

**COMISSÃO DE DEFESA
DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR (CDDC)**

06.08.2019

COMISSÃO DE DEFESA DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR (CDDC)

06.08.2019

O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - PRB - Havendo número regimental, declaro aberta a quarta reunião ordinária da Comissão de Defesa dos Direitos do Consumidor no plenário da sessão legislativa da 19ª Legislatura.

Registro com muito prazer a presença dos nossos nobres pares deputada Leticia Aguiar; deputado Thiago Auricchio; deputado Ataide Teruel, deputado Marcio Nakashima; deputada Dra. Damaris.

A presente reunião foi convocada com a finalidade de ouvir os representantes das empresas de telefonia móvel, sendo elas: Vivo S.A.; Claro S.A.; TIM S.A.; OI S.A. e Nextel Telecomunicações, bem como falar de outros assuntos de interesse desta Comissão.

Solicito à secretária a leitura da Ata da reunião anterior.

O SR. MARCIO NAKASHIMA - PDT - Pela ordem, Sr. Presidente.

O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - PRB - Pela ordem, nobre deputado Marcio Nakashima.

O SR. MARCIO NAKASHIMA - PDT - Gostaria de solicitar, com a anuência dos nobres deputados, a dispensa da leitura.

O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - PRB - É regimental o pedido de Vossa Excelência. Está concedida a dispensa e considerada aprovada a Ata da reunião anterior.

Dando sequência a esta reunião, gostaríamos de convidar e vamos adotar aqui o critério de confirmação das correspondências. As empresas responderam, aliás, receberam as correspondências desta comissão, todas as empresas de telefonia que se encontram presentes hoje, e por ordem de confirmação das empresas nós vamos dar

aqui a palavra para cada um deles para que possam, como solicitado através desta Comissão, falar sobre o planejamento de cada empresa, todas as ações de cada empresa, aquilo que avançou, aquilo que não avançou em relação aos consumidores porque recebemos aqui, não só nesta Comissão, mas temos recebido inúmeras reclamações em relação também a falhas de prestação de serviços, cobranças indevidas e qual seria o avanço das empresas? Então nós estamos aqui para ouvir hoje, é um convite, convidamos e a gente agradece de coração a presença dessas empresas aqui.

Quero registrar também a presença do nobre deputado Rodrigo Gambale. Vamos chamar aqui, inclusive agora, o diretor aqui da empresa OI S.A., o Sr. Urbano Costa Lima. Com a palavra. Prefere falar, tomar assento à Mesa? Fique à vontade. Daí mesmo?

O SR. RODRIGO GAMBALE - PSL - Pela ordem, Sr. Presidente.

O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - PRB - Pela ordem.

O SR. RODRIGO GAMBALE - PSL - Presidente, só para saber, a gente vai ouvi-los primeiro e depois a gente vai ter um tempo para perguntar? Como é que vai funcionar?

O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - PRB - Deputado, eu acho que, assim, no momento da explanação de cada empresa acho que seria melhor eles fazerem a apresentação e aí cada deputado abordar. Pode ser assim?

O SR. RODRIGO GAMBALE - PSL - Pode. Claro. Obrigado.

O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - PRB - O.k.?

O SR. URBANO COSTA LIMA - Deputado Jorge Wilson, demais deputados da Casa, a OI atende aí ao convite para discutir nesta Casa assuntos de Telecom e

comparece aqui fazendo primeiro uma explanação e depois estamos abertos aí para discutir qualquer assunto relativo ao consumidor.

A Oi nasceu em 1998, quando o sistema Telebras foi privatizado. E na época ela atuava em todo o Brasil como concessionária, menos em São Paulo. Em 2008, ela passou a atuar no estado de São Paulo como autorizatária da móvel. Hoje ela tem presença em 5.504 municípios no Brasil e em 301 cidades, municípios aqui em São Paulo. Gera 54 mil empregos diretos, 80 mil empregos indiretos aqui em São Paulo, 4.500 empregos totais.

Ela vem investindo no estado anualmente 120 milhões. No primeiro trimestre deste ano houve um incremento de 30%, nós investimos 40 milhões, nos dois últimos anos e três meses na ordem de 280 milhões, sempre procurando a satisfação do consumidor, a melhoria da tecnologia e a ampliação da cobertura.

Ela recolheu aqui, só no estado de São Paulo, de ISS em 2018 os recursos da ordem de 33 milhões e ICMS, 338 milhões.

A cobertura em São Paulo é só de telefonia móvel, nós estamos presentes em 301 municípios, todos os municípios acima de 30 mil habitantes e alguns municípios abaixo, atendendo à nossa autorização da Anatel. Ela ativa o Procon e o atendimento ao consumidor, nós aderimos recentemente ao Termo de Cooperação da Fundação Procon, em que nós temos compromisso de resolução mínima de 85% na plataforma consumidor.gov, mas aderimos também à plataforma consumidor.gov, onde é medido lá o índice de resolutividade e satisfação e recentemente a Anatel, junto com as demais operadoras, criou também uma plataforma “Não me perturbe”, com o objetivo de melhorar cada vez mais o atendimento aos consumidores e isso aí vem agregar mais ações para melhorar cada vez mais o atendimento nos estados.

De 2018 para 2017, nós tivemos uma melhoria no índice de reclamação atendida aqui da Fundação Procon e tivemos uma redução também na quantidade de reclamações.

Nós temos diversos canais e várias atividades que a gente vem fazendo para melhorar o serviço, então no atendimento pessoal nós temos 100 lojas no estado de São Paulo, 62 estão na capital e 38 no interior. Essas lojas fazem todo o atendimento, não só vendas, como segunda via, troca de chips, todos os tipos de serviço.

Nós temos pela internet a Minha Oi, onde também fazemos todo tipo de atendimento, quantas recargas, pagamentos, outros tipos de serviços. Estamos aí a usando a inteligência artificial, que é a Joyce, para atendimento via mídia social,

WhatsApp também é nosso call center, que é um dos principais atendimentos ao consumidor. Nós temos aí um treinamento constante, onde a gente tem várias disciplinas com foco em ética, em conduta, segurança da informação, fundamentos da qualidade, Código de Defesa do Consumidor, entre outras matérias. Esse call center, o perfil é de 60%, em torno, de pessoas do sexo feminino e 40% masculino, a idade 70% até 30 anos, 27 primeiro emprego e nós temos vários programas de oportunidade interna, com promoções através do desempenho desses colaboradores junto ao atendimento ao cliente.

Nos colocamos à disposição desta Comissão para responder aos demais tipos de perguntas a partir dessa explanação geral aí dos nossos serviços.

O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - PRB - O.k. Urbano Costa Lima é diretor de relações institucionais da OI S.A. Algum deputado?

O SR. RODRIGO GAMBALE - PSL - Presidente, pela ordem.

O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - PRB - Pela ordem, nobre deputado Rodrigo Gambale.

O SR. RODRIGO GAMBALE - PSL - Acredito que seria interessante se todos fizessem a apresentação para depois nós formularmos as perguntas, porque tem algumas perguntas que eu quero fazer até em questão de todas as companhias. Seria possível?

O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - PRB - O deputado gostaria de saber a presença das empresas aqui ?

O SR. RODRIGO GAMBALE - PSL - Que todas explanassem aquilo que vieram para falar...

O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - PRB - Para depois virem as perguntas?

O SR. RODRIGO GAMBALE - PSL - Exatamente, porque assim a gente faz como um todo.

O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - PRB - Esta Comissão concorda? Os nobres deputados? O.k., então termina a explanação e depois as perguntas para as empresas.

O SR. RODRIGO GAMBALE - PSL - Exatamente, por gentileza.

O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - PRB - Perfeito. Aqui a empresa Claro, temos presente aqui a Vera, a Vera, que é da ouvidoria, não é? Temos também o Celso, que é o diretor de atendimento e temos também o Fábio Augusto Andrade. Da empresa Claro, quem vai fazer a explanação? Os três? O.k.
Fábio.

O SR. FÁBIO AUGUSTO ANDRADE - Em primeiro lugar, presidente, boa tarde. Em nome do senhor eu quero cumprimentar a todos os parlamentares, senhores e senhoras parlamentares.

Nós viemos hoje focados aqui para falar principalmente dos nossos canais de atendimento, das nossas linhas de relacionamento com o cidadão, com o cliente e nós focamos a apresentação basicamente nisso aí. Trouxemos o primeiro time de toda a nossa área de ouvidoria e atendimento.

Falar um pouquinho da Claro. A Claro atua hoje em todos os estados da Federação, sendo que em São Paulo nós oferecemos serviço de telefonia celular, TV por assinatura via cabo, TV por assinatura via satélite e telefonia móvel e telefonia fixa através do NET Fone. Somos hoje uma empresa líder de mercado em diversos segmentos e nosso objetivo ao comparecer nesta Comissão é entender quais são as principais dúvidas dos Srs. Deputados em relação aos nossos canais de atendimento, às nossas linhas atendimento, tentar sanar, tentar trazer o sentimento de vocês do que nós podemos melhorar e tentar esclarecer a vocês algumas dúvidas que porventura vocês tenham. É um prazer para nós estamos aqui.

O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - PRB - Da Claro mais ninguém quer falar? Só fala o Fábio, é isso?

O SR. FÁBIO AUGUSTO ANDRADE - A gente vai falar à medida que o debate for acontecendo e as dúvidas forem falando, porque as outras são um pouco mais técnicas sobre canais de atendimento.

O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - PRB - O.k. Perfeito.

Temos aqui também o representante da empresa Vivo, temos o Enilson Flávio Martinez, que é o diretor executivo de relações institucionais, temos também aqui a Lídia Aparecida Guerra, diretora de relacionamento ao cliente.

Neste caso, quem vai fazer a explanação seria o Enilson? Com a palavra.

O SR. ENILSON FLÁVIO MARTINEZ - Muito obrigado, presidente. Em nome do senhor, deputado Jorge Wilson, aproveito para saudar a todos os membros desta Comissão.

A Vivo, maior operadora de telecomunicações no estado de São Paulo, tem um compromisso muito grande com o estado, temos aqui em torno de 12 mil pessoas diretamente trabalhando em São Paulo.

A Vivo é uma empresa com ações na Bolsa de Valores com capital minoritário, é a maior investidora europeu no Brasil. Só no estado de São Paulo nós proporcionamos, quer dizer, através da arrecadação junto aos usuários, uma arrecadação da ordem de 4,4 bilhões por ano de ICMS. Temos no estado de São Paulo uma grande planta de banda larga popular. Fomos a empresa que assinamos um convênio com o estado de São Paulo de prover uma banda larga para mais de um milhão e meio de pessoas que têm uma condição de consumo apenas por um produto popular, temos isso em nossa carteira.

