidente era determinar que a Polícia Civil fosse aqui em São Paulo ou em Brasília atrás do senhor Antônio Carlos Valente, mas como eu não sou dono, e nem quero ser dono de nenhuma comissão, eu estou aqui para direcionar as diretrizes do nosso trabalho, eu vou acolher a decisão deste plenário.

Fique claro que não será mais aceito. Eu vou contar e pedir o apoio de Vossas Excelências. Qualquer outro presidente que não esteja no prazo regimental, esta Comissão irá usar da busca coercitiva para que possamos dar continuidade ao nosso trabalho.

O SR. ROBERTO MORAIS – PPS – Pela ordem, senhor presidente.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Pela ordem, deputado Roberto Moraes.

O SR. ROBERTO MORAIS – PPS – O senhor apresentou um documento, uma pasta, apresentou, não, um material que foi esquecido no seu gabinete...

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – A pessoa veio retirar. Para quem não esteve presente semana passada, eu justifiquei que o representante da Anatel, o gerente aqui de São Paulo, o senhor Everaldo, fora demitido na sexta-feira retrasada depois de sua vinda aqui na CPI.

Ele aqui havia dito para todos que estavam presentes, está gravado, inclusive, está na ata, ele defendeu a suspensão da venda de novos chips em São Paulo. Não me cabe, mas desde já nós queremos aqui ouvir quem o sucedeu para saber se tem o mesmo pensamento.

Como sempre, aqui não me cabe juízo de valores, mas muito estranha a atitude dele ter sido demitido, foi exonerado. Então o nome para quem é demitido do serviço público é exoneração, e ele mesmo, vocês se lembra, disse que há 35 anos prestava serviço na Agência quando ainda era Telebrás. Massafra, era Telebrás?

O SR. ROBERTO MASSAFERA – PSDB – Telebrás.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Então, eu acredito que nós estamos fazendo valer as nossas prerrogativas de buscar as causas e tentar as melhorias com a telefonia que até agora foi a telefonia móvel e que passará com a nova CPI também, a telefonia fixa, já que consta no novo requerimento da Comissão Parlamentar de Inquérito.

O deputado Ed Thomas trouxe aqui um documento... possivelmente. Eu pediria uma matéria rápida, como tem muito a ver com o que a senhora Elisa Vieira Leonel deve nos apresentar, eu já a convido para que tome assento aqui na mesa, caso queira, pode também trazer o seu assessor, seu Renato Lima. Tem duas cadeiras aqui disponíveis.

E antes, eu pediria, foi uma matéria exibida por um telejornal, é da Rede Globo, aonde nós tomamos o conhecimento, e por aí nós possamos exaurir algumas dúvidas, aproveitando a vinda da senhora Elisa Vieira, a quem, antecipadamente agradece.

APRESENTAÇÃO – REPORTAGEM
JORNAL HOJE – REDE GLOBO DE TELEVISÃO

SANDRA ANNENBERG – *O Jornal Hoje começa essa edição fazendo uma pergunta: você já passou por aquele sufoco de tentar resolver uma pendência aí com a operadora de telefonia e não conseguiu?*

EVARISTO COSTA – *Todo mundo está respondendo: “sim, sim, sim, sim. Já tive”.*

SANDRA ANNENBERG – *Todo mundo mesmo. A Agência Nacional de Telecomunicações determinou que as empresas adotassem novas regras para melhorar a relação com o consumidor. Bom, né?*

EVARISTO COSTA – *Tem que cumprir as regras. A determinação para que essas regras fossem adotadas está valendo desde ontem. Nós falamos sobre esse assunto aqui no Jornal Hoje. E hoje nós resolvemos fazer um teste nos sites das operadoras na internet. Você vai ver o resultado desse teste na reportagem de Graziela Azevedo.*

GRAZIELA AZEVEDO – *Irritação. Esse é o retrato do consumidor transformado em vítima dos maus serviços de empresas de telecomunicações.*

SRA. – *Eu falei: “eu não aguento mais”.*

GRAZIELA AZEVEDO – *E ela só queria a portabilidade. Mudar de operadora mantendo o número, mas há quatro meses acabou sem telefone e com uma cobrança indevida.*

A SRA. – *Vai sujar o meu nome. Sendo que eu sou toda certinha nas minhas contas e, assim, é uma cobrança indevida. Esse é o problema.*

GRAZIELA AZEVEDO – *A confusão das linhas também virou tormento para ela.*

A SRA. – *Seis técnicos em um dia só para tentar resolver o problema e não conseguiu. Chamava no vizinho e caía lá em casa.*

GRAZIELA AZEVEDO – *Uma bagunça.*

A SRA. – *E a minha não conseguia falar. Não conseguia linha para discar para nenhum lugar.*

GRAZIELA AZEVEDO – *E pior que problema com uma operadora é ter com duas.*

A SRA. – *É cobrança indevida. Internet também. Eu pego dois megabits e você entra lá no velocímetro deles e não dá dois megas.*

GRAZIELA AZEVEDO – *Boa parte dessa montanha de problemas e dúvidas que atormentam os consumidores dos serviços de telecomunicações, deveriam estar sendo resolvidos nos sites das empresas. É o que manda o novo regulamento do setor. Mas será que ele está sendo cumprido?*

Entre outros direitos, o regulamento aprovado pela Anatel diz que o consumidor deve encontrar nas páginas eletrônicas das empresas a cópia do contrato, do plano de serviços, detalhe sobre ofertas e promoções que facilitem a escolha, além de relatório completo das cobranças e serviços prestados nos últimos seis meses.

Testamos os sites com consumidores que vieram ao Procon reclamar das operadoras, o resultado foi frustrante.

A SRA. – *Muito complicado, se no site é assim, imagina por telefone, né?*

GRAZIELA AZEVEDO – *Para entrar, é preciso ter senha ou fazer cadastro para obter uma. Nem sempre dá certo. Regina não achou a conta indevida pela qual é cobrada.*

Navegar nessas páginas ainda é tão difícil como ser bem atendido. Coisa que precisa mudar.

A SRA. – *O sistema de defesa do consumidor e Procon São Paulo vai acompanhar e nós vamos, sim, tanto receber a reclamação do consumidor, orientar*

para que ele verifique, receber a reclamação e aplicar a multa e sanção, se necessário for. E também comunicar a Agência Nacional de Comunicações, a Agência tem um papel importante para também tirar do papel essa regra que é positiva.

EVARISTO COSTA – *É mesmo. Tem que tirar do papel. Senão não vale nada essa regra. A Sinditelebrasil, que é o sindicato nacional das empresas de telefonia e de serviço móvel e pessoal divulgou uma nota dizendo que todas as empresas vão se adaptar às novas regras da Anatel.*

SANDRA ANNENBERG – *Aí vai ser notícia e a gente vai mostrar aqui.*

Fim da apresentação

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Agradeço. Só pediria para a Taís me passar o dia que foi exibida, a senhora Elisa está me perguntando. Eu não sei se foi quinta. É muito recente. Mas nós vamos já atualizar.

Senhora Elisa, a senhora está aqui na condição para ser ouvida. A senhora é a superintendente de relações com os consumidores da Agência Nacional de Telecomunicações. Então nós vamos aqui franquear 10 minutos para que a senhora faça a sua apresentação, enfim, aquilo que a senhora tenha aqui para colaborar com a CPI. E aí, nós, na sequência disso, passaremos aos deputados para que possam fazer os seus questionamentos.

A SRA. ELISA VIEIRA LEONEL – Deputado, eu agradeço a oportunidade de estar aqui, falar sobre o regulamento e trazer...

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Me permita. A senhora está em condição de convidada e não de convocada, foi um requerimento do deputado João Paulo Rillo.

Legalmente tem bastante diferença. A senhora acabou de ouvir o porquê.

A SRA. ELISA VIEIRA LEONEL – Na sua pessoa eu cumprimento os deputados e queria deixar à disposição a Anatel e a minha equipe, em especial aqui na gerência regional de São Paulo nós também temos uma coordenação de relacionamento com consumidores.

A Anatel, no início de 2013 passou por uma grande reforma do seu regimento e da sua estrutura e dessa época que surge a superintendência de relações com os consumidores. E a pauta sempre existiu na Agência, mas ela ganha especial destaque na medida que tem uma superintendência específica focada em diagnosticar os problemas dos consumidores e propor tanto as áreas de regulamentação da Agência, como de fiscalização do serviço, os principais temas com base nesse diagnóstico do que é o problema e o desafio do setor de telecomunicações em relação a consumo.

Desde então, a gente tem buscado se aproximar do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, do Poder Legislativo, dos atores da sociedade civil que estão também militando e preocupados com essa pauta, de modo que eu fico à disposição, essa é a primeira oportunidade, mas fico à disposição para voltar e prestar outros esclarecimento.

Eu vou tentar ser bem breve...

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – A matéria foi exibida hoje, viu?

A SRA. ELISA VIEIRA LEONEL – Pois é, porque a regra é de ontem, eu falei: “mas não é possível”. E eu já fico à disposição para voltar aqui, deputado, caso fique algum tema por esclarecer. Hoje eu trago um relato sobre o RGC, sobre o regulamento, eu vou passar um pouco do panorama que motivou o regulamento e depois dizer de como anda o acompanhamento da Anatel sob sua implementação.

Ele é um regulamento que representa um marco dentro da Agência, foi a primeira vez que o regulamento foi desenhado dentro da Agência especificamente para tratar de relação de consumo.

Então, antes, nós tínhamos regras de regulamento de serviço misturado com regras técnicas. Este é o primeiro regulamento da Agência inteiramente dedicado à relação de consumo no setor de telecomunicações e representa, sim, um marco. Eu vou falar das regras e depois fico à disposição para gente debater.