Temos 645 municípios, ou seja, 100% dos municípios do estado de São Paulo com cobertura móvel da Vivo, com cobertura 4G. Temos também algo em torno de 24 milhões de clientes no estado de São Paulo.

Falar de atendimento da Vivo no estado de São Paulo de relação com o consumidor é sempre uma relação de compromisso porque foi onde que a Vivo

começou em todo o Brasil, se não fosse São Paulo, hoje nós talvez não fôssemos a primeira operadora, a maior operadora...

O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - PRB - Áudio? Pessoal do áudio? O.k.?

O SR. ENILSON FLÁVIO MARTINEZ - O.k. Obrigado. Então, talvez se não fosse São Paulo, hoje não fôssemos a maior operadora de telecomunicações no Brasil. Temos algo em torno de cinco mil, cento e... pouco mais de cinco mil sites instalados no estado, ou seja, temos um esforço muito grande de investimento e de ampliação de cobertura hoje. Nós temos algo em torno de 72 cidades com fibra óptica instalada, com acesso ótimo, estação Paulista, um investimento muito caro, muito importante para o desenvolvimento de toda a economia do estado de São Paulo, porque a gente sabe que as redes de fibra óptica serão a base da economia 4.0, da quarta revolução industrial, então nos sentimos muita à vontade para ouvir os deputados, para colaborar com o trabalho desta Casa e sempre que formos convidados estaremos aqui presentes porque sabemos da importância e do tamanho do nosso papel no estado de São Paulo. Muito obrigado.

O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - PRB - Gostaria de saber se está aqui no plenário desta Comissão a representante da empresa TIM Marília Conde. Com a palavra. Boa tarde.

A SRA. MARÍLIA CONDE - Boa tarde, presidente Wilson, em seu nome eu cumprimento a todos os deputados aqui presentes, eu estou aqui representando a TIM em resposta ao Ofício encaminhado...

O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - PRB - Marília, só uma... o seu cargo na...

A SRA. MARÍLIA CONDE - Eu sou relações institucionais da empresa.

O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - PRB - Institucionais.

A SRA. MARÍLIA CONDE - Isso. Agradeço a oportunidade de estar aqui hoje e poder esclarecer um pouquinho as dúvidas que são pertinentes aos deputados.

A TIM hoje está presente em 3.500 cidades em todo o Brasil e em todos os municípios do estado de São Paulo. No último ano, em 2018, a gente fez um investimento no estado de 790 milhões em infraestrutura e pretendemos avançar cada vez mais com esses valores.

Em específico sobre ao consumidor, eu destaco duas atividades que a TIM fez neste ano de 2019. Uma foi o termo de compromisso que nós assinamos com o Procon São Paulo. Assumimos responder todas as demandas em até dez dias e ter uma resolutividade dos casos acima de 85%. Nosso percentual hoje atual é de 87% da resolução e também, como o Urbano citou, no dia 16 de julho, a gente aderiu à plataforma “Não perturbe”, foi uma autorregulação do setor para poder atender a essas questões de importunação aos usuários de telefonia.

Estou à disposição para poder responder ao máximo do que for perguntado aqui na empresa. Muito obrigada.

O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - PRB - Obrigado, Marília. Queremos ouvir aqui também, saber se se encontra presente no plenário desta Comissão o representante da Nextel Pedro Aracaua.

O SR. PEDRO ARACAU - Estou aqui, Sr. Presidente.

O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - PRB - Com a palavra.

O SR. PEDRO ARACAU - Muito obrigado. Em nome do presidente, boa tarde a todos os deputado e deputadas.

A Nextel sempre teve o atendimento ao consumidor como um dos seus diferenciais, especificamente desde o ano de 2016 a empresa decidiu fazer disso a sua principal frente de trabalho para ter uma posição de destaque frente aos competidores e de lá para cá conseguimos reduzir, de 2016 para 2019, em 69% as reclamações na Anatel. No ranking do Procon de São Paulo caímos da 14^a posição para a 27^a posição, aumentando o índice de resolução de 83% para 95%. Em Juizado Especial Cível, de

2016 para 2019, reduzimos em 59% as reclamações, o índice de contato com o atendimento caiu 42%, o índice de cancelamento dos clientes, que é uma métrica importante para medir a satisfação, foi reduzido em 42%, perdão, em 16%, como consequência disso, e o Net Promoter Score, que é uma métrica interna, o NPS, que mede a satisfação dos clientes, saiu do número de 14 para 30 pontos, o que mostra uma evolução importante.

No consumidor.gov, a Nextel tem 91,6% de solução, com uma nota de 4,2 de 0 a 5 e ocupa a primeira posição nesse ranking entre as telecoms do Brasil e do estado de São Paulo.

Estou à disposição para responder às perguntas dos senhores.

O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - PRB - Esta Comissão agradece a presença de todos os representantes das empresas de telefonia e é muito importante esta reunião onde os deputados vão poder, através das perguntas, através das demandas das suas regiões, porque o deputado é a ponta do eleitor, do consumidor e eu acho que hoje, hoje, o mercado é totalmente globalizado, comunicação globalizada, acho que as empresas precisam se preocupar muito com a questão do pós-venda, do pós-atendimento. O momento da contratação do serviço é o momento da continuidade desse contrato. Nós temos, inclusive aqui, até para esclarecimento para os nossos pares aqui, a maioria das reclamações, e são de ambas as operadoras, não é? Cobrança indevida, contrato, a rescisão de forma unilateral, dúvida sobre, inclusive, cobrança, muitas vezes falta de informações claras e precisas para o consumidor, o consumidor tem dúvidas da questão da cobrança, valor, reajuste, contrato, orçamento. Também temos aqui a questão do vício, o vício é a falta da qualidade da prestação de serviço, é a má prestação de serviços, e temos também aqui o serviço não fornecido, muitas vezes, você fecha o pacote, você acaba contratando, o cliente vai lá, aceita esse contrato e aí você não consegue cumprir a oferta. E aí acaba não atendendo de forma satisfatória o seu cliente e aí quando eu falo, o que eu falo de ambas as operadoras, ambas as operadoras é a maioria das reclamações, as principais, as cinco primeiras são essas e eu vou franquear a palavra agora aos meus pares...

O SR. RODRIGO GAMBALE - PSL - Pela ordem.

O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - PRB - Pela ordem, nobre deputado Rodrigo Gambale.

O SR. RODRIGO GAMBALE - PSL - Presidente, eu, juntamente com o deputado Márcio Nakashima, fizemos essa solicitação para a presença dos senhores, até mesmo porque nós, como parlamentares, e principalmente fazendo parte da Comissão de Defesa dos Direitos do Consumidor somos os que são acionados diretamente pela população. Então, eu gostaria de fazer alguns questionamentos na sua grande maioria foram problemas que eu mesmo enfrentei e se nós formos colocar todos os que estão aqui, eu duvido que alguém não tenha passado por um problema de telefonia móvel e de celular e quem não tiver, por favor, levante a mão que eu gostaria muito de saber... Nunca passou problema? Então, depois eu quero até saber qual que é o seu plano porque eu gostaria de fazer um igual.

Bom, mas eu gostaria de fazer algumas colocações. Primeiramente, problema de sinal de baixa qualidade. A falta de cobertura é uma das principais reclamações, especialmente quando se trata de internet móvel. Além disso, mesmo quando ela existe, os clientes identificam ao recorrente e lentidão no serviço. Muitas vezes, você tem um pacote ali 4G, mas em uma rua ele funciona, na outra não, ou ele está funcionando em uma velocidade e daqui a pouco não funciona, você precisa fazer diversas vezes hoje uma ligação para conseguir completar uma chamada, então muitas vezes a gente não consegue fazer essa primeira ligação na primeira tentativa. Eu mesmo estou na Nextel desde quando ela era analógica e depois se tornou a 4G, estou desde o início. A Nextel no início da 4G tinha a melhor velocidade de internet e naturalmente com a maior demanda de clientes, ela foi não conseguindo atender à demanda como tinha antes e falar também um pouco sobre propaganda enganosa, então vou fazer todas as perguntas aqui, os questionamentos e depois se a gente puder ter as respostas, ficarei muito agradecido.

Os consumidores, muitas vezes, se sentem enganados ao começar a usar os serviços que acabaram de contratar, percebem que a velocidade da internet nem de longe chega a que foi contratada. Eu tive um problema disso com a Vivo na internet fixa na cidade de Ferraz de Vasconcelos, expliquei até a um dos superintendentes que estive no meu gabinete. Eu fui fazer a contratação do serviço e na minha cidade não tem fibra óptica, em Ferraz de Vasconcelos, ela tem uma velocidade que é vendida, se eu não me engano, de, no máximo, oito megas, que é um número muito pequeno hoje para a

quantidade de banda que é demandada. Ele me mandou, inclusive, uma justificativa na semana passada que ainda não está tendo um investimento porque ainda não tem cliente suficiente para isso, mas, ao fazer, eu tenho uma internet hoje em casa de dois megas apenas contratada da Vivo, e eu sempre fiquei procurando um upgrade, já tem três, quatro anos, e nunca consegui, sempre falam que a banda está inteira demandada e não consegue aumentar, só que quando você vai fazer a compra, eu fui fazer uma compra de uma internet nova, ela está lá te oferecendo os oito mega, você digita o seu CEP, ela fala “os oito mega estão disponíveis no seu CEP”. Você faz a compra, faz a contratação e depois da contratação, presidente, eles entram em contato contigo para falar que não existe oito mega, que só pode fornecer dois, mas você colocou o CEP, colocou o seu número, colocou o endereço e ela disponibilizou aquela internet. Então compra algo que não existe.

Qualidade do atendimento, que deveria ser uma facilidade, em muitos casos é uma das principais dificuldades. Ligar para um call center de uma empresa telefônica de TV, de internet em busca de solução pode exigir muita paciência do consumidor. O longo tempo de espera, transferências entre atendentes e setores nem sempre terminam com uma solução buscada. Os direitos nossos não são respeitados. Tempo máximo para o contato direto com o atendente, quando essa opção for selecionada ou quando há transferência entre atendentes, deve ser de até 60 segundos. A própria Nextel, eu fui fazer uma reclamação agora na sexta-feira que eu estive indo em uma reunião em Porangaba, eu demorei aí mais de uma hora e meia para conseguir fazer um simples pagamento de uma conta porque o sistema estava inoperante. Eu tive problemas.

Eu tenho um problema com a Nextel da qual eu fui fazer um cancelamento de uma linha em 2012/2013. Eles não deixaram cancelar, me ofereceram um plano com preço muito mais barato, aquele preço mais barato nunca foi cobrado, sempre continuou sendo cobrado o preço total, eu continuei pagando, pedi ressarcimento em dobro, tenho um processo contra Nextel, e até hoje não teve solução, eles veem os protocolos, sabem que estão errados, mas não tem solução, então enquanto você não for para a Justiça, não for para a lei, a coisa não acontece.

Em caso de descontinuidade de chamada, a prestadora deve retornar imediatamente a ligação ao consumidor. A minha ligação com a própria Nextel nessa sexta-feira agora — e se puxar meu número lá, vai conseguir acessar, é o 011947047879 —, eu não obtive nenhum retorno com cinco, seis quedas de ligações e eu tive que toda vez retornar a ligação até conseguir completar esse pagamento.

As informações solicitadas pelo consumidor devem ser prestadas...

O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - PRB - Deputado, deputado.

O SR. RODRIGO GAMBALE - PSL - Pois não?

O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - PRB - Só para ouvir mais uma vez a sua colocação, o deputado mesmo tentou...

O SR. RODRIGO GAMBALE - PSL - Sexta-feira agora por volta das 17 horas, então é por lei ela fazer o retorno e quando ela me atende, se conseguir pegar a gravação, porque a empresa precisa disponibilizar, vai ver que no início da gravação ela fala “caso caia esta ligação, nós mesmos entraremos em contato para finalizar” e não aconteceu isso por quatro, cinco vezes, está registrado na sexta-feira agora por volta das 17 horas.

Mais uma colocação. As informações solicitadas pelo consumidor devem ser prestadas imediatamente e suas reclamações resolvidas no prazo máximo de cinco dias úteis a partir do seu recebimento. Toda, toda não, mas a grande maioria das vezes que eu consegui uma solução com companhia de telefonia celular ou de internet foi quando eu acionei a Anatel. E aí eu sempre pago para depois receber em dobro, tento fazer a conversa com a companhia, mas nunca funciona. Com a Anatel, é um órgão bom, porque eles entram em contato em 12, 24 horas e acaba tendo uma solução e o recebimento em dobro.

Cobrança indevida. É um problema recorrente, que eu acabei de dar o exemplo aqui do processo que eu tenho aí contra a Nextel de 2012/2013, que eu tenho uma quantidade lá que eu acredito que passe de 100 protocolos, eu tenho tudo anotado, salvo no e-mail, passei para o advogado, é algo absurdo.

Cobrança indevida. Problema recorrente, pegando consumidor de surpresa no momento do recebimento da fatura ou rescisão de contratos. São muitas vezes taxas abusivas, valores adicionais, cobrança de serviços não contratados e, principalmente, altas tarifas de TV móvel, internet e muitas vezes quando você vai cancelar um produto, eles te fazem uma oferta, você acaba aceitando essa oferta e depois isso não é empregado no seu plano.

São alguns dos problemas que eu estou dizendo aqui que eu passei, viu, presidente? Não são problemas que eu ouvi e eu tenho certeza que a maioria que está nesta Casa, já vi que não é absoluta, deve ter passado por problemas semelhantes. É claro, eu sei a dificuldade da quantidade de habitantes que hoje nós temos no estado de São Paulo. A demanda é muito grande, mas pelo que se é cobrado do serviço de telefonia e o que é ofertado há uma descompensação, um desbalanceamento gigantesco. Ainda mais agora, hoje, graças a Deus, nós temos uma concorrência, porque quando era praticamente um monopólio a telefonia era cobrado quando bem entendesse.

Há dois anos e meio, dois anos, eu falei com um amigo meu que é da França, que ele estava aqui no Brasil, e eu falei todo empolgado para ele “olha, fiz um plano que agora no Brasil inteiro eu não pago para fazer ligação para qualquer lugar do país, é algo inovador” e ele falou “na França já tem isso há quatro, cinco anos, você liga para o mundo inteiro e não te cobram”.

Então, nós temos um grande atraso no serviço ofertado. São as maiores demandas que me procuram e eu tenho certeza que a grande maioria que está aqui passa por esses problemas diariamente.

O SR. DR. JORGE LULA DO CARMO - PT - Pela ordem, Sr. Presidente.

O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - PRB - Pela ordem, nobre deputado Jorge do Carmo, Dr. Jorge do Carmo.

O SR. DR. JORGE LULA DO CARMO - PT - Sr. Presidente, boa tarde a todos, boa tarde aqui aos colegas, bom retorno aqui após o recesso. Não poderia perder a oportunidade de corroborar aqui com as palavras do meu colega Rodrigo Gambale.

É natural e aqui não precisa citar nem uma e nem outra empresa prestadora do serviço que, infelizmente, a gente por muitas vezes o 4G nem 0G tem. É quando você precisa, quando você aciona e nesse sentido a gente oportuna o convite aqui aos representantes das operadoras para que a gente fale um pouco sobre isso, porque nós estamos falando de um serviço, nobres colegas, essencial, essencial porque muitas vezes você, nós que percorremos esse estado, que é um gigante, muitas vezes você precisa usar o telefone na estrada, no caminho e você não tem a quem recorrer, eu estou falando da atividade parlamentar. E sem contar, em casos muito graves e muito mais

importantes, quando você precisa para um socorro, para uma diligência, para uma questão mais grave.

Então é importante, muito importante, que a gente tenha aqui nesta Comissão, da qual eu sou membro efetivo, essa oportunidade para a gente trocar ideias e o diálogo tem que prevalecer e eu tenho certeza, e eu quero acreditar nisso, que o espírito e o objetivo das empresas são de melhorar o serviço, porque nós estamos falando de um serviço essencial e necessário. Por isso eu quero, não vou citar uma nem outra, mas o sinal fraco, a falta de cobertura, a propaganda enganosa, os diversos problemas que às vezes você tem um contrato e você tem expectativa de que esse contrato seja bom, o contrato, pelo princípio dos contratos, tem que ser bom para ambas as partes, não é, Sr. Presidente? Quando o contrato é bom só para uma parte, ele não é um bom contrato e muitas vezes o contrato não atende ao interesse primo, salvo melhor juízo, que é o interesse do consumidor.

Nesse sentido, eu faço jus às palavras do meu colega, queria dizer que é muito importante que a gente consiga melhorar essa relação porque nós que somos representantes da sociedade paulista e paulistana, nós somos cobrados disso, não que nós tenhamos só essa atribuição, nós temos outras tantas, mas essa é uma atribuição importante, é um serviço que é necessário e essencial.

A SRA. LETICIA AGUIAR - PSL - Pela ordem, presidente.

O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - PRB - Pela ordem, nobre deputada Leticia Aguiar.

A SRA. LETICIA AGUIAR - PSL - Gostaria de parabenizar a iniciativa do meu colega, amigo, deputado Rodrigo Gambale, de fazer essa solicitação junto com o deputado Marcio Nakashima para que a gente possa ouvir das operadoras todos esses questionamentos que o nosso deputado Rodrigo colocou aqui.

Eu gostaria também de reforçar a questão das novas promoções para os clientes antigos, não é? Que isso infelizmente não acontece. A gente vê muita reclamação que existem as novas promoções para clientes novos e os clientes que já estão ali, já são fidelizados, já estão antigos muitas vezes eles não podem usufruir do benefício de uma nova promoção, então eu gostaria também de pedir esclarecimentos às operadoras nessa questão.

E eu também encaminhei para esta Casa, para esta Comissão, presidente, um pouco antes de a gente sair do recesso, uns dias antes, uma solicitação para que nós chamássemos aqui na Comissão um representante do WhatsApp Brasil, não é? Que a gente sabe que é um aplicativo que está sendo, acho que talvez seja o mais utilizado hoje pelo menos no Brasil, não é? Um aplicativo de troca de mensagens muito importante e a gente vê muitos casos de golpes acontecendo através desse aplicativo. Eu sei que as operadoras é uma coisa, o aplicativo é outra, mas a gente vê a dificuldade do consumidor, e eu estou me colocando aqui no lugar do consumidor, quando ele sofre esse tipo de situação, utilizando o número do WhatsApp dele para aplicar golpes nos contatos deles e aconteceu já, eu recebi alguns casos de pessoas que procuraram a operadora e não tiveram nenhum tipo de respaldo ou nenhum tipo de orientação, simplesmente transferiram “ah, isso é problema do WhatsApp, nada temos a ver com isso”. Eu acho que... não sei se existe algum tipo de política dentro das operadoras a respeito disso, mesmo vocês não tendo totalmente ligação, mas uma coisa acaba tendo a ver com outra, porque a gente está utilizando um número de celular de alguma operadora. Então se existe alguma ferramenta dentro das operadoras para orientar, informar os seus clientes em um caso como esse dos golpes aplicados através do WhatsApp porque às vezes o consumidor chega naquele desespero, naquele momento difícil e não recebe nenhum tipo de orientação da operadora, que é a primeira que ele procura.

É isso, presidente. Obrigada.

O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - PRB - Mais algum deputado?

O SR. MARCIO NAKASHIMA - PDT - Pela ordem, presidente.

O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - PRB - Pela ordem, nobre deputado Marcio Nakashima. Eu gostaria de pedir aos representantes das empresas que fossem anotando aqui as reivindicações dos deputados para que aí no mesmo momento, na mesma ordem, os senhores possam fazer uso da palavra e dizer quais ações as empresas estão adotando ou já adotaram para que melhorem não só a qualidade e melhore também o bom atendimento ao bem maior que vocês têm, que é o cliente de vocês. Pela ordem, nobre Deputado Marcio Nakashima.

O SR. MARCIO NAKASHIMA - PDT - Bom, primeiro aqui falar dessa questão que o nobre deputado Rodrigo Gambale falou, expôs praticamente tudo. Eu tenho com a minha assessoria, nós fizemos um trabalho de campo na rua, pesquisando em vários locais, em vários municípios e fizemos um trabalho junto às redes sociais e nós levantamos uma série de questões. A principal é a velocidade do serviço prometido contratado não acontece na hora de estar sendo utilizado, uma das coisas, uma das campeãs de reclamação foi a operadora Nextel, seguida da Vivo, logo depois da TIM e a OI.

A grande reclamação da Nextel é em relação ao seu call center em relação à velocidade do serviço e quando liga, e eu também, deputado, na semana passada, eu levei duas horas e 15 minutos para resolver junto à Nextel um único probleminha e foi a liberação do DDI que gera liberado na minha linha telefônica.