Então, primeiro, só passando esses números, os senhores devem conhecer, mas o setor de telecomunicações no Brasil tem mais de 370 milhões de linhas habilitadas, seja de televisão por assinatura, banda larga, telefonia fixa e móvel.

Então, quando nós olhamos os índices de reclamações do Sistema de Defesa do Consumidor, é importante deixar claro que isso não é para gerar conforto, mas é preciso considerar que o tamanho de setor de telecomunicações é expressivo, o Brasil é um dos maiores mercados e esse volume de assinaturas de telefones habilitados, de fato, traz consigo um conjunto de problemas de relação de consumo, mas o que a gente tem insistido com as operadoras é que esses problemas têm que ser resolvidos por ela, o mercado de telefonia, o setor de telecomunicações foi privatizado e as operadoras foi entregue à exploração do serviço e ao correto atendimento adequado a prestação de serviço aos seus consumidores.

Então esses números são para dizer que de fato é um desafio no setor, de tamanha magnitude, não haver problemas, mas caso haja problemas, elas têm que apresentar solução. Não cabe a nós ficarmos desenvolvendo nossos call centers, os Procons desenvolvendo suas salas de atendimento em função de um problema que é da operadora de telefonia.

Então aí falando do call center da Agência, o call center da Anatel, para os senhores terem uma ideia da dimensão, o ano passado registrou duas milhões e 800 mil reclamações assim distribuídas, esse dado é outubro, não estava consolidado ainda o ano.

Como se pode ver, o foco atual ainda, pelo que eu entendi, é da telefonia móvel, então o telefone celular respondeu por 41% das reclamações do ano passado. Já vamos falando dos motivos, então isso é parte da explicação do diagnóstico que nos levou a propor, e o Conselho Diretor da Agência aprovar o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor.

Primeiro maior motivo de reclamação, para alguns isso, é surpresa, para gente que trabalha diariamente na proteção de consumidores, nem tanto. Primeiro motivo não é qualidade de rede, o primeiro motivo é cobrança do serviço. O diagnóstico que fazemos ao ler as reclamações, a Anatel, a nossa equipe tem uma rotina de leitura de amostra destas reclamações para fazer a análise o caso concreto, quando a gente olha o volume de reclamações, muito das reclamações de cobranças são consumidores que não entendem o que contrataram ou que não contrataram um serviço adicional que lá foi dito que foi contratado.

Então tem um volume de reclamações de cobrança que não se trata propriamente do faturamento ou do erro de minutos consumidos, mas, sim, de serviços não contratados e desentendimento em relação aos serviços que estão contratados.

Como segundo item, a qualidade do serviço, mas aqui também incluído os pedidos de reparo. Então não necessariamente a suspensão ou interrupção de serviço, mas quando o usuário liga para pedir uma assistência técnica isso também está dentro desse segundo motivo, qualidade.

E o terceiro maior motivo, junto do quarto, cancelamento mais atendimento, respondendo por 10% das reclamações que chegam à Agência. Esses números são muito próximos do Sistema de Defesa do Consumidor, com quem a gente dialoga e nós temos um acordo de cooperação com a Secretaria Nacional do Consumidor, então os diagnósticos são muito próximos e precisos em relação aos problemas.

Esses foram os motivos da propositura do Regulamento Geral dos Consumidores no âmbito da Anatel.

Além do diagnóstico, então, desses problemas, a Anatel, desde 2013, está inserida em um plano do Governo Federal, que é o Plano Nacional de Cidadania e Consumo. Dele, participam cinco setores regulados, além de telefonia participa energia elétrica, saúde suplementar, avião civil e sistema financeiro.

E esses órgãos reguladores juntos da Secretaria, discutem com alguma periodicidade medidas para avançar na proteção do consumidor. Então o regulamento também foi dialogado junto do Plano Nacional de Cidadania e Consumo, e da Secretaria de Consumidores para que a gente internalizasse no regulamento da Agência todas as preocupações também advinham do volume de reclamações que chega ao sistema.

O sistema, originalmente, já estava em consulta pública ainda antes desse Plano de Cidadania e Consumo ser aprovado e o objetivo inicial do regulamento é unificar regras de atendimento e proteção de consumidor de telefonia. No momento 2, esse objetivo evoluiu. Ao avaliar os nossos diagnósticos e submetê-lo à consulta pública, nós percebemos que o que mais faltava avançar era na transparência dessa relação de consumo e no aumento da autonomia do consumidor para que ele conseguisse resolver os seus problemas sem precisar ficar sendo submetido quase que à tortura nos call centers e nas N transferências de atendentes que o consumidor passava para realizar alguns tipos de serviços. Essa foi a lógica do regulamento.

Então, o resumo das regras está aí. É um regulamento extenso, ele tem mais de 100 artigos, são 115 artigos do regulamento, mas em resumo, ele define e unifica regras de atendimento remoto e presencial, ou seja, tanto call center quanto site, quanto as lojas físicas, o atendimento pelas prestadoras nestas lojas, cria um espaço que é o que a gente chama de ambiente reservado, é uma regra que acabou de entrar para a proteção do consumidor e dedicado a coleccionar todas as informações sobre aquele consumidor. Aumenta a transparência nas informações sobre ofertas, depois eu vou falar um pouco disso.

Possibilita o cancelamento de serviço sem falar com atendente. Isso era uma tortura no setor de telecomunicações. Unifica regras para cancelamento e suspensão por inadimplência. Define informações mínimas que são prévias à contratação de modo que o usuário conheça aquele serviço para o qual está prestes a firmar um contrato.

As obrigações são variáveis, de acordo com o tamanho da prestadora, e é claro, dado o custo operacional de implementação a gente não podia criar esse desestímulo aos pequenos prestadores, então há regras diferenciadas e aí ele criou um escalonamento de regras também dada a complexidade, mudanças de sistemas de tecnologia de informação. Ele criou um escalonamento no tempo, o regulamento começou a ser implantado em julho do ano passado e termina só em março de 2016. São 24 meses de regras escalonadas sendo implementadas à medida que a gente vai padronizando.

E para essa padronização e esse acompanhamento do efetivo em implementação de regras, foi previsto também no âmbito do regulamento um grupo de implementação. Esses grupos de implementação costumam dar bastante resultado, muita efetividade, que é a forma que a Anatel encontra de estar mais presente na operação da empresa acompanhando a efetiva implementação. O grupo é composto por cinco superintendentes da Anatel, eu coordeno, mas está também um superintendente de fiscalização, o de controle de obrigações, o de regulamentação e de acompanhamento econômico da prestação. Esse grupo padroniza a implementação de regras, as operadoras têm que prestar contas periódicas sobre a implementação dessas regras e todo esse debate é manualizado. A gente tem um manual operacional de implementação do regulamento e as operadoras são obrigadas a seguirem todas essas regras que estão no manual. Depois eu vou falar disso um pouco.

Como eu já disse, há diferenciação regulatória entre as empresas de grande porte e de médio e pequeno porte, isso por não quisermos, de forma nenhuma, desestimularmos o surgimento de pequenas operadoras e haver, de fato, um ônus muito grande na implementação do regulamento de forma completa.

Aqui, um resumo das regras que entraram em vigor e as que estão por vir, então em 120 dias, diferentemente do que a matéria abordou, cancelamento, por exemplo, foi uma regra que já está valendo desde julho do ano passado. Então em 120 dias as operadoras passaram a ser obrigadas a fazer o cancelamento automático, a fazer o retorno imediato das chamadas quando cai naquelas chamadas que nós estamos com o call center resolvendo um problema e a chamada cai, a operadora é obrigada a retornar imediatamente ao consumidor e a continuar o atendimento de onde parou. E a validade mínima de 30 dias pros créditos pré-pagos, de modo que o consumidor não tenha susto ao comprar um crédito e ele expirar logo em seguida.

Os 12 meses, ou seja, em março agora, que foram essas regras que a matéria trazia, foi obrigatório a disponibilização do espaço reservado com o consumidor fazendo um login e a partir desse login ele tendo um conjunto de informações de muita importância. Sobre o seu histórico de consumo, o histórico de suas interações com a prestadora, vão estar lá disponíveis todos os protocolos que ele registrou junto à operadora e o status da solução daquele protocolo. Se o consumidor quiser imprimir esse protocolo, ele pode. São instrumentos de prova, caso ele precise acionar os órgãos públicos e defender os seus direitos.

Também passa a ser obrigatório, e isso também é um ponto importante, a gravação de todas as chamadas realizadas pela operadora. Ela já era obrigada a gravar chamadas que o usuário fazia para o call center dela. Ela agora passa ser obrigada a gravar as chamadas que ela faz para o usuário. Isso na linha que são nessas chamadas que se vendem o serviço que não se entrega.

Então a operadora liga para o consumidor, oferece uma promoção, oferece um serviço, não explica direito, o consumidor contrata e depois não tem nenhum instrumento de prova de que aquilo que ele contratou não é bem o que tinha sido prometido.

Uma outra medida importante desse momento, dessa fase dos 12 meses é a ferramenta de comparação entre planos, o consumidor vai ter disponível o seu perfil de consumo nessa parte, no ambiente reservado, com login, e a partir do seu perfil de consumo, ele terá direito a alimentar esse perfil de consumo no que a gente está

chamando de uma calculadora de planos para que ele avalie se o seu perfil de consumo está condizente com o plano contratado.

Nos próximos períodos, então já para não tomar muito tempo, 18 e 24 meses as grandes inovações são quanto ao atendimento, em especial ao atendimento presencial. Hoje, as operadoras vendem serviços em combo, fazem associações de grupos econômicos, mas não fazem o atendimento unificado. A partir daqui alguns meses, elas serão obrigadas a qualquer loja que venda serviço associado àquela marca, a prestar o atendimento ao consumidor, e a encaminhar os seus problemas. Então não vai valer mais dizer que aqui eu vendo, mas aqui eu não resolvo o problema do consumidor. Ela será obrigada a implementar o atendimento global do consumidor em todas as lojas associadas ao seu grupo econômico.

Deputado, eu consulto porque aqui a gente entrou em um nível maior de detalhamento das regras, eu posso passar e falar um pouco do grupo de implementação e dos desafios que temos?

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Acho que até pela dinâmica do trabalho, nas perguntas acham que vão automaticamente sendo esclarecidas, se a senhora tiver mais alguma coisa para considerar.

A SRA. ELISA VIEIRA LEONEL – Eu tenho só uma informação que eu acho importante dizer, passa lá para frente, vamos lá para as ações judiciais. Como eu disse, existe um grupo de trabalho, esse grupo de trabalho, o regulamento está aprovado desde março do ano passado e já realizou 25 reuniões, com a participação de mais de 160 pessoas das operadoras, a gente chama o técnico lá, está lá o diretor regulatório que dialoga com a Agência, mas o técnico de informática que vai implementar o sistema está dialogando com a Anatel de modo que a gente acompanhe a efetiva implementação.

O que é importante dizer para finalizar, e eu fico à disposição, deputado, é que as operadoras, não todas, mas por meio de suas associações, entraram na justiça contra o regulamento. Nós temos uma liminar ainda válida, essa liminar foi concedida à Associação Brasileira de TV por Assinatura, questionando alguns artigos do regulamento, dentre eles, um, que a gente julga muito importante, de não poder haver discriminação de promoções para consumidores novos e antigos.

Então a nossa ideia era que o consumidor antigo tivesse acesso às mesmas promoções e facilidades que o novo consumidor. Esse artigo está suspenso por força de uma liminar. A Anatel tem trabalhado com a sua equipe da consultoria jurídica, os nossos advogados, tentando convencer o Poder Judiciário da importância de se retomar a todo vapor a implementação do regulamento, mas é certo que a gente ainda tem essa liminar da Associação Brasileira de TV por Assinatura e nós conseguimos já derrubar uma liminar de outra associação, que é a Telcomp, que essa também nos preocupava muito porque ela pegava muito mais pontos do regulamento e nós conseguimos, nesse caso, derrubar as liminares, o Judiciário julgando o mérito.

Mas a liminar da Associação Brasileira de TV por Assinatura ainda está válida. E, por fim, agora por fim mesmo, sobre as medidas que a Anatel tem adotado para fazer a divulgação do regulamento geral do consumidor, nós temos todo o interesse que ele seja de amplo conhecimento, portanto, mais uma vez, eu acho uma excelente oportunidade estar aqui falando sobre isso.

Nós implementamos um portal específico para o consumidor, foi lançado em janeiro do ano passado, já recebeu mais de duas milhões de visitas, e lá a gente tem dado amplo destaque ao RGC e também preparamos um conjunto de materiais informativos, cartilha, o próprio manual de implementação que está disponível.

Aí são os banners que a gente tem divulgado, buscado disseminar em redes sociais com as principais regras para que o consumidor conheça os seus direitos do RGC. A capacitação dos atendentes do nosso call center da Anatel, são mais de 800 posições de atendimento e eles também foram capacitados para explicar essas regras. Fizemos uma nota conjunta com o Ministério da Justiça para divulgar para todo o Sistema de Defesa do Consumidor, todos os Procons e Ministérios Públicos, estamos aí, tentando dialogar com a sociedade de maneira geral, com os Poderes, para avançar na divulgação do Regulamento Geral de Consumidores, acreditando que a transparência ampla e a divulgação podem nos apoiar nessa luta, nesse desafio diário de melhorar a relação de consumo.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Senhora Elisa, eu agradeço. Já está inscrito o deputado Roberto Moraes, relator e também o deputado Luciano Batista. Porém, antes, eu só queria fazer... o deputado Ed Thomas é inscrito. Queria só fazer uma consideração e uma pergunta a senhora, até porque no início da

sua fala a senhora citou aqui quanto a gerência da Anatel em São Paulo. Você sabe quais os motivos que levaram à demissão do senhor Everaldo?

A SRA. ELISA VIEIRA LEONEL – Deputado, isso não é um assunto afeto a minha área, mas o que eu posso dizer é que foi mesmo coincidência a exoneração depois da CPI. A Anatel, há dois anos, passou por uma ampla reestruturação, todas as superintendências deixaram de existir e novas foram criadas, novos superintendentes nomeados, eu sou parte dessa leva dos novos superintendentes, eu estou na Anatel nessa função há dois anos.

E as gerências regionais, ainda algumas estavam pendentes de passar por esse processo de reestruturação. A gerência de São Paulo, então, agora está passando por esse processo de reestruturação. É nesse contexto que o nosso gerente foi substituído. O novo gerente vai assumir a partir de amanhã, Sandro Ramos. Sandro Ramos está tomando posse na Agência a partir de amanhã ele está aqui, já está em São Paulo. E o presidente da Anatel já pediu para deixa-lo à disposição para vir aqui prestar esclarecimentos e se apresentar aos senhores.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Qual a formação da senhora?

A SRA. ELISA VIEIRA LEONEL – Administração Pública.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Perfeito. Deputado Roberto Morais, com a palavra.

O SR. ROBERTO MORAIS – PPS – Obrigado, presidente. Inicialmente eu quero agradecer aqui à Elisa Vieira Leonel, superintendente de relação dos consumidores da Anatel. E o Renato, que vieram de Brasília em respeito a esta CPI, não pediram para adiar a vinda. Estão aqui desde cedo em São Paulo.

Então a gente agradece a vinda e o respeito à Comissão Parlamentar de Inquérito do maior parlamento desse país, que é a Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo no momento de finalizar uma Legislatura e começar uma próxima. Como a CPI vai continuar, eu tenho certeza que o seu depoimento, as suas explicações foram bem-vindas à essa Comissão Parlamentar de Inquérito.

Pelo que nós vimos aqui, na própria matéria apresentada hoje, parabéns à assessoria de imprensa do deputado Orlando Morando, realmente a situação continua muito delicada. Mesmo com a criação do Regulamento Geral dos Direitos do Consumidor, que está sendo contestado, inclusive, pelas operadoras na justiça. Vocês também estão tendo problemas com eles como tem a população brasileira.

A SRA. ELISA VIEIRA LEONEL – A nossa luta é diária, deputado. Nós temos os nossos problemas e temos buscado enfrentá-los. Eu até não falei, é uma pena que a gente não tenha conseguido casar, o convite chegou muito em cima da hora e eu estou para receber um balanço da fiscalização da Anatel sobre esse regulamento até o final desse mês. Então também já fico à disposição para voltar com os resultados, nós estamos com os fiscais em campo para avaliar esse tipo de situação e tomar as medidas cabíveis.

O SR. ROBERTO MORAIS – PPS – Com a permissão do nosso presidente, como relator, gostaria que a senhora já enviasse à essa Comissão, mesmo que ela não esteja sido ainda instalada na próxima legislatura, mas enviasse à nossa assessoria da Comissão esses números. É importante.

É uma pergunta de curioso, a senhora tem celular, claro que a senhora tem, né?

A SRA. ELISA VIEIRA LEONEL – Dois.

O SR. ROBERTO MORAIS – PPS – A senhora tem problemas também?

A SRA. ELISA VIEIRA LEONEL – Tenho problemas, claro.

O SR. ROBERTO MORAIS – PPS – E se irrita como qualquer cidadão comum?

A SRA. ELISA VIEIRA LEONEL – Como qualquer cidadão, ligo no call center para resolver os meus problemas como qualquer cidadão.

O SR. ROBERTO MORAIS – PPS – Chega a ficar quanto tempo?

A SRA. ELISA VIEIRA LEONEL – Eu já fiquei muito tempo.

O SR. ROBERTO MORAIS – PPS – Qual foi a sua atitude?

A SRA. ELISA VIEIRA LEONEL – A minha atitude foi reclamar no call center da Anatel. Desliguei a ligação, peguei o protocolo, liguei no call center da Anatel, e registrei a minha reclamação no call center da Agência. E aí resolveu.

Os dados, deputado, só também para dar uma informação que coincide muito com o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor é que as operadoras, quando bate no Sistema de Defesa do Consumidor, ou bate na Anatel, elas têm um alto índice de resolutividade. Então, na Anatel, ano passado, a gente ficou em mais de 80% de solução em cinco dias úteis. A questão que nós reforçamos sempre que estamos com as operadoras é que o que não dá é para terceirizar o serviço de atendimento ao consumidor para os órgãos públicos. Este custo é dela, essa obrigação é delas e elas têm que assumir.

Então a luta da Anatel e o foco grande do regulamento foi melhorar o atendimento e aumentar a autonomia do consumidor para resolver os seus problemas para que ele não dependa dessa alteração estressante que tem com as operadoras de telefonia.

O SR. ROBERTO MORAIS – PPS – Pelo cargo que a senhora ocupa hoje lá na Anatel, e pelo seu conhecimento, qual é sua visão? Por que o serviço é tão ruim aqui no Brasil?

A SRA. ELISA VIEIRA LEONEL – Deputado, como eu estava dizendo, tem uma questão que a gente precisa ponderar, que é quando a gente trata de qualidade de rede, de investimentos de rede, nós precisamos ponderar que é um setor, e vem na esteira de todos os outros setores brasileiros, que cresceu a demanda de uma maneira expressiva no último período.