Eu sou cliente da Nextel desde 1900... Acho que 90 e alguma coisa, há muitos anos. O meu número de telefone até hoje é um antigo número da Telesp Celular, na época que se adquiria lá uma carta para você ter a concessão do número, depois comprava o aparelho e de lá para cá eu mantenho o mesmo número e eu recebi muitas reclamações da questão da Vivo, as pessoas fazem portabilidade, isso na questão da telefonia fixa, portabilidade para outra operadora, mas a Vivo continua mandando a conta, mesmo pagando, utilizando o serviço de outra operadora e pagando para outra operadora o serviço, continua recebendo mensalmente as contas, como se ainda cliente fosse da operadora.

Essa questão do deslocamento, bem falou o deputado que foi embora, nós estamos aqui na Grande São Paulo, eu moro na Grande São Paulo, mas você não precisa ir longe para reclamar, para ver o problema de sinal. Aqui mesmo, convido a todos os representantes das operadoras aqui para visitar o meu gabinete e tentar, do celular, fazer uma ligação para fora da Assembleia ou ligar para qualquer outra pessoa aqui na Assembleia. O sinal é péssimo, a qualidade do sinal das operadoras aqui no estado de São Paulo é péssima, o serviço, o atendimento é péssimo. A Nextel, que eu levei duas horas e 15 para resolver no telefone, eu já tinha ido à loja e feito o pedido e falado “olha, leva quatro horas aproximadamente para estar liberado novamente serviço” e não foi liberado. Eu liguei na operadora, pediram aí 48 horas, não foi liberado. Retornei na loja da Nextel, fizeram novamente, “ah, não sei o que aconteceu, não submeteu a nossa solicitação”. Aí foi onde eu liguei e fiquei duas horas e 15 minutos. Não consegui

resolver, eu peguei o telefone, o WhatsApp de uma atendente lá, e mandei para ela a gravação das duas horas e 15 minutos e ela dizendo “não, mas lá no 1050 é mais rápido do que aqui na loja”.

E uma coisa que deputada Letícia falou, essa questão dos novos clientes. Isso é crime contra o consumidor. Inclusive esta Casa de Leis aprovou uma lei duas vezes Legislaturas anteriores a esta dizendo da proibição de abrir promoções para novos clientes e não estender para os atuais clientes. Isso acontece demais e você que é cliente há tantos anos, como eu sou cliente da Nextel, via a todo momento nas mídias sociais aparece lá a propaganda daquele meu plano que eu pago, o meu pacote estava em R\$ 250, mas tinha plano, o mesmo pacote, sendo oferecido a R\$ 79 na mídia social e você entra lá, liga na operadora e operada “não, mas isso aqui é para novo plano, pega um número e traga para a Nextel”.

Então, essa é uma das... Essas são outras reclamações, fora aquelas que o deputado Rodrigo Gambale aqui já explanou, que a gente tem recebido inúmeras vezes e olha que esta Comissão de Direito do Consumidor abarca tantas outras coisas, tudo que é relação de consumo passa por aqui, mas as operadoras de celular têm dado um banho de reclamações frente às outras. Temos mais reclamação de operadora de celular do que reclamações referentes à saúde, plano de saúde, temos mais reclamações de operadora de celular do que bancos, temos mais reclamações de operadoras de celular do que serviços públicos e por isso que eu tive essa iniciativa e aí junto com o Rodrigo Gambale, deputado Rodrigo Gambale, de a gente trazer para poder ouvir os senhores, o que que está acontecendo? Por que o consumidor do estado de São Paulo tem sofrido tanto com as operadoras?

Não é possível isso continuar. Eu vejo e recebo todos os dias no meu escritório idosos reclamando do serviço das operadoras, têm sinal cortado das suas TVs estando com a conta paga, não pode chover cai o sinal, a dona de casa não consegue assistir à novela, não consegue assistir ao Jornal Nacional, a sua programação telefônica.

Então, por enquanto é isso, Sr. Presidente.

A SRA. DRA DAMARIS MOURA - PHS - Pela ordem, Sr. Presidente.

O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - PRB - Pela ordem, nobre deputada Dra. Damaris.

A SRA. DRA. DAMARIS MOURA - PHS - Boa tarde a todos. Cumprimentar os deputados aqui presentes, presidente, os representantes aqui das empresas, agradecer por terem comparecido e parabenizar os deputados Marcio e Rodrigo pela iniciativa.

Certamente vocês estão falando por todos nós. Enquanto os deputados declinavam aqui algumas das reclamações, eu percebi, fiquei desanimada, porque me parece que eu passei por todos os problemas que os senhores declinaram aqui.

Então... mas eu quero destacar, para eu não ser repetitiva, não é? Eu quero destacar outros pontos aqui que não foram levantados que eu acho que são igualmente relevantes e eu gostaria, sinceramente, de ouvir dos senhores representantes das empresas algum tipo de esclarecimento que minimamente nos convença de que estas empresas levam a sério os seus consumidores, e, antes de destacar, eu queria dizer, Sr. Presidente, que o que a gente pode identificar com clareza, e aí existe uma violação severa ao direito do consumidor, e inclusive ao Código Civil Brasileiro, que é o desequilíbrio contratual.

A relação do consumidor com as empresas é de uma forma flagrante uma relação de desequilíbrio contratual. É quando um está ganhando muito e o outro está sendo penalizado de todas as formas possíveis, seja por cobranças indevidas, seja pela não participação de novas promoções, seja pelo serviço deficitário, queda de sinal, falta de sinal e todos esses problemas que foram identificados pelos Sr. Deputados aqui, um trabalho muito bem feito, então e o desequilíbrio contratual é vedado pela nossa legislação brasileira. Contratado e contratante igualmente precisam, e aí eu faço coro com o deputado que se ausentou ali agora, a respeito de que contrato tem que ser bom para ambas as partes, e é verdade isso, inclusive nos termos da lei, mas o que nós temos assistido é um crescimento de desequilíbrio contratual nessa relação do consumidor com as empresas de telefonia e de internet etc. e tal.

Bem, então falei do desequilíbrio contratual. Eu queria falar agora também da impotência do consumidor. Agora eu falo como consumidora. Eu estou desistindo de reclamar com as empresas e estou optando, Sr. Presidente, e optei por último agora, está aqui na minha agenda, eu posso mostrar aos senhores, escrito assim: “verificar no Procon o resultado da minha reclamação”. Aqui na minha agenda.

Então nós estamos, pela importância do consumidor, de solucionar o problema junto às empresas, a gente não tem o dia inteiro para fazer isso. No máximo você dedica ali alguns minutos do seu dia para fazer uma ligação e obter uma resposta de um problema que você está enfrentando. A gente não tem todo o tempo e isso gera

impotência, por isso que estamos sobrecarregando o Procon, estamos sobrecarregando o Judiciário para fazer o papel que as companhias têm que fazer. Não é Procon e Judiciário que têm que nos atender, esses órgãos são para casos extremos. Quem tem que nos atender é quem está lucrando, é quem está lucrando com o serviço fornecido, é quem tem que resolver os nossos problemas, não é possível isso, gente!

Então, o que eu vejo é desequilíbrio contratual, impotência do consumidor e maximização de lucros, maximização de lucros e me parece que há um comportamento quase que intencional de correr o risco. Para maximizar os meus lucros, eu corro o risco de incorrer nessas vedações legais e aí eu vou citar, para concluir, Sr. Presidente, três pontos que não foram declinados e são problemas graves.

Não há, e me provem o contrário, não há nenhum problema, a impressão que tenho é que não há uma comunicação, um alinhamento e um cruzamento de informações entre as lojas físicas que estão nos shopping, nos quiosques espalhados por toda a parte, com o atendimento, o call center, quem está lá na ponta atendendo o consumidor quando você liga e a prova disso é que eu tive um celular furtado e eu queria resolver rapidamente o problema. Eu me dirigi à loja da operadora. Cheguei à loja e disse “olha, eu tive o meu celular furtado. O que eu devo fazer? Eu quero bloquear, eu quero... o que que eu tenho que fazer?”.

Primeiro, a informação foi insuficiente, eu soube depois, não pela companhia, que havia condutas que eu poderia ter tomado através de um código, que eu me esqueci aqui o nome, que vem na caixinha do telefone que com aquele código, o IMEI, que eu poderia por meio daquele código, e a loja poderia ter me orientado, porque a caixinha estava em casa com o IMEI. “A senhora precisa utilizar o seu IMEI para a senhora bloquear esse telefone”. “É, senhora, a gente pode bloquear o seu chip, para a pessoa não fazer ligações com seu o telefone”. O.k., então quero bloquear meu chip. E aí, senhores, pasmem, minha conta telefônica começou a chegar com um valor, eu vou declinar a operadora, vou declinar, começar a chegar com contas muito altas e eu discutir a cobrança indevida. Quando eu for discutir, eu descobri, porque as minhas contas não estavam chegando nem pelo correio nem pela internet, e é débito automático em conta, eu vou deixando debitar, e tem dia que você olha no seu extrato e fala “mas o que que é isso?”. A Minha conta acho que é 470, eu estou pagando 590. Que que eu estou fazendo de errado? Liguei. “Senhora, é que a senhora está pagando um seguro”.

O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - PRB - Venda casada, deputada?

A SRA. DRA. DAMARIS MOURA - PHS - Mas seguro? Eu não contratei nenhum seguro. “Não, mas a senhora tem um seguro, por isso que sua conta está nesse valor”. Eu falei “mas eu acabei de ter o meu telefone furtado e o seguro que eu estou pagando não me socorreu?”. Eu perdi o telefone pagando um seguro que eu não sabia que estava pagando e o seguro não me socorreu. Olha o que eu descobri. Fui à loja e falei “por favor, eu comprei um celular aqui, a loja Claro, eu comprei um celular aqui com vocês e eu tive o celular furtado e disse que eu tenho um seguro desse celular. Você pode me apresentar a cópia do contrato de seguro que eu firmei com vocês quando eu comprei aqui? Ela olhou lá. “É, realmente a senhora contratou um seguro”. Eu falei “tudo bem”. Eu quero ver o contrato assinado por mim, com a minha assinatura firmada que eu contratei um seguro”. “Ah, então, senhora, a gente não está localizando o contrato”.

Eu paguei um seguro que eu não contratei, eu tive um celular furtado que eu não usufruí do seguro e eu ainda estou pagando o seguro. Por isso que está na minha agenda que eu quero saber o que o Procon fez para me socorrer.