Então acompanhar o investimento de rede é um desafio e a Anatel tem buscado fazer esforços para garantir o aumento desse investimento. Então uma questão é relativo à qualidade de rede, e a Anatel tem tanto pelos seus regulamentos

quanto pelas suas fiscalizações, buscado garantir que o investimento em rede acompanhe a demanda, que cada dia cresce em níveis bastante elevados.

Uma outra questão, e é isso que nós temos insistido muito com as operadoras, é que ela precisa ser transparente nas suas relações com os consumidores. O que nós percebemos, a partir do nosso diagnóstico, é que a operadora precisa dar passos grandes em relação à informação que presta ao seu consumidor, um consumidor bem informado, deputado, esse é o nosso diagnóstico, se ele tiver bem informado e se sentido respeitado naquele atendimento feito pelo call center da operadora a gente já teria muito menos reclamações e estresse que chegam nos nossos call centers e atendimentos públicos. Então o que a gente tem buscado fortalecer é essa informação que é prestada ao consumidor para que ele não seja enganado no ato da compra, para que ele, ao precisar de interagir com a prestadora, que ele faça uma só vez e resolva o seu problema, não precise ficar ligando para cinco atendentes, cinco vezes distintas para resolver o mesmo problema.

Então, é nisso que a gente tem buscado avançar e quando a gente pega alguns diagnósticos e estatísticas de quantas vezes o consumidor tentou falar com a operadora antes de procurar o juizado especial ou a Anatel, isso passa de cinco vezes. Então ele tentou por mais de cinco vezes dar uma chance à operadora para que ela resolvesse o seu problema, ela não conseguiu resolver e ele teve que vir ao órgão público. Essa é a nossa grande insistência, defesa e briga com as operadoras de que elas precisam resolver o problema lá, sem que ele precise chegar ao órgão público.

O SR. ROBERTO MORAIS – PPS – Para finalizar as minhas perguntas, eu tive oportunidade de conversar com a senhora e com o Renato assim que vocês chegavam aqui à Assembleia Legislativa e por coincidência a senhora puxou o assunto dizendo de alguns municípios aqui do estado de São Paulo que tem lei aprovada nas Câmaras de Vereadores proibindo a instalação de torres.

Por coincidência, eu disse à senhora e a senhora não é obrigada a saber que eu sou de Piracicaba, lá existe essa lei aprovada. Eu gostaria que a senhora opinasse sobre esse assunto. Outro assunto que a gente pelo menos ouviu muito, dizendo que a radiação das torres causa o câncer, isso já foi debatido aqui.

E para finalizar de vez, se eu não me engano, gostaria até que os deputados me ajudassem, eu acho que foi o seu Everaldo que disse que é nas rodovias... o estado de

São Paulo, dona Elisa, nós temos as 10 melhores rodovias concessionadas, estão aqui no estado de São Paulo...

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Ele confirmou que a legislação não exige a cobertura nas rodovias.

O SR. ROBERTO MORAIS – PPS – E a legislação não exige a cobertura na rodovia. Esses assuntos, qual é a sua opinião.

A SRA. ELISA VIEIRA LEONEL – Ok. Sobre a lei de antenas e a discussão da radiação e do índice de câncer relacionado a essa radiação das torres. Como eu já disse para o deputado, eu sou formada em Administração Pública, então eu não consigo entrar nos detalhes técnicos, mas os estudos que a Anatel acompanha e são realizados em todo o mundo, não são conclusivos de que haja uma relação. Então nós não trabalhamos com essa hipótese de que o aumento de torres esteja causando, levando a população a ter um maior índice de câncer. Isso não está provado pelos principais estudos que a Anatel e a União Internacional de Telecomunicações acompanham.

De modo que a gente entende que se a população está demandando serviço, há um alto índice de demanda, de crescimento exponencial principalmente na telefonia móvel, que depende essencialmente de antenas. Não tem outro jeito de se fazer telefonia móvel que não aumentando a quantidade de torres. Então nós defendemos que as operadoras, que a gente diminua a dificuldade e os entraves à implantação de novas torres, de novas antenas.

Há municípios que estão com legislações severas de instalação de torre, então não pode perto da igreja, não pode perto da escola, não pode perto do hospital, não pode perto do parque, mas eu quero celular funcionando. Esse tipo de incoerência a gente vai ter que resolver seja não exigindo qualidade do serviço, seja acreditando nos estudos que dizem que não há essa correlação entre o câncer e o aumento do número de antenas. O que a gente tem acompanhado, então, são legislações estaduais e municipais, umas que têm buscado facilitar essa implantação de torres, outras que tem restringido de uma maneira preocupante para um setor que depende do investimento e do aumento de torres.

Tem uma questão, deputado, como eu já disse, que a Anatel também se preocupa, nós temos nos preocupado em ampliar o fomento, em dar estímulos e regras e obrigações para que elas compartilhem essas infraestruturas, elas podem compartilhar e o compartilhamento reduz o número de antenas e de torres que são necessárias de se implantar. Mas mesmo que a gente faça o compartilhamento integral dessas infraestruturas, o fato é que a população brasileira quer muito consumir telefonia móvel, banda larga móvel e isso depende de investimento e de autorizações dos estados e dos municípios para que a gente consiga ampliar essa infraestrutura.

Quanto às rodovias, de fato, deputado, não há uma obrigação na regulamentação da agência, de implantação e disponibilização do sinal em rodovias. É importante esclarecer uma peculiaridade do setor de telecomunicações, que é fruto da LGT, de que somente os serviços em regime público estão sujeitos à universalização do serviço. E isso porque é o único que tem tarifa, a gente protege aquele equilíbrio econômico financeiro, então tem um conjunto de regras por de trás, de modo que só a telefonia fixa está lá na pequena localidade a partir de 100 habitantes já tem um telefone público instalado.

Na telefonia móvel, não há nenhuma obrigação de universalização. Como é que a Anatel tem buscado avançar? A Anatel, nos editais de concessão de novas outorgas, de outorgas de radiofrequência, na venda do espectro, ela tem colocado compromissos de abrangência. Então ela fala: “Ok, você vai explorar esse espectro por X anos, em troca disso você vai ter que levar telefonia a distritos e saindo da sede”. Então, na implementação da frequência nova que vai vagar a partir da TV digital, elas terão novos compromissos de abrangência, de modo a gente tentar ir cada vez mais se aproximando das áreas remotas.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Colaborando para exaurir este mesmo tema, mesmo quando a rodovia for urbana, a rodovia veio depois da cidade, como no caso do rodoanel, ainda assim a Anatel se sente desobrigada em dar cobertura do serviço?

A SRA. ELISA VIEIRA LEONEL – É que assim, deputado, a obrigação que elas têm hoje é de 80% da área urbana, e aí a Anatel faz uma fiscalização do raio a partir das torres, do raio de cobertura, se ela provar que 80% da área urbana está coberto, ela cumpre a obrigação que está estabelecida hoje.

O SR. ROBERTO MORAIS – PPS – Ok. Obrigado.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Com a palavra, o nobre deputado, Luciano Batista.

O SR. LUCIANO BATISTA – PTB – Presidente, senhores deputados. Eu queria agradecer a presença da Elisa Vieira, que gentilmente veio nos abastecer de informações. Do Renato. Eu queria pedir cópia desses slides que passaram aí. Se pudesse mandar para os nossos e-mails, são dados muito importantes. Muito esclarecedores.

Dentro do que passou ali, todos me chamaram atenção, mas teve um que me chamou mais atenção. Uma regra nova que possibilita a rescisão contratual sem intermediação do atendente. A rescisão até automática. O cancelamento do contrato é automático, mas como é que se dá isso sem o atendente?

A SRA. ELISA VIEIRA LEONEL – É assim, deputado. É um absurdo dizer isso, que precisa de uma regra para falar, se o consumidor não quer mais ser o seu cliente, dá licença e deixa ele cancelar o contrato.

Mas nós constatamos que não tinha outra forma que não regular isso. No call center da Anatel, historicamente esse volume de reclamações é da faixa de 6, 7%, ou seja, são dois milhões e 800 mil reclamações. 6 a 7% eram consumidores querendo cancelar um serviço e não conseguiam cancelar. O que a gente vê? Por que isso? Porque o atendente do call center da operadora tem o que eles chamam de meta de retenção. Então o atendente tem um resultado vinculado a não deixar o cliente sair. E aí ele fazia isso a todo custo. Desligar o telefone, falar que o sistema estava inoperante, e um fato é que o consumidor não conseguia cancelar o seu serviço, isso batia na Anatel, reclamações, a Anatel fiscalizava, mas o problema não era sanado.

O que a gente fez, então, foi estabelecer que o consumidor tem direito a cancelar o seu serviço sem falar com nenhum atendente por meio de comandos eletrônicos, desde que garantida a segurança. Então o que a gente fez? No caso do atendimento pelo call center, ele vai ter lá assim: “para cancelar digite 5”, por exemplo. “Para cancelar falando com um atendente”, porque tem muita gente que liga

para cancelar porque na verdade quer renegociar os termos, e usa o argumento do cancelamento pra renegociar.

Então o consumidor tem direito de querer falar com o atendente, “então para cancelar falando com o atendente digite 0, para cancelar sem falar com o atendente, digite 2”. Clicando no 2, o consumidor vai ter que dar algum dado de segurança que ele detém, então o CPF, o número do seu contrato. Cada operadora ia estabelecer conforme lhe convinha e tinha seus sistemas de autenticação de segurança. Mas ao digitar aquele número, o consumidor não precisava falar com nenhum atendente, daí é 48 horas o serviço está cancelado.

Por que a gente deu 48 horas? Porque o consumidor pode desistir daquele cancelamento, como é um cancelamento automático, existia uma preocupação nossa com a segurança de “ah, mas se alguém pegar o meu CPF e for cancelar o meu serviço?”. Então o consumidor, nessas 48 horas, a operadora envia mensagem, e-mail para ele, explicando que ele pediu o cancelamento e que em 48 horas será cancelado. Se ele tiver sujeito a alguma multa por prazo de fidelização, ela tem que informar isso, e a partir de então, está cancelado.

No caso do site, na hora que ele fizer o seu ambiente reservado, a mesma coisa. Vai ter que ter uma opção de cancelamento. Ele registrou o número de protocolo, se ele quiser ficar 48 horas com o telefone desligado e nenhum atendente da operadora conseguir falar com ele, cancelado está.

O SR. LUCIANO BATISTA – PTB – Eu vi os números aí, até anotei alguns, são números gigantes, quase 280 milhões de telefones móveis, 150 milhões de banda larga. 370 milhões no total, nessa confusão toda aí.

A SRA. ELISA VIEIRA LEONEL – Mais do que a população brasileira.

O SR. LUCIANO BATISTA – PTB – Mais do que a população brasileira. Mas aí eu também imagino a movimentação financeira que dá isso. 370 milhões, quanto custa cada conta dessa? Aí tem que multiplicar, fazer uma média de quanto vai dar essa conta. Então é um negócio muito grande. Esse negócio é tão grande, mas esse negócio é tão grande que as empresas elas saem do serviço, quer dizer, elas não podem instalar antenas na estrada porque não está no contrato. Mas patrocina uma seleção brasileira, patrocina o que elas querem. E é legítimo. Livre.

Mas essas empresas levam multas de tudo quanto é lado, da justiça, são condenados em ações, eu passei por um processo desse, tão fácil de ganhar, foi tão fácil de ganhar porque eles estavam cobrando de mim uma conta que não existia e mandaram carta para a cobrança, até trouxe aqui a cópia para dar subsídio na Comissão. E o que me chamou atenção? Eu visitei o Procon São Paulo essa semana, e vi que o Procon tem agido de maneira muito forte em relação muitos assuntos, mas em relação à telefonia também. E vi lá, tem uma multa agora sendo cobrada de uma operadora, de 30 milhões de reais. As multas são valores significativos, são valores... assusta. Quando eu vi lá o processo... “Esse processo quanto que é o valor?”. Presidente, 30 milhões de reais é o valor da multa, no Procon, de uma determinada operadora.

Aonde eu quero chegar, senhora Elisa, em que pese que alguns órgãos estão atuando e protegendo o consumidor, por que as empresas têm um volume tão grande de multas e não tem um limite nessas novas regras que estão se adquirindo, que são ótimas pelo que eu vi ali, essa, por exemplo, de não ter que falar com o atendente. Essa de não ter que falar com o atendente é ótima. E outras que eu vi também ali e que me chamou muito a atenção. Por que não há uma cassação, uma suspensão de serviço de algumas empresas? Que daria uma resposta para a população brasileira tão cansada. A população brasileira sofre com tudo, mas o telefone é uma coisa que perturba da presidente da república ao morador do último bairro, da última cidade, do último canto do Brasil, se é que lá tem telefone móvel.

Então nunca haverá possibilidade de uma dessas operadoras, e eu não estou contra nenhuma operadora aqui, quero deixar claro. Qual? Nenhuma. De chegar num limite e, “a partir de agora...”, como qualquer assunto, você leva uma punição por dirigir, você passou, quatro pontos, passou não sei o que lá, cinco pontos. Só que chega uma hora que você perde a carta. Uma hora a legislação diz que perde, deputado Ed Thomas. Perde a carta, deputado. Suspendeu por um ano. E se persistir, você perde definitivamente. As empresas de telefonia nunca correram o risco de perder...

O SR. – De deixar de prestar serviço.

O SR. LUCIANO BATISTA – PTB – Essa licença. Não há uma regra, não há lei que preveja isso?

A SRA. ELISA VIEIRA LEONEL – Deputado, isso é previsto na LGT, a cassação. Agora essa é a uma medida para lá de drástica, a gente concorda nisso, não é? E precisa ser muito estudada.

O que a Anatel tem buscado fazer para além da sanção, que é o nosso papel, e nós temos feito. Dois anos atrás esteve suspensa a venda de novos serviços. Agora o que a Anatel tem buscado fazer e aposta muito também, deputado, é que a gente precisa aumentar o nível de informação da população para que ela faça suas escolhas conscientes.

Então a gente tem disponibilizado, eu não trouxe aqui, mas depois eu posso mandar o link exato, a gente, por exemplo, criou um aplicativo no celular que chama Anatel Serviço Móvel. E pelo Anatel Serviço Móvel, o consumidor consegue consultar no seu município a qualidade do serviço por operadora e quais os números de antenas disponíveis e onde estão situadas.

Nós acreditamos que empoderar o consumidor para escolher nós não precisamos, até porque, deputado, fazer cassação, o consumidor vai ser prejudicado também. Ao cassar uma outorga, milhares ou milhões de consumidores deixarão de ter um serviço prestado. Então é uma medida que está prevista na legislação, mas ela precisa ser muito pesada em função do alto impacto econômico e social desse tipo de medida.

O que a gente tem buscado avançar, o portal do consumidor também vem nessa linha, é disponibilizar ferramentas para os consumidores para que por meio da competição, o serviço melhore. Então é acreditando que o consumidor que cumpra, da operadora X e não da Y, porque ele consultou sobre a qualidade do serviço, acreditamos que isso pode, sim, ajudar o setor a começar disputar a qualidade no atendimento como um diferencial para conquistar o cliente.

Então a medida existe, ela é prevista na nossa legislação, mas ela tem que ser muito avaliada, dado o impacto socioeconômico de uma medida desse tamanho.

O SR. LUCIANO BATISTA – PTB – Ok. Eu vou concluir, presidente, eu não quero que casse nenhuma, não. Mas eu acho que algumas medidas mais rigorosas, além das multas. Que na verdade, o que parece para nós, deputados aqui, que quanto mais você multa, para elas não faz diferença, Renato. Porque eles vão repassar a multa para o consumidor, de alguma forma eles repassam na conta.

A SRA. ELISA VIEIRA LEONEL – A multa tem mesmo os seus limites. O Renato está me lembrando de mais uma medida que é muito importante, que é a da portabilidade. Então o consumidor poder levar seu número para outra operadora representou um avanço, porque ele não precisa ficar vinculado àquela, né?

O SR. LUCIANO BATISTA – PTB – Presidente, eu estou muito satisfeito com a resposta da Elisa, com a assistência do Renato. Até porque, presidente, vou concluir, nós tivemos várias pessoas na CPI até essa data. E vamos continuar agora a partir de abril, e o presidente está certo. O presidente da Vivo achou que ia acabar agora essa semana, e caducava. Mas mal sabe ele que a gente aqui também tem um pouco de inteligência. Não é só ele que tem.

E eu estou muito feliz de ver a exposição, a fala de vocês, porque a última pessoa que esteve aqui, esse que foi demitido, ele me deixou preocupado, eu não senti nele a firmeza de um defensor da população. E outros que passaram por aqui também. Outro dia, com todo o respeito, inclusive, estiveram os delegados que falaram de quantos processos tinham lá, em anos, quando eles terminaram de falar eu saí daqui com a orelha abaixada, porque eu fiquei decepcionado com a maneira como estava sendo conduzida as coisas.

A sensação que se tem é que ninguém quer fazer nada contra as telefonias. E hoje eu saio já mais animado, presidente, de ver, primeiro pela sua disposição de vir aqui, pelo convite, e segundo, pela forma como está conduzindo as coisas na Anatel. Muito obrigado por estar agindo em defesa da população brasileira que precisa tanto que a gente defenda ela.

A SRA. ELISA VIEIRA LEONEL – Deputado, eu estou sempre à disposição para voltar e debater. Eu tenho outras informações, outras medidas que a gente vem discutindo dentro da Anatel.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Vamos dar sequência? Porque estamos com o horário um pouco avançado. Agradeço as considerações do deputado Luciano Batista.

Eu quero registrar a presença do deputado Sebastião Santos, aqui nos prestigiando na Comissão Parlamentar de Inquérito.

Passo a palavra agora ao nobre deputado Ed Thomas.

O SR. ED THOMAS – PSB – Só uma dúvida, deputado. Cumprimenta o Renato, cumprimentar a Elisa.

Gostaria, na linha que o deputado Roberto Moraes colocou quanto as torres. Essa problemática que a gente tem, há várias legislações, sejam elas municipais, do estado, a União, todo mundo quer o telefone, mas todo mundo não quer a torre perto de casa, enfim. A gente vai ter que achar um caminho para resolver essa situação.

Dentro dessa situação toda, quando o senhor Everaldo esteve por aqui, eu fiz até um pedido quanto a instalação de torres da região da onde venho, que é a mais distante do estado, a 600 Km, que é conhecida por todos os deputados, que é o oeste paulista, que a capital regional é Presidente Prudente, onde a gente tem o Pontal do Paranapanema, a divisa com o Mato Grosso é de 80 Km, e com o Paraná, 60. Quem está na barranca do rio recebe o sinal do Paraná e do Mato Grosso e não recebe o sinal do estado de São Paulo. Uma situação técnica.