Eu contei isso aqui para dizer, Sr. Presidente, que se não for hoje, e eu peço licença ao senhor, se não for hoje para fazer essa sugestão, que nós tenhamos tantas reuniões quantas forem necessárias para nós termos respostas até para dar aos nossos eleitores, porque somos membros de uma Comissão demandadíssima.

E, por último, de que forma as lojas vão ter, vão dialogar com a companhia? Por que a loja não sabe. Cadê o contrato? Qual é o contrato? E quando eu ligo para o call center, o call center também não tem acesso ao contrato que eu firmei na loja. Aí eu digo para o call center “querido, confere no contrato que eu firmei, você deve ter aí digitalizado na sua tela, porque é você quem está me atendendo. Olha no meu contrato, que que consta?”; “Ah, não, nós não temos acesso ao contrato”. E quem tem? Como é que você vai atender a um consumidor sem ter acesso ao contrato que ele firmou? Que resposta você vai dar para ele? A resposta engessada, a resposta decorada que serve para todo mundo, padronizada? Não é possível mais.

E, finalmente, acho que falei tudo. É um combo. O combo é a NET com a Claro, mas a NET é separada da Claro. Quando eu estou falando com a Claro, a Claro fala “mas essa aí é cobrança da NET”. A NET fala “mas é cobrança da Claro”. Mas eu

contratei um combo e o telefone que eu tenho é para falar com o combo NET + Claro. Mas a NET é que tem que dizer o que a Claro não sabe dizer e a Claro tem que dizer o que a NET não sabe dizer.

Senhores, levem consigo para as empresas que os senhores representam que desequilíbrio contratual dessa monta e dessa natureza é violador não só da legislação como viola a dignidade das pessoas.

Esta Comissão não trata tão somente de cobranças abusivas, ela não trata tão somente de todas essas reclamações. O fim último do trabalho dessas pessoas aqui é dignidade humana e esses comportamentos que vocês adotam, porque eu sou uma pessoa minimamente com condição de discutir um assunto desses, porque uma advogada, por anos eu defendi consumidores e estou aqui hoje, mas existem pessoas idosas, como minha mãe, que têm 75 anos de idade, com é a condição que ela tem de se defender dessas práticas? Ela tem que contratar um advogado? Qual é a condição que ela tem todas as vezes de se dirigir a um Procon ou procurar outro serviço de defesa do consumidor? Qual é? Sabe o que ela faz e que ela já me contou? Ela paga. Ela paga para ela não ter o serviço dela interrompido. Isto é violação de dignidade humana. Não é só violação da legislação consumerista.

Então, nós temos, senhores, e eu os convido a nós nos comprometermos aqui intensamente, presidente, seja quais forem as ações necessárias, para nós melhorarmos um pouco a vida dos paulistas frente aos abusos e ao desequilíbrio contratual adotado e, me parece, que com vistas à maximização de lucros pelas empresas de telefonia que estão representadas aqui hoje nesta tarde. Muito obrigada, Sr. Presidente.

O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - PRB - Esse é objetivo, nobre deputada, o objetivo é sinalizar para os representantes das empresas que nós estamos hoje em um momento muito importante, o momento de crescimento de vocês e nesse momento de crescimento de vocês, cada um está buscando aí o resultado e trabalha para buscar o resultado e hoje, com a comunicação cada dia mais à frente do consumidor, através das mídias sociais, através de tudo, quer dizer, são muito importantes os avanços técnicos e tecnológicos que as empresas têm que adotar para atender melhor o cliente, porque não dá para você ter, por exemplo, empresas que têm 63 milhões de consumidores, mas não conseguem, por exemplo, atender 100% de forma satisfatória esse consumidor e da forma que se coloca aqui também é muito

importante até para que os senhores, porque hoje é um convite para sinalizar para os senhores o que está acontecendo.

Os senhores têm aí as terceirizadas, os senhores têm aí o call center. Quais as informações que ficam ali no sistema para que aquele atendente, no momento que ele vai atender o consumidor, possa, com clareza, orientar, informar o consumidor. Isso é muito importante e aí não estou falando da A, da empresa B ou da empresa C, na maioria das empresas existe essa dificuldade.

O consumidor sofre com telefone, sofre tentando, sabe, fazer uma operação junto a esse atendente, muitas vezes atendente não sabe nem responder, como a deputada colocou aqui, mas que contrato? Quando eu firmei esse contrato? Mesmo que ela não tenha assinado esse contrato, ela poderia ter atendido um serviço e ter firmado de forma, sabe, através do telefone, tem a gravação? Então, eu dei um aceite a esse seguro? Eu aceitei pagar esse seguro? Quanto tempo, deputada, a deputada paga esse seguro?

A SRA. DRA. DAMARIS MOURA - PHS - Isso foi feito em loja, não foi por telefone. É além...

O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - PRB - Foi feito em loja? Mais grave ainda.

A SRA. DRA. DAMARIS MOURA - PHS - Em loja. Eu tenho um contrato, eu tenho um contrato físico que eu assinei em minhas mãos e que não consta seguro algum e o contrato do seguro nunca apareceu. Ninguém tem o contrato.

O SR. RODRIGO GAMBALE - PSL - Uma parte. Uma parte, presidente.

O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - PRB - Pela ordem, deputado.

O SR. RODRIGO GAMBALE - PSL - Eu vou fazer algumas colocações ao final, respeitando sua ordem aqui do deputado Teruel e também do deputado Thiago Auricchio, mas eu só queria pegar um gancho no que V. Exa. comentou sobre as companhias terem, uma ou outra companhia, terem 63 milhões de usuários no país.

Hoje o nosso Brasil tem em torno de 180 milhões de habitantes, nós temos mais celular do que população, nós temos aí mais de 200 milhões de celulares pelo nosso país. Eu sei que as empresas enfrentam, não sei nem se finalizou, mas uma CPI sobre a situação da telefonia, da internet que nós temos em São Paulo. Sei também dos problemas, a dificuldade que é para conseguir uma concessão para a montagem de uma antena, que precisa ser uma concessão de obra é não de uma simples instalação de antenas, mas como o senhor mesmo colocou, se está atendendo 63 milhões de pessoas, é porque tem capacidade para atender e essas empresas compartilham os espaços de antena.

Eu tenho um comércio no Tatuapé onde tem uma área ali que tem uma torre que várias empresas compartilham a mesma torre, então não tem argumento. Se não consegue mais atender pessoas porque não consegue mais instalar antenas, para de continuar oferecendo serviço. Ofereça até onde tem um limite de colocar qualidade e atendimento digno àquilo que se paga.

Eu me assustei com o valor da conta da senhora. R\$ 470 é um pagamento praticamente de uma parcela de um veículo. Ainda se pagar no Brasil R\$ 470 para fazer uso de telefonia celular e de internet móvel é um absurdo. A senhora teria que ser tratada como um rei, tinha que ter um atendimento exclusivo para a senhora por esse pacote que paga. É um absurdo ter todos esses problemas que a gente ainda enfrenta e depois no final gostaria de fazer mais uma colocação.

O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - PRB - Quero ouvir aqui o deputado Ataíde Teruel. Com a palavra, deputado.

O SR. ATAÍDE TERUEL - PODE - Presidente, tecnicamente penso que todos os itens foram aqui colocados pelos nobres colegas, mas a pergunta é o seguinte. Os órgãos de fiscalização do governo federal estão monitorando as operadoras. Usam ganho financeiro extra segmento, ou seja, além das operadoras cobrarem pelos serviços costumeiros, também estão comercializando os dados dos usuários, obtendo receita extra, desrespeitando a lei geral de proteção de dados. Gostaria de saber se isso procede e segundo a Secretaria Nacional do Consumidor, de 2018 até então as reclamações oriundas de cobranças indevidas e cobranças de valores relacionados a reajustes contratuais são, não somente em nosso estado, mais 349.000 reclamações. Além disso, 43% dessas reclamações são colocadas na faixa etária de pessoas acima de 51 anos. A

pergunta: as operadoras têm um tratamento diferenciado para essas pessoas que têm um pouco mais de dificuldade de compreensão. Só essas duas colocações.

O SR. THIAGO AURICCHIO - PL - Pela ordem.

O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - PRB - Perfeito, deputado. Com a palavra aqui o nobre deputado Thiago Auricchio. Muito boas as colocações do nobre deputado Ataíde Teruel. Com a palavra o deputado Thiago Auricchio.

O SR. THIAGO AURICCHIO - PL - Primeiro, gostaria de cumprimentar o Sr. Presidente, todos os nossos pares, agradecer às empresas por estarem aqui conosco hoje, parabenizar o requerimento dos dois deputados Rodrigo e Marcio porque realmente a telefonia móvel no Brasil presta um serviço muito ruim a todos nós, isso não é a gente que está falando. Eu estava lendo aqui agora há pouco uma matéria que saiu no G1 onde fala a manchete da matéria diz “Telecomunicações lideram ranking de reclamações de consumidores em 2018” e, Rodrigo, até quando eu era estudante de direito na faculdade da FAAP, eu trabalhava no juizado especial cível e uma certeza que a gente tinha quando chegava para trabalhar é com certeza a gente ia abrir alguma ação relacionada a alguma empresa de telefonia.

Eu quero somente fazer uma pergunta, porque os pares, acho que já fizeram todas as colocações. É só uma dúvida: como andam as tratativas para implantação das faixas de frequências 5G no Brasil? Quando que o consumidor vai poder ter esse serviço no nosso país e no nosso estado? Só isso, obrigado, Sr. Presidente.

O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - PRB - Perfeito. Vamos agora partir para as respostas da explanação dos representantes das...

O SR. RODRIGO GAMBALE - PSL - Presidente, pela ordem.

O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - PRB - Pela ordem, deputado.

O SR. RODRIGO GAMBALE - PSL - Posso só finalizar? Eu sei que eu já falei demais hoje, mas eu quero aproveitar esse momento e é um problema recorrente de todos.

Bom, o que me deixou muito feliz hoje é que cada um sentiu na pele, é que já passou por tudo isso que nós estamos reclamando e dizendo. Dra. Damaris, a senhora não está sozinha nesse mundo. Eu me senti representado. Eu também. É eu acredito que muitos passam pelo mesmo problema, eu até troquei a minha operadora, o Jackson, que é meu chefe de gabinete, fez a contratação pela Vivo porque o da Nextel eu fiz um trabalho no interior de São Paulo, não estou pegando no pé da Nextel, porque eu tinha Nextel. Então, os problemas recorrentes são da empresa e eu faço um trabalho de atuação muito forte ali na região de Botucatu. Quando eu chegava na Castello Branco, por diversas vezes, no Km 180, 170 o sinal morria e enquanto eu não voltasse de São Manuel, de Botucatu, de Lençóis Paulista, o sinal do meu telefone, eu poderia desligar dez vezes, eu cheguei a ficar três dias, sexta, sábado e domingo, naquela região e não funcionou por nenhum dos dias o sinal, e isso não aconteceu uma única vez, aconteceu, que eu me recordo, de três a quatro vezes em período eleitoral.