Torres foram instaladas, senhora Elisa. Há um prazo para essas torres começarem a funcionar, a receberem o equipamento? O porquê da pergunta? Porque as torres estão lá instaladas, nós trabalhamos para isso, para essa expansão da banda larga, 4G, enfim, as torres estão lá, mas sem equipamentos. E eu pontuei alguns lugares, como eu pontuo agora, cidade de Mirante, Distrito de Costa Machado, Cuiabá Paulista, que é também Pontal do Paranapanema. Na região da Alta Paulista, algumas torres e ali são várias localidades, várias torres que foram instaladas, enfim, o atendimento foi feito, mas já se passaram quase que dois anos da instalação dessas torres. Os aparelhos continuam sendo vendidos, e acaba se usando a boa fé daquelas pessoas que querem o serviço, que usam com utilidade, mas agora você tem o seu chip, o seu celular, e vai funcionar. E acaba realmente não funcionando e mais pessoas sendo enganadas.

Até porque a CPI ela aborda aqui os temas de propaganda realmente enganosa das operadoras, e são muitas. São propagandas realmente enganosas. Cobranças abusivas, a má qualidade do trabalho, que a Anatel já tem todas essas informações e é por isso que foi criado toda essa situação com mais de 100 itens.

Pergunto, Dona Elisa, a Anatel tem como fiscalizar essas torres que foram instaladas? Tem um prazo para elas funcionarem? As empresas estão cumprindo esses prazos?

A SRA. ELISA VIEIRA LEONEL – Deputado, eu não tenho essa informação, essa não é a minha área, mas a gente anotou e eu me comprometo a devolver a resposta, eu não sei informar ao senhor se há um prazo e se tem sido fiscalizado.

O SR. ED THOMAS – PSB – Muito obrigado. Estou agradecido. Agradeço.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Deputado Ed Thomas. Vamos torcer que com ela não ocorra o que aconteceu com o Everaldo.

O SR. ED THOMAS – PSB – Não, não vai.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Que ele ficou de responder e foi demitido.

A SRA. ELISA VIEIRA LEONEL – Eu vou torcer junto com Vossas Excelências.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – O último que ficou nos devendo a resposta não conseguiu responder.

A SRA. ELISA VIEIRA LEONEL – Eu me comprometo que a resposta virá.

O SR. ANDRÉ DO PRADO – PR – Pela ordem, senhor presidente.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Pela ordem, o deputado André do Prado, vice-presidente da Comissão.

O SR. ANDRÉ DO PRADO – PR – Também gostaria de fazer algumas considerações para senhora Elisa, da mesma forma que o nosso nobre deputado Luciano Batista colocou, parabenizá-la pela explanação e eu fico muito feliz que um órgão do governo tão importante como a Anatel, que regula todas as empresas de

telefonia móvel e fixa do nosso país realmente tenha uma pessoa à frente capacitada, preparada realmente, para estar contribuindo com a população brasileira. Eu realmente fiquei muito feliz com toda explanação e até pedi o documento que foi apresentado aqui hoje, o que o nobre deputado já requisitou por toda a Comissão.

Eu gostaria de fazer uma pergunta, senhora Elisa, o seguinte ponto, Elisa, se tem essa insegurança com relação à população na questão das torres que são fixas, no território de todos os municípios, se há essa preocupação por parte da população que possa, essas torres, trazerem problemas para saúde dessas pessoas, por que a Anatel já não contrata, seja o governo, seja pelo Ministério das Comunicações, um estudo, um laudo realmente que comprove que as torres não trazem problema algum para população brasileira e que isso fique claro. Eu tenho certeza que não trará problema dentro do município dos estados alegarem proibindo a instalação dessas torres.

Então fica essa interrogação na cabeça das pessoas e faz com que as pessoas, os políticos, vereadores, deputados, comecem a criar leis que muitas vezes, como nós não temos a certeza se isso traz ou não problema, por que não o governo vir e falar “não traz problema algum para saúde da população”. E com isso, eu tenho certeza que todas essas leis irão por terra abaixo e não terão sentido nenhum de estarem vigorando.

Então essa é uma sugestão que seria importante porque muitas vezes o vereador, o prefeito, ou o próprio deputado, cria uma lei dessa e muitas vezes, por essa insegurança, e daí acaba que muitas pessoas que deveria ter serviço próximo dessas localidades, acaba não tendo e isso acaba atrapalhando as pessoas que tem esse direito.

Então seria importante que o governo fizesse um estudo definitivo e falar “não traz problema algum para a saúde do povo”. Acabou. Ficaria uma regra que não ficaria essa interrogação na cabeça das pessoas.

A segunda pergunta, aqui foi dito que é obrigatório a cobertura de 80% de área urbana. E a área rural? Esse final de semana eu estive no Vale do Ribeira, em várias cidades do Vale do Ribeira, mas especificamente na cidade de Miracatu, em um bairro chamado Biguá. Então na área central do município se tem lá a telefonia móvel, e na área rural não se tem a telefonia móvel. O que acontece? Só que são pessoas, que uma senhora veio, uma líder comunitária, queria fazer uma pós-graduação, a matéria dela, questão social, faz um trabalho social muito grande naquele bairro, só que telefonia não tem, não tem internet e não tem telefonia.

E são pessoas que ficam isoladas, que querem crescer, que tem o direito, todos nós dependemos, estamos aqui em uma reunião como essa, todo mundo antenado no seu celular, se comunicando, porque a coisa é muito dinâmica e não é dado o direito para essas pessoas e para o que a gente vê, como a senhora colocou a questão de investimento, porque é uma luta constante para ampliação do investimento, mas como o próprio deputado Luciano Batista colocou, o lucro dessas empresas são altíssimos. A gente vê na Bolsa de Valores o lucro dessas empresas, então eu acho que teria que ter também, com esse povo da área rural, e hoje nós temos que incentivar para que nós tenhamos cada vez mais e mais pessoas na área urbana, ter realmente uma mudança das regras para que essas pessoas tenham direito a esse acesso. Então eram essas duas considerações que eu gostaria de fazer.

A SRA. ELISA VIEIRA LEONEL – Sobre o estudo, deputado. Eu vou levar a sugestão. Mais uma vez isso não é assunto de direta gestão minha, mas vou levar a sugestão e talvez já até tenha algum laudo oficial e seja desconhecimento meu. O fato e não sei, mas está anotado e eu vou levar isso à Anatel.

A telefonia móvel em área rural, como eu disse, a gente está com novas obrigações, compromissos de abrangência, que à medida que a TV Digital for liberando espaço da TV analógica, essas faixas foram vendidas para operadoras de telecomunicações e elas têm obrigações, nessas faixas, de chegar em distritos. A gente ainda vai ter área rural não coberta, mas ainda vai conseguir avançar um pouco.

É que agora depende do que a gente chama de limpeza da faixa pelas operadoras de televisão, os canais de TV tem que sair dessas faixas, as operadoras de telecom, a gente começa a avançar na área rural.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Senhora Elisa, eu tenho algumas considerações, eu gostaria de contar com sua colaboração mais uma vez. Primeiro, antes das suas apresentações, eu exibi aqui uma reportagem da rede Globo, Jornal Hoje, do dia de hoje, da data de hoje. Eu não estou aqui para defender se foi uma reportagem melhor ou pior, a senhora concorda com o que foi exibido nessa reportagem?

A SRA. ELISA VIEIRA LEONEL – Deputado, é bem possível que exista ainda problemas. Como eu disse, eu não tenho os relatórios de fiscalização ainda, mas

a gente ainda recebe reclamações no nosso call center sobre esses problemas, então é bem possível que os testes feitos pelas reportagens...

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – É possível que a senhora concorde, então?

A SRA. ELISA VIEIRA LEONEL – Exato.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Porque depois nós temos que fazer outra reunião para suas interpretações.

A SRA. ELISA VIEIRA LEONEL – Não, não. Eu estou dizendo que é possível que isso tenha acontecido.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – É importante a sua fala porque eu pus ela considerando a sua vinda, e como eu não achei outra reportagem em outra emissora, não estou aqui para validar o que a Globo disse é verdade. Não acredito que ela esteja mentindo, mas é importante a senhora que está no front do problema...

A SRA. ELISA VIEIRA LEONEL – Para deixar claro, nós ainda temos reclamações, essas questões de acesso e de atendimento que foram passadas na reportagem.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – A senhora que tem o papel, e eu vou tentar me limitar a nenhuma pergunta técnica, até porque acredito não ser de sua competência, mediante ao papel que a senhora representa aqui na Anatel.

A senhora relatou aí mais de dois milhões de reclamações. Aparentemente, se pegar por estatística, é um número pequeno, considerando que nós temos mais de 200 milhões de aparelho. Porém, nós sabemos que isso não é verdadeiro porque tem muitas empresas que uma única empresa tem mil equipamentos, a lógica não é essa. O detalhe é que tem dois milhões de pessoas mal atendidas.

A senhora concorda que o nível do serviço oferecido pelas operadoras, nas mais diversas áreas, se eu tiver que tipificar com dados do Procon São Paulo, e aqui eu só posso falar por São Paulo, eles, durante os últimos quatro anos, são líderes de reclamações. Lideram. Eles conseguiram ultrapassar um dos que eram tidos como o pior serviço, que era o sistema bancário, que é um inferno, diga-se de passagem também. Fechar uma conta é quase uma sentença de morte. Mas as operadoras superaram. Que nota a senhora dá para o serviço de telefonia móvel no estado de São Paulo, que é 40% do PIB, a senhora tem estatísticas de reclamação e dados oficiais. A senhora dá uma nota?

A SRA. ELISA VIEIRA LEONEL – Eu não consigo dar uma nota. Mas concordo plenamente...

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Então é zero?

A SRA. ELISA VIEIRA LEONEL – Eu não consigo, deputado, ter esse parâmetro de uma nota, mas concordo plenamente que nós temos um problema grave. Deputado, é muito importante que a gente fale, assim, eu não quero ser mal entendida ao dizer o que eu vou dizer, mas é importante de ser dito. O setor de telecomunicações, como a gente viu aqui, são quase 400 milhões de serviços ativos, de telefonia. Então quando a gente faz a análise do ranking do Procon, é importante ter isso em mente porque serviço bancário não está tão disseminado quanto a telefonia.

Então, mas isso, antes que eu seja mal interpretada, isso não nos gera conforto, deputado. Como o senhor disse, se fossem apenas os dois milhões de reclamações, apenas, chegando na Anatel, ainda assim seria um problema e a gente tem lutado para diminuir. Como eu disse, eu não vejo sentido em órgãos públicos ficarem fazendo papel de atender o consumidor que deveria ser atendido pela operadora.

Então o serviço está abaixo do desejado, precisa avançar muito e a Agência tem consciência disso.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Por que a Agência não suspende a venda de chips? A senhora mesmo sustentou, e eu sou testemunha disso, que algumas legislações municipais, hoje, proíbem a instalação de

novas antenas, praticamente inviabilizam, porque quando você põe muitos critérios, ou você não vai abrir em um bairro porque tem escola ou porque tem igreja ou porque tem hospital, porém, a contrapartida não é a mesma, na mesma cidade continua autorizando um volume indeterminado de venda de chips.

Eu não sou contra suspender serviço. Eu defendo o modelo capitalista. E não vejo problema na empresa obter lucro, eu acho isso profundamente normal no modelo capitalista. O que eu não entendo é a ausência de critério, e me perdoe, a omissão da Anatel. Não é na área da senhora, a senhora está aqui para defender e tentar resolver o problema do consumidor.

O seu Everaldo, quando esteve aqui, e aí eu faço juízo de valores, porque é muita coincidência ele ser demitido depois que ele defendeu a suspensão da venda de chips em São Paulo. Ele defendeu aqui neste microfone que a senhora está falando. Ele falou “deputado, eu vou fazer um ofício, como gerente de São Paulo, pedindo para que a Anatel suspenda, temporariamente, a venda de chips”, não cancelar operadoras que já atuam. Se você não consegue ampliar o serviço, como é que você continua vendendo o mesmo serviço?

A SRA. ELISA VIEIRA LEONEL – Deputado, primeiro, de novo, isso é uma competência do Conselho Diretor, foi trocado o gerente, mas só para esclarecer que de fato é coincidência, outros três gerentes foram trocados na mesma data. Foram quatro alterações de gerências regionais na mesma data.

Então Curitiba, Rio Grande do Sul, Bahia e São Paulo.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Curitiba teve um pedido de suspensão também, no estado do Paraná também pediu a suspensão da venda de chip.

A SRA. ELISA VIEIRA LEONEL – E São Paulo e Bahia. Então é a mesma mudança. Agora sobre a suspensão, como eu estava dizendo, a Anatel não se omite e não está se omitindo de discutir isso. É que a gente ainda está em um processo que se concluiu no ano passado, e aí, de novo, como o senhor mesmo já disse, isso não é a minha área, mas a gente pode voltar e levar essa demanda para prestação de informações, e a suspensão de venda e os efeitos dela, ainda estavam válidos até o ano de 2014.

Então não da, sem mesmo avaliar o que aconteceu na pós suspensão de vendas, elas tinham um plano de ação e um plano de investimentos...

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – A senhora acha que depois de quatro, quatro anos liderando o ranking de reclamações aqui do nosso estado, não caberia nenhuma medida mais dura – não vou dizer autoritária. Porque as multas, nós levantamos, as operadoras não pagam. Discutem, discutem, discutem. A multa é a coisa mais confortável para aplicar quem tem concessão pública, ou autorização pública, como é o caso de telefonia.

Quer dizer, a multa, pra eles, é um problema sutil, eles vão empurrando, isso não faz parte do balanço enquanto não é pago. As ações continuam bem, obrigado.

O que eu vejo é uma omissão latente da Anatel porque aumentam as reclamações e não tem uma medida. Quer dizer, se na cidade X não se pode mais instalar antena, por que continua-se vendendo chips?

A SRA. ELISA VIEIRA LEONEL – Pois, deputado. Eu posso levar essa demanda e a gente voltar aqui com a prestação de contas sobre a cautelar, o que aconteceu e quais as medidas...

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Senhora Elisa, desculpa. A senhora foi muito gentil. E aliás, uma grande oradora. Mas nós estamos parecendo aqui, a senhora já ouviu falar de uma figura antiga que tinha antigamente chamada Jardineira? É aquela pessoa que você levava do lado do túmulo para chorar com a família. Era a jardineira.

Nós precisamos de ações! Ações mais duras! Porque essas empresas estão debochando, a senhora viu aqui agora o presidente da Vivo acreditando que a CPI vai acabar. Se esquivou de vir aqui hoje. E o consumidor está aí oh, testemunho da Rede Globo, que é uma emissora respeitável. Todos os jornais. Olha só o nível que nós estamos chegando.

Essa é a matéria do jornal o Estado de São Paulo de hoje. Está aqui para quem quiser. “TCU vai auditar operadoras. Com foco na qualidade de serviços, empresas passarão por pente fino junto à Anatel. O ministro do TCU, Bruno Dantas, apresenta hoje uma proposta em plenário”. Quer dizer, tem uma CPI em São Paulo, tem o Tribunal de Contas, tem o Procon multando, e nós estamos aqui, sabe a impressão que

eu tenho? A senhora até compartilha, porque eu vejo boa fé da senhora, coisa que não vi de outros. Mas de prático não tem uma medida, será que esse povo manda em todo mundo, das operadoras? Não é possível não se fazer nada! Eu não sou contra. Ótima que tenha 280 milhões de chips habilitados no Brasil. Esse modelo eu defendo, o modelo correto, a possibilidade de todos...

O que não dá é a gente se enganar. Está igual carteirinha de plano médico. Hoje o cidadão não tem mais convênio, ele tem uma carteirinha porque não serve pra nada.

Ontem eu passei o meu dia inteiro sem internet. Como eu registro isso? Além de ligar para o Procon, Anatel, porque parece que nada acontece. É GPRS que aparece? Que não funciona. Você não consegue nem mandar um Whatsapp e nem abrir uma internet. E eu estava em São Paulo, eu não estava nem em rodovia e nem na roça. Estava aqui dentro. Nem na Assembleia, porque aqui tem um roteador que às vezes funciona.

O que eu queria da senhora, “deputado, o senhor como presidente da CPI, que vai formular um relatório, faça isso”. Eu estou aqui te pedindo ajuda hoje.

A SRA. ELISA VIEIRA LEONEL – Deputado, o senhor tem toda razão. E a Anatel está do Poder Legislativo.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – A senhora. Não fala a Anatel como um todo que eu tenho dúvida de um monte de gente.

A SRA. ELISA VIEIRA LEONEL – Nós estamos, deputado, posso garantir, a Anatel acabou de aprovar o planejamento estratégico dela para os próximos anos e iniciativas de destaque. Seis iniciativas estratégicas da Anatel. Uma delas é proteção do consumidor e aumento da qualidade do serviço. Nós podemos, inclusive...

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – A senhora reconhece que é ruim, hoje?

A SRA. ELISA VIEIRA LEONEL – Eu reconheço que está ruim e que nós temos muito a avançar, eu não tenho dúvida disso, deputado.

Não teríamos milhões de reclamações se o serviço estivesse em níveis adequados. Então reconheço que precisamos avançar.

O que apenas eu quero dizer ao senhor é que dê a gente a oportunidade da gente voltar aqui para trazer os dados sobre o acompanhamento que a Anatel tem feito.

A Anatel não está parada. Nós temos os dados da cautelar, a Superintendência de Controle de Obrigações é quem é responsável, então eu não tenho essas informações com nível de detalhe para trazer, mas nós temos os dados.

E quanto ao serviço, às interrupções do serviço, a Anatel tem feito as medições, inclusive o senhor pode baixar, deputado, no seu aparelho, um aplicativo para acompanhar a velocidade do serviço e todas essas medições que o senhor fizer vão bater lá na central da Anatel para gente avaliar a qualidade do serviço.

Então existe um aplicativo de acompanhamento da velocidade e das interrupções e das falhas do serviço feito pelo próprio aplicativo e peço a chance da gente voltar aqui para apresentar os resultados desse acompanhamento.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Como a senhora veio na condição de convidada, eu não pré-qualifiquei porque não existe necessidade. Mas para eu fazer a minha próxima pergunta, a senhora chegou ao posto porque é funcionária de carreira? Eu não sei o plano de cargos e carreira da Agência.

A SRA. ELISA VIEIRA LEONEL – É concurso efetivo. Servidor seletivo, estável. Eu sou funcionária concursada da Agência há 10 anos.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – E o seu cargo é através do concurso ou ele é um cargo de confiança?

A SRA. ELISA VIEIRA LEONEL – Não, ele é um cargo de nomeação do conselho diretor. São cinco conselheiros e eu passei pela nomeação pelo voto dos cinco.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – É uma indicação que a senhora foi sabatinada, então não deixa de ser um cargo que tem uma indicação que supera também o concurso.

A SRA. ELISA VIEIRA LEONEL – Claro. É um cargo de confiança.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Então fique à vontade para responder a pergunta, como a senhora não está aqui como convocada, não te gerará nenhum ônus. Também não tenho problema em demitir funcionário público. Eu não, que sejam demitidos.

A senhora, considerando que é um fato que o sistema é ruim, e a senhora concordou que o sistema é ruim, que os avanços de melhoras são limitados, estão caminhando, a senhora não acha que caberia, pelo menos até como uma forma de pressionar as operadoras, que mesmo temporariamente se suspenda a venda de novos chips, para que não aumente a sobrecarga no sistema?