Nós temos uma dificuldade tremenda. Quem está na estrada aqui, porque a nossa agenda é muito concorrida, e a gente é atribulado de viagens, muitas vezes a gente aproveita a oportunidade do carro para fazer uma transmissão ao vivo. Quem é que consegue fazer uma live aqui sem perder o sinal quando está utilizando pelo celular? E a prova disso é só olhar na rede as vezes que a conexão cai ou a qualidade da imagem fica muito ruim, então isso nos atrapalha demais.

Tentei fazer no dia 21 também um DDI, a contratação de serviços pela Nextel, eu tenho um plano da Nextel, se eu não me engano, de R\$ 130 por mês, é um plano de 20, 30 gigas de pacote de internet, então é um plano considerável e também com ligações ilimitadas e, para minha surpresa, eu não consegui, falando que a minha linha não disponibilizava de DDI. Uma linha pagando aí R\$ 140, 150, 130 não sei, não pude contratar DDI, tive que utilizar um outro telefone da Vivo.

Promoções de cancelamento. Quando a gente vai adentrar uma nova promoção com uma linha antiga, não consegue, mas quando você pede para cancelar, eles te oferecem tudo, até celular eles te oferecem. Então, isso é um problema. Há muito que no Brasil parou de existir negociações do ganha-perde, do perde-perde. No Brasil, a gente já tem a política do ganha-ganha há muito tempo e essa política do ganha-ganha das duas partes não está acontecendo.

Então, essas seriam as colocações que eu gostaria de fazer. A dificuldade de um advogado, principalmente em um simples caso de telefonia móvel, e talvez seja por isso que nós temos tanto problema com as nossas reclamações, os advogados não pegam casos como esses, porque muitas vezes eles não vão ter êxito financeiro ou a pessoa ainda vai ter que pagar para o advogado para entrar com uma ação contra a telefonia, não consegue fazer o cancelamento, então acredito que quase 100% dos usuários acabam deixando de fazer um processo pela complicação que se é.

Qual é a ideia desse convite hoje aqui? Eu quero agradecer a todos os representantes que vieram, disponibilizaram seu tempo, as companhias, todas estão presentes que foram convidadas a fazer parte. A gente só quer ter nosso direito respeitado, a gente só quer ter o serviço prestado por aquilo que foi contratado, nada mais e nada menos. Nós só queremos ter o direito daquilo que nós pagamos e se não está havendo uma cobrança de órgãos que deveriam de fazer cobranças, esta Casa de Leis fará esse papel, então nós fizemos o convite. Não queremos também abrir uma CPI, como na Câmara Municipal de São Paulo, mas se for necessário, e a gente não tiver respostas, seria o lado que nós sugerimos aqui a todos os deputados para que tenham continuidade e realmente respeito, verdadeiramente, respeito, principalmente com as pessoas de mais idade que têm dificuldade até de falar, porque a gente sabe até quando é para sacar um dinheiro, usar um cartão no banco, ainda mais quando vai ligar para um call center com pessoas despreparadas, na sua grande maioria, eu entendo que está empregando muita gente, mas de uma forma despreparada.

As empresas não ofertam...

O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - PRB - Para concluir, deputado.

O SR. RODRIGO GAMBALE - PSL - A qualidade de serviço que tem que ser ofertada. Perdão pela demora e por me estender tanto.

O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - PRB - Vamos partir agora para a explanação dos representantes das empresas.

A SRA. DRA. DAMARIS MOURA - PHS - Presidente.

O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - PRB - Esta Presidência... pela ordem, deputada.

A SRA. DRA. DAMARIS MOURA - PHS - É que o microfone dela não está funcionando.

O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - PRB - Pela ordem, deputada Leticia Aguiar.

A SRA. LETICIA AGUIAR - PSL - É só para...

O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - PRB - Aqui o pessoal dá o.k. Equipe de som.

A SRA. LETICIA AGUIAR - PSL - Pela ordem.

O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - PRB - O.k. Assessoria técnica.

A SRA. LETICIA AGUIAR - PSL - Rapidamente, só pegando um gancho aqui do que a nossa deputada querida Dra. Damaris colocou da maximização dos lucros. Nós não somos contra o lucro das empresas, não é? Eu acho que as empresas precisam lucrar porque elas precisam gerar emprego, gerar renda, gerar economia; empresa privada sem lucro não tem por que existir, mas que a qualidade do serviço esteja equivalente, o que a gente não pode é aceitar que os lucros estejam exorbitantes e o consumidor, que está pagando por um serviço, não receba nem aquilo que está pagando, ao contrário, às vezes está sendo prejudicado.

Então que fique claro que nós respeitamos as empresas privadas, que é importante que elas deem lucro para poder gerar os empregos, inclusive pagamento de impostos volta em serviço para a população, mas que os serviços contratados sejam equivalente ao que o consumidor está pagando. Estamos aqui para defender o consumidor, mas nada contra as empresas que são importantes, não é? Quanto mais empresas dando lucro para o Brasil, melhor é para todo mundo.

A SRA. DRA. DAMARIS MOURA - PHS - Pela ordem, presidente.

O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - PRB - Pela ordem, nobre deputada Dra. Damaris.

Eu queria fazer um breve registro aqui. Eu entendo, deputado, que se for o caso, eu acho que se for o caso, podemos pensar em movimentar, Sr. Presidente, uma CPI na Casa a respeito desse assunto, pela gravidade dele, pelo volume do problema é o caso, sim, de pensarmos e eu quero deixar esse registro aqui em uma Comissão Parlamentar de Inquérito, uma CPI na Casa para avançar e aprofundar nesse problema que é tão grande para todos.

O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - PRB - Nobre deputada, esta Comissão, o objetivo desta Comissão é buscar a excelência na prestação de serviços por parte dos fornecedores. Então acho que a prerrogativa desta Comissão, todas as prerrogativas que ela tem, não tenha dúvida, não, de forma alguma, deixando para lá, até em um segundo momento a CPI, mas esta Comissão a prerrogativa de fiscalizar, a prerrogativa de convocar, de tomar uma providência, de fazer uma ação conjunta, inclusive com a própria agência reguladora, para que a gente consiga buscar em conjunto uma solução. Para isso que nós temos esta Comissão hoje aqui. Esta Comissão será muito atuante com o objetivo de regular a relação de consumo, não é, de forma alguma, com o objetivo de prejudicar nenhum fornecedor.

Nós queremos, sim, que todos os fornecedores tenham muitos resultados, mas tenham excelência na qualidade da prestação de serviço. Eu gostaria até de sinalizar, até para ambas as operadoras aqui, muitas denúncias que nos chegam, dentre elas alguns consumidores que tinham ali o serviço no seu celular de rediscagem. No momento de emergência, não estão conseguindo mais fazer a rediscagem automática. Eu não sei o que está acontecendo com algumas operadoras que eles têm que voltar na agenda, em ordem alfabética, buscar o nome da pessoa para fazer a ligação e isso é uma coisa que sempre aconteceu. Você ligou, terminou, você tem ali na sua agenda, você precisa voltar uma ligação, é só pedir, apertar ali na sua agenda atual para você ligar. Não faz a ligação, não completa a ligação, inclusive temos recebido inúmeras denúncias nesse sentido, não sei se os deputados também já receberam denúncia nesse sentido. De um tempo para cá, por que está acontecendo isso?

Outro ponto importante. Quando se fala do sinal, a marginal, próximo aqui, vamos colocar ali um trecho dali da Ponte do Limão até a ponte da Vila Maria. Existem vários pontos ali que se você estiver falando no celular, você para de falar. Se o seu carro quebrou ali, se você teve uma ocorrência, uma emergência, você não consegue utilizar o seu telefone celular. Por que está acontecendo isso?

O SR. RODRIGO GAMBALE - PSL - No próprio trecho da Ayrton Senna.

O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - PRB - Aí não é, gente, não é a operadora A, B, C ou D. Várias operadoras, inclusive eu recebi a denúncia, peguei aparelho celular de outras operadoras, fui fazer o teste e eu constatei esses problemas de sinal. Quer dizer, então, o que acontece: em uma emergência, em uma madrugada pessoas, uma mulher está dirigindo ali, fura o pneu, fura o pneu do carro, tem um problema ali ela precisa pedir um socorro, como que ela faz? Pois não, deputado?

O SR. RODRIGO GAMBALE - PSL - A própria Ayrton Senna, na chegada à marginal Tietê. Nós que somos ali da zona leste, Guarulhos, Ferraz de Vasconcelos, Alto do Tietê, naquele trecho não funciona o celular.

O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - PRB - Eu quero, antes de ouvir as empresas, agradecer a presença dos senhores, mostraram muita boa-vontade de estar aqui e aceitar esse convite desta Comissão. Eu acho que o objetivo é sinalizar para os senhores, é sinalizar os pontos falhos para que vocês possam expandir, para que vocês possam crescer, mas crescer levando qualidade. Hoje, o número de consumidores ainda que reclamam ou no JEC ou no Procon está muito aquém ainda o número de consumidores que têm problemas, a maioria dos consumidores sofre no telefone, como a Dra. Damaris acabou de colocar ali, uma senhorinha de 70 anos de idade, 75 anos de idade, ela acaba baixando a cabeça e pagando uma conta indevida por ela não conseguir solucionar o problema com aquela equipe de atendimento e eu queria saber como que os senhores têm tratado a questão dessas equipes, a equipe que faz o atendimento, que faz o serviço de atendimento ao consumidor. Isso é fundamental, esse atendente precisa estar preparado, ele precisa ter todas as informações ali na tela para que ele possa o quê? Esclarecer todas as dúvidas

dos consumidores. E no momento de qualquer solicitação de serviço que ele tenha autonomia de fazer, porque muitas vezes ele diz que não tem autonomia de fazer aquele tipo de atendimento que o consumidor está solicitando naquele momento.

Gente, veja bem, nós estamos hoje em um desenvolvimento tecnológico muito grande, como que pode um atendente de uma empresa de telefonia móvel hoje não ter ali as informações suficientes para que ele possa resolver ali o problema daquele consumidor. E isso é o que gera crise, isso é que vai gerando as demandas. A gente vê aqui, inclusive eu quero até relatar, o ranking, nós temos um ranking aqui que onde as operadoras figuram aqui como primeira, segunda, terceira colocada, quarta colocada, eu não vou citar o nome das empresas, mas, então, há as empresas de empresa que têm índice de resolução de 90,18%, outra, de 90,81%, outra, de 79,79% e isso na Fundação Procon, o índice de resolução dessa que está em terceiro lugar de 78,52% é a empresa que figura aqui como a 27^a, o índice de resolução dela de 94,54%.

É até importante que vocês entendam que quando esses consumidores se deparam no órgão de proteção e defesa do consumidor é porque ele tentou uma vez, ele tentou duas vezes, tentou três vezes ou até uma quarta vez resolver o problema diretamente ou em uma loja de vocês ou através do SAC, do Serviço de Atendimento ao Consumidor. Eu acho que é o momento de vocês pensarem, se prepararem e preparar a equipe de vocês, se são terceirizadas ou não, para que dê o atendimento satisfatório para esse consumidor, porque, veja bem, uma vez você fidelizando esse cliente, e hoje vocês têm que investir, sim, em publicidade porque é saudável, mas vocês têm que reservar também a preocupação com o pós-atendimento, porque vocês vendem o produto, divulgam o produto e muitas vezes vocês não têm uma equipe capacitada para dizer “nós não podemos te entregar esse produto porque a nossa capacidade não chega aí” ou “se nós podemos te entregar, fazer com que isso aconteça realmente”.

Quero agradecer a presença de todos os representantes das empresas e ouvir aí pela ordem. Queria chamar aqui pela ordem o representante da empresa OI S.A., Urbano Costa, por favor. Com a palavra.

O SR. URBANO COSTA LIMA - Muito obrigado, presidente e demais deputados, eu anotei aqui cada uma das reclamações, logicamente há vários tipos, eu não poderia saber explicar cada uma, cada uma aqui, mas temos o compromisso de trabalhar junto com o Procon e dar sempre satisfação junto a esse órgão.

Nós temos trabalhado em todas as frentes, quer nos call center, quer seja nos nossos agentes de venda, no nosso meio via internet para dar todas as informações para manter nas lojas os contratos de todos os clientes. Nós temos, sim, lá os contratos. Os clientes que querem aderir a um plano novo, antigo, ele pode, sim, aderir. Se ele for fidelizado, ele pode ter melhorias se a próxima oferta tiver ganhos em relação ao que ele tiver e não baixar o valor que ele tem na fidelização.

Com referência à cobertura, nós seguimos uma regra da Anatel de cobertura, onde a gente tem que estar, no mínimo, 80% presente na sede dos municípios. A gente sabe que esses municípios são dinâmicos, há construções e a área é escura e frequentemente as áreas de engenharia têm monitorado para fazer adaptações na cobertura para que a gente possa cada vez deixar um serviço melhor.

Nós somos parceiro do Procon, que é muito atuante, nós aderimos aos termos de cooperação e temos acompanhado a evolução das nossas reclamações, com melhoria nos índices de resolutividade e redução e nós vamos tratar cada tipo de questão mencionada aqui sim e traremos a resposta de cada item aqui mais específico.

O tempo de espera é um trabalho contínuo, nós temos medições, isso no nosso call center, e trabalhamos com respeito ao consumidor, respeito ao Procon e imbuídos de cada vez melhorar mais o levantamento e a satisfação do cliente, não é?

Eu posso durante os trabalhos aqui e evoluo mais e posso dar algum detalhe mais...

O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - PRB - Agradeço a colocação do Urbano Costa e queria até dizer uma coisinha a vocês. Em vez de as empresa, dos fornecedores colocar a questão da parceria com o Procon, é fundamental que Vossas Senhorias sejam parceiros dos consumidores, consumidores, sendo parceiros dos consumidores, os senhores não vão precisar ir até o Procon.

O Procon está ali no momento, assim, onde o consumidor já não consegue mais uma solução, ele já, ele já... sem contar aquelas pessoas que acabam deixando para lá, que é um número muito grande, um número muito grande ainda, está aquém ainda o número de consumidores que procuram o órgão de proteção e defesa do consumidor para reclamar, que procuram a Anatel. Então, é importante que os senhores sinalizem que alguma coisa está errada e dá para melhorar ainda, eu acho que tem condições, tem como porque vocês façam um investimento para crescer, inclusive, e trazer a qualidade que o consumidor tanto precisa, porque é muito triste a dificuldade de ainda nesse

contato no SAC, o SAC é preocupante e são várias, não é a empresa A, B, C. O que acontece? Qual é a deficiência que vocês têm? Qual que é a dificuldade que vocês têm em preparar a equipe que vai estar ali falando com o bem maior que vocês têm, que é o cliente de vocês? No momento que vocês investem milhões em publicidade, vocês deixam de cuidar daquele que pode estar falando bem da empresa de vocês, que é o boca a boca, que funciona muito bem. No momento que alguém vai falar “olha, eu tenho o meu celular que não funciona, eu tenho a minha internet que não pega”, um outro de repente fala “o meu pega. O meu é firme, o meu funciona. Olha, o meu não cai”. Quer dizer, imagine só o que é a divulgação desse cliente, que funciona muito, gente. Eu acho que hoje é fundamental que vocês se preocupem com o tipo de atendimento, com os técnicos, as pessoas, os atendentes e também com o avanço tecnológico para que vocês consigam entregar aquilo que os senhores estão ofertando.

Agradeço aí ao Urbano, queria passar aqui a palavra agora ao representante da operadora Claro. É o Fábio Augusto que vai falar, não é? Fábio, com a palavra. É o vice-presidente institucional, Fábio?

O SR. FÁBIO AUGUSTO ANDRADE - Sou o vice-presidente da empresa Claro. Deputado, queria dizer que, primeiro, agradecer a oportunidade de ouvir Vossas Excelências. Muitos dos casos que os senhores relataram nós já conhecíamos, mas tivemos algumas novidades. E essas novidades é que nos fazem ter sempre a vontade de sempre comparecer e sempre que nós formos chamados nós vamos vir porque a gente vai aprendendo.

Eu fiz um resumo macro sobre as principais questões que cada deputado falou e se eu não atender nas minhas respostas todas, vocês podem, por favor, me chamar ou me pedir por escrito que eu vou enviar.

A questão da Dra. Damaris Moura eu vou tomar um pouquinho mais de tempo, deputada Damaris. Vamos falar. Primeiro, o deputado Rodrigo Gambale falou sobre a qualidade do sinal. A principal razão de a gente ter a qualidade do sinal melhor ou pior depende das antenas, da instalação de antenas, e esse é o maior problema que a gente tem hoje em dia no município de São Paulo, no estado de São Paulo. Nós estamos tentando trabalhar uma lei que atenda os princípios legais da Federação e que a Câmara dos Vereadores aprove, que modernize a instalação de antena, que modernize os prazos de licenciamento, os modelos de antenas para que a gente não fique com a quantidade de antenas por regularizar com prazo tão grande. Então, às vezes pedimos uma

instalação de antena, a burocracia e as análises legais de Secretaria de Meio Ambiente, de prefeitura às vezes demandam mais tempo do que a tecnologia precisa. Então, realmente as deficiências de sinal que nós temos 90% dos casos são por, realmente, problema de instalação de antenas, de manutenção de antenas, então é nesse foco que a gente está trabalhando junto à Câmara de Vereadores.

Hoje estive lá, inclusive, hoje de manhã para a gente tentar um substitutivo que hoje está sendo trabalhado, que viria uma lei, que a gente consiga modernizar esse amparo legal que, com certeza, a gente vai conseguir diminuir bastante esse problema de qualidade do sinal.

Os outros problemas quanto à Nextel e da Vivo, acho que são problemas pontuais das operadoras que o Sr. Deputado Rodrigo Gambale falou, acho que o colega da Vivo deve ter algum esclarecimento.

Sobre a cobrança indevida. Eu estou aqui com a nossa diretora de ouvidoria, Vera, a gente vai falar um pouquinho sobre a questão dos investimentos da ouvidoria na empresa, depois passo a palavra a ela. A Claro investe mais ou menos nove bilhões de reais por ano no País, nós temos 70 mil empregos diretos, quase 200 mil indiretos. Desses nove bilhões, um bilhão a gente gasta em aperfeiçoamento de sistema de relação com o consumidor, de call center, de programação, então é uma preocupação constante da qualidade.

Sobre o número de reclamações, eu reconheço que a gente tem um número elevado, mas a gente, às vezes, é mal comparado com um sistema bancário, com seguro de automóvel, com algum outra coisa, mas se fosse comparar o percentual de clientes, nosso número fica dentro da razoabilidade. Então nenhum banco tem 60 milhões de clientes, nenhuma fábrica vende 70 milhões de carros, então às vezes esses índices são às vezes são maldosos porque eles juntam tudo no mesmo escopo e aí talvez o número de reclamação falte ser analisada por essa óptica.

E sobre as contas e cobranças indevidas e duplicadas, a Vera vai falar um pouquinho do nosso investimento massivo que a gente tem e uma coisa eu tenho certeza e eu gostaria de afirmar, todas as reclamações de contas duplicadas ou indevidas eu tenho certeza que são resolvidas, porque o nosso o sistema, assim que nós identificamos isso, em nenhum momento a gente questiona o consumidor da veracidade, a gente tem que o consumidor tenha o princípio da Verdade e com esse princípio da verdade a gente procura trabalhar e, graças a Deus, eu estava conversando com a Vera agora essa questão de conta duplicada e conta indevida, a gente tem 100% de resolução.

Agora o deputado Jorge do Carmo falou um pouquinho sobre o problema na estrada, que eu estava na estrada e precisei usar o celular. Nos leilões da Anatel de frequências as estradas não são cobertas, então o que acontece nas estradas e gera um grande número de reclamações é o seguinte: o sinal que você está pegando na estrada não é da estrada, é da cidade que beira a estrada, então geralmente esse sinal não chega na estrada com a qualidade que deveria chegar, por quê? Nos leilões da Anatel, onde nós compramos as frequências, as estradas não foram inclusas. Então nós não fomos obrigados a cobrir a estrada. Então, justamente, a maioria das reclamações da estrada é essa, então é uma oportunidade que está vindo o leilão do 5G que talvez o governo cobre menos pela frequência e nos obrigue mais. Então talvez se você não pagar um bilhão, dois bilhões na frequência e pagar menos, você receba uma obrigação maior, essa talvez seja a grande solução para as deficiências de operadora.