A SRA. ELISA VIEIRA LEONEL – Deputado, para responder essa pergunta eu não me sinto preparada por uma questão técnica. Não é o meu medo de perder o cargo.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – A senhora é administradora. Matemática. Você vende 200 passagens para um avião que cabe 200 passageiros. Encheu. Acha que da para continuar vendendo passagem pra ir em pé?

A SRA. ELISA VIEIRA LEONEL – Deputado, qual é a análise que a Anatel precisa fazer? Ela pondera para tomar uma medida de suspensão de venda, ela vai avaliar o nível de melhora ou piora do serviço, eu não tenho essas informações aqui com base na cautelar, e ela vai avaliar o impacto disso no mercado. Isso tem impacto no mercado, deputado.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Ah, então ela está preocupada com o balanço das empresas e não com o consumidor. O balanço de mercado é balanço empresarial.

A SRA. ELISA VIEIRA LEONEL – Ela não está preocupada somente com balanços das empresas, mas é papel da Anatel garantir, sim, que o setor esteja com estabilidade econômica para investir. Esse é o papel do órgão regulador.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Então o consumidor é secundário?

A SRA. ELISA VIEIRA LEONEL – Não é secundário. Tanto é que existe um superintendente de acompanhamento econômico, superintendente de competição, e os dois estão lá para defender os interesses.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Mesmo aonde tenha restrição legal de instalação de novas antenas, a senhora ainda assim acha que tem que continuar vendendo, habilitando novos aparelhos?

A SRA. ELISA VIEIRA LEONEL – Eu não me sinto preparada para responder isso. Porque pode ser que com as antenas que eles tenham disponíveis haja capacidade, deputado. Eu prefiro que a gente volte a discutir isso com os técnicos da Agência que estão habilitados para fazer essa conversa.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Ta ótimo. Eu estou por semi satisfeito. Satisfeito com suas respostas, dentro do que é possível a senhora responder.

A SRA. ELISA VIEIRA LEONEL – Semi satisfeito já é melhor do que muito.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Não me dei por satisfeito com o que eu gostaria de ouvir. Mas eu não posso obrigá-la a responder o que ela não se sente à vontade.

Senhora Elisa Vieira Leonel, eu agradeço. Agradeço também ao seu Renato Lima por suas considerações e por colaborar aqui com a nossa Comissão Parlamentar de Inquéritos. Estão dispensados, meu muito obrigado.

Chegou aqui em nossas mãos, através do Dr. João Daniel Racci, a procuração pela qual os procuradores aqui da CPI já avaliaram e validaram do escritório Siqueira de Castro, que foi o que mandou a justificativa. Então estou aqui e está disponível o documento para quem quiser ver.

Antes de encerrar, nós vamos fazer a leitura de uma resenha, não é de um relatório, até porque a CPI, esta etapa se finaliza na data de hoje, considerando que esta Legislatura... fique à vontade.

Como eu dizia a vocês, essa Legislatura se encerra no próximo dia 14, então próximo dia 13, que é sexta-feira. E nós esperamos em dar sequência a essa CPI, considerando que ela já tem número regimental e já se constrói um acordo entre as lideranças para que ela seja a primeira CPI publicada na nova legislatura do próximo mandato.

O SR. ROBERTO MORAIS – PPS – Pela ordem, senhor presidente.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Pela ordem, deputado Roberto Morais.

O SR. ROBERTO MORAIS – PPS – Para título de informação, terminou o colégio de líderes agora, a posse foi antecipada para as nove horas da manhã no domingo.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – No domingo. Perfeitamente. Então nós vamos fazer aqui uma leitura de uma resenha que é assinada por mim, o presidente e pelo deputado Roberto Morais, do que foi um arrazoado até o presente momento, até porque isso será pensado com abertura da nova CPI para colaborar com a continuidade dos trabalhos. Eu não sei quem serão os membros. Até porque a indicação cabe aos partidos, e posteriormente, quem será eleito o relator e também o presidente da próxima CPI, que é dada como continuidade dessa.

Então eu farei a leitura aqui da conclusão. “Os trabalhos de investigação realizados por esta Comissão Parlamentar de Inquérito foram extremamente proveitosos para esclarecimento da real situação em que se encontra a prestação de serviço de telefonia móvel do estado de São Paulo. Através dos estudos realizados sobre os documentos que foram fornecidos, bem como também pela análise das informações adquiridas a partir das oitivas de todos os convocados e convidados que passaram por esta Comissão até a presente data.

Entretanto, antes mesmo da conclusão dos nossos trabalhos, já foi possível concluir que é necessário mais tempo para que os objetivos dessa CPI possam ser

concretizados. São muitos requerimentos aprovados que ainda não puderam ser realizados, uma vez que não houve tempo suficiente para o devido agendamento de cada convidado, e convocado. Dentre eles, as convocações dos presidentes das operadoras de telefonia móvel para que venham prestar esclarecimento sobre os trabalhos das quais são responsáveis.

Bem como tantos outros requerimentos e questões que ainda carecem de mais atenção e estudo por parte desta Casa de leis e desta Comissão.

Todos os números envolvendo processo administrativo, bem como sanções que já foram aplicadas estão sob a análise dos deputados que compõem essa Comissão e ainda muito que ser investigado e mitigado.

O Poder Judiciário Paulista ainda não atendeu o pedido feito pelo Legislativo de enviar o número oficial de processos judiciais em que as empresas de telefonia móvel constam no polo passivo. Tal solicitação é importante para aferir a dimensão do problema que está sendo investigado. Constatou-se ainda a necessidade de ampliação do objeto da investigação, pois as telecomunicações em geral, internet, TV a cabo e telefonia fixa são alvos de reclamações crescentes por parte dos consumidores que são registrados no Procon de São Paulo e em outros órgãos de defesa do consumidor.

Assim, encerramos os trabalhos dessa CPI deixando rico conteúdo documental para ser utilizado em posterior processo de investigação. Tudo que foi coletado e produzido servirá como base e alicerce para os esclarecimentos dos problemas do setor de telefonia móvel, que os consumidores do estado de São Paulo convivem e merecem resposta. Assina Orlando Morando, presidente. Deputado Roberto Morais, relator”.

Então será entregue cópia aos senhores, não é um relatório final porque nós não concluímos as oitivas e nós esperamos, e estamos muito determinados, eu sei da vontade de todos, para que o novo legislativo empossado no próprio domingo possa dar sequência. Eu tenho certeza que todos vocês, individualmente, e dentro das suas bancadas, irão compartilhar desse mesmo esforço.

O SR. ROBERTO MORAIS – PPS – Eu já disse aqui, no ano de 2006, quando terminou a legislatura da época. Em 2007 começou a nova. Nós tivemos um fato parecido que foi a CPI da guerra fiscal. Por coincidência eu era o presidente, e o

deputado, na época, era deputado Caruso. E foi mantido o presidente e o relator quando nós apresentamos aqui a proposta para que continuasse a CPI.

Não preciso continuar como relator, mas eu gostaria de manter o nosso querido Orlando Morando, que foi o autor da ideia, apoiado por todos os membros da Assembleia para que continuasse sendo o nosso presidente.

O SR. LUCIANO BATISTA – PTB – Pela ordem, presidente.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Com a palavra, o deputado Luciano Batista.

O SR. LUCIANO BATISTA – PTB – Eu compartilho da opinião do deputado Roberto.

O SR. ED THOMAS – PSB – Da mesma forma, seu presidente.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Eu agradeço a confiança de cada um dos senhores e seja presidindo essa CPI ou qualquer outra atividade, pode ter certeza que quero continuar, no próximo mandato, gozando dessa mesma confiança de cada um dos senhores.

Gostaria de desde já agradecer. Todas as nossas reuniões tiveram quórum regimental, o que é muito importante. O que demonstra preocupação de todos os senhores. Agradecer à participação, agradecer a qualidade com que vocês vêm colaborando para que possamos continuar avançando.

Eu acho que antes de mais nada, todo o movimento feito por esta Comissão começa a refletir efeitos, não por conta de ter o seu gerente aqui demitido, isso, para mim, não é nenhum mérito. Eu preferia que ele continuasse, mas com todos os problemas de São Paulo resolvidos, tá certo? Não me orgulho, mas pressinto que as coisas estão começando a tomar corpo porque, mais do que nunca, estão vendo que existe uma verdadeira indignação com a qualidade dos serviços que são oferecidos. Seja com cobrança indevida, na má qualidade do serviço, nas reclamações.

A representante da Anatel que hoje aqui veio, se pronuncia muito bem, mas em determinado momento ela própria se sente acuada porque a qualidade do serviço é muito baixa. Então isso deixou de ser uma voz dita por mim. E hoje é uma voz dita

pela sociedade. E eu acredito que todos nós juntos aqui iremos prestar um grande serviço.

Eu não tenho nenhuma particularidade contra nenhuma operadora, pelo contrário, eu também sou cliente de uma, sofro como todos os outros que são clientes, e o que nós efetivamente queremos chegar no resultado final é de ver a melhora e ver que a sociedade sofra menos por um serviço que ela paga por ele. Infelizmente, é uma concessão, uma autorização pública, em um modelo, como eu disse aqui, correto, mas pelo qual as operadoras não vem respeitando os seus clientes.

Então nós daremos por encerrado, espero que essa etapa, e se Deus assim desejar, que possamos estar aqui novamente unidos dando continuidade a este trabalho.

Nada mais havendo a tratar, declaro encerrada a reunião, agradecendo a todos os funcionários aqui da Casa que tem colaborado efetivamente com o nosso trabalho, em nome da Leda, que é a nossa secretária que nos acompanha aqui na mesa. Uma boa tarde e muito obrigado a todos.

* * *