O que acontece é que nós pagamos bilhões pela frequência e o leilão chamado arrecadatório e as obrigações são menores. Então nunca em nenhum leilão do 2G, 3G, 4G houve uma obrigação de cobertura nas estradas. Então é por isso que às vezes há uma deficiência na estrada, eu reconheço que há, e eu reconheço que a gente precisa normatizar isso legalmente, de uma maneira que haja uma correlação entre o que você paga na frequência e as obrigações que receba. Sobre isso aí.

O deputado Jorge do Carmo, quem foi falou? O deputado Jorge do Carmo falou comigo sobre o WhatsApp. Foi a deputada Leticia. Desculpa, deputada Leticia Aguiar. Deputada, olha, essa é uma das grandes brigas que nós temos em relação aos aplicativos, porque a maioria desses aplicativos não tem representação no Brasil, se você tem problema com o WhatsApp, você deve ter tido uma grande dificuldade de falar com o WhatsApp, porque eles não têm uma estrutura formal no Brasil muito grande. Às vezes têm uma estrutura mínima, algumas chegam até menos de dez pessoas. Então o que é que a gente tem feito? Porque isso é um problema legal que compete às autoridades da Anatel e do Ministério das Comunicações regularem, o que que nós temos investido bastante?

Na comunicação com os clientes da necessidade de você usar todos os recursos de segurança que sejam necessários para você acessar o WhatsApp. Todos os WhatsApp clonados geralmente não tinham aquela segunda senha, aquela senha, segunda senha sem. Então a gente tem feito a campanha massiva com os nossos clientes de tentar falar “olha, você usou o WhatsApp? Faça a segunda senha, a senha de segurança”. Porque realmente isso é um problema que a gente reconhece que tem, eles

navegam na nossa rede, instalam no nosso telefone, usando o nosso telefone, como bem a deputada falou, e na hora que dá problema a gente fica até em uma situação de incapacidade de resolver. A gente tem tido esse problema, muitos lá em Brasília, em relação ao governo federal e a população em geral. Quando a gente tem problema com aplicativo a gente tem uma dificuldade nesse trâmite porque geralmente são grandes empresas internacionais que não têm uma estrutura física aqui no Brasil que possa ter esses feedbacks. Então nossa solução, que é paliativa, concordo, investimos em esclarecer quais são os modelos de segurança usados.

Agora, me deixa ver, o presidente falou também sobre a marginal, não é, presidente? Esse problema a gente já tinha, a rede da Claro hoje, eu lhe convido a... pode ligar para mim quando o senhor iniciar a marginal até o final da marginal eu tenho certeza que o senhor vai falar comigo durante todo o trajeto. Existia um gap de sinal ali pelo problema de antena, que a gente tinha até algum tempo atrás, mas hoje, falando pela rede da Claro, a gente não está com problema mais na marginal.

E também sobre a questão da acessibilidade dos deficientes visuais e dos deficientes auditivos. A Anatel lançou um programa de qualidade sobre esse tipo de cliente que nós atendemos plenamente. Temos uma linha, a Vera vai falar isso, específica em LIBRAS com tatos especiais para esses clientes, eu acho que cada dia mais, e agora atendendo a esse regulamento da Anatel, a gente vai conseguir atender esse cliente de maneira bastante satisfatória.

Deixa-me ver se esqueci algum ponto aqui antes de passar para a Vera falar da questão do... agora da Dra. Damaris. Dra. Damaris, o problema que a senhora me relatou aqui é o mais inédito para mim, sobre a questão do seu seguro. Eu, enquanto a senhora falava, enquanto os deputados falavam, eu fiz alguns esclarecimentos na empresa. Ah, primeiro sobre o seu preço, que a senhora paga e que o deputado achou alto. O seu preço não é só telefonia celular, é o combo, mas deve ter banda larga, deve ter outros produtos incluídos, porque que pagar R\$ 400 de celular hoje é o combo.

Antes de falar dos problemas do seu seguro, o deputado falou também sobre a questão do investimento do Brasil em relação ao mundo. A nossa qualidade em relação ao mundo. Deputado, eu tenho muita tranquilidade de lhe afirmar aqui que hoje a telefonia celular no Brasil não deve nada em lugar nenhum do mundo. Graças ao investimento maciço, a Claro dez bilhões, a Vivo outros tantos, a TIM outros tantos. Então a nossa tecnologia hoje é de ponta, tanto que o delay em relação ao 5G nos Estados Unidos não vai ser mais que um ano, um ano, um ano e meio porque outros

poucos estados os Estados Unidos têm, então hoje o brasileiro é, em relação à tecnologia de ponta do mundo, nós estamos realmente iguais, que muitos países até melhor. Isso aí eu queria que vocês tivessem bastante tranquilidade que o avanço tecnológico do país nesse ponto já é notório, a Organização Mundial de Telecomunicações reconhece isso, então a gente está sempre alinhado com o que há de mais moderno.

Sobre o problema da Dra. Damaris, me informaram que realmente o seguro é vendido em lojas próprias da Claro quando o aparelho custa a partir de X mil reais, no aparelho mais caro, quatro mil reais, cinco mil, e a documentação é vendida separada, deputada, talvez a senhora tenha assinado junto, sem perceber, mas são contratos separados. Eu vou verificar, depois eu vou pegar em privado o número da senhora. Eu vou tentar verificar, vou pegar no sistema essa assinatura para lhe enviar e tentar entender o processo de venda na loja, na hora que você foi, vou pegar o atendente e vou fazer um exame detalhado. Até porque, não porque a senhora é deputada, mas principalmente porque essa falha que a senhora acha que não assinou, pode até não ter assinado, ou até pode ter ocorrido alguma assinatura indevida, pode ter ocorrido alguma falha, mas realmente essa questão de seguro me preocupou bastante porque eu acho até, e falei agora com o pessoal do call center e o pessoal da engenharia agora, que no momento que você tem um celular roubado e pede bloqueio do chip, a gente tem que desenvolver uma tecnologia que eu veja que a senhora está bloqueando o seu chip e a senhora tem o seguro.

Então a tecnologia tem que me oferecer uma capacidade que eu possa dizer “opa, acendei uma luzinha verde aqui, eu tenho que acionar o seguro”. Então eu realmente vou verificar esse caso a fundo. Vou verificar por que essa tecnologia não está 100% ainda e eu verificar todas as falhas, que foi a falha mais pontual que eu recebi aqui. A falha diferente e nós nos penitenciamos e nos comprometemos a fazer do seu caso e tenha certeza que esse caso da senhora vai ajudar muitas outras pessoas a melhorar esse sistema de venda de seguro, de acionamento do seguro, isso aí eu acho que é uma área que a gente pode sempre melhorar. E eu tenho aqui humildade de dizer que nós queremos sempre melhorar. Eu gosto de alertado, eu gosto de ser avisado, porque cada processo de melhora desse ajuda a 100 mil pessoas, 200 mil pessoas, 300 mil pessoas.

Sobre a questão do contrato, a senhora falou também por que o contrato da Anatel proíbe que os atendentes tenham acesso ao seu contrato. É uma lei federal da

agência reguladora, então eu, se eu sou atendente de call center, você me faz talvez algumas perguntas eu não possa lhe responder e a senhora falou também muito dessa relação loja-cliente, consumidor-loja porque a gente esbarra na regulamentação legal, na regulamentação legal do que o atendente não pode saber sobre o seu contrato. Isso a gente constantemente leva a debate na Anatel, a gente busca, junto com a agência reguladora, um meio que a pessoa tenha acesso a mais informações sem comprometer sua privacidade, como a deputada bem falou. Hoje, a lei geral de proteção de dados é uma meta, a gente está investindo bastante nesse produto para que a gente consiga cumprir a lei com 100% de eficiência e essa lei de proteção de dados é a que faz talvez esse problema que vocês tenham um pouco mais ou menos de informação no contrato.

Igual àquela coisa que você tem o cartão de crédito, você compra duas vezes, três vezes no mesmo dia, você tem saldo, mas o cartão bloqueia, então é porque, é o medo da fraude, então é o mesmo problema da questão do contrato. E sobre a questão do seu seguro, eu vou lhe procurar depois e vou tentar entender e lhe atender e com esse case tentar resolver o problema.

Sobre o nosso investimento em melhoria de relação com o consumidor, além do um bilhão anual que a gente investe em média, mesmo com o crescimento do mercado a cada ano, nós hoje temos 20% a menos de procura nos acessos aos canais de consumidores, não é que consumidor está deixando de nos procurar não, é que os processos estão sendo melhores. Então o que vocês acham talvez, por ventura, achem ruim hoje, já foi pior e a cada ano a gente tem tentado melhorar. Sobre isso aí, eu gostaria que a Dra. Vera, que é a nossa diretora geral de atendimento, que ela cuida de todas as linhas de relação com o consumidor, falasse brevemente para a gente concluir a nossa fala.

A SRA. DRA. VERA - Boa tarde a todos. Realmente, o problema que a deputada Damaris sofreu foi o que mais nos tocou e eu, como diretora da ouvidoria, o que eu queria dizer é o seguinte: a senhora mencionou a violação da dignidade das pessoas e o que acontece, pelo menos no caso do grupo Claro, eu já estou ali há 18 anos, e nós temos a preocupação que isso não aconteça. Eu não quero, de forma alguma, nós não queremos que as pessoas se sintam violadas. E com isso eu tenho uma equipe toda pós-graduada em direito do consumidor, nós atendemos todos os casos, isso que a senhora passou não precisava ter passado e o que eu quero dizer aqui para mim é uma luz muito grande no fim do túnel que a Anatel, até o final desse mês, no seu recall,

todos aqui devem saber disso, será obrigatório que todas as empresas de telecomunicações tenham ouvidorias, porque isso, cada vez mais, vai dar publicidade à ouvidoria e os clientes vão ter, se o call center não resolver, a senhora pode recorrer para a ouvidoria e será prontamente atendida. Não existe problema na ouvidoria que não seja resolvido, exceto aqueles em que o cliente não tem absolutamente razão no sentido de ter má-fé, uma série de coisas assim, mas nós defendemos o cliente ali dentro, nós somos a voz do cliente dentro da empresa. Nós atuamos em todos os processos da empresa, porque cada queixa dessas é computada. Elas vão para as áreas para serem tratadas, para as áreas entenderem o que aconteceu ali de errado que não atenda aos consumidores e aquilo ali é mudado. Eu posso dizer que vocês vão ver até pela queda de ligações para o nosso call center o quanto nós atuamos nessa área.

Outra coisa que eu quero falar, eu acho que existe uma falta muito grande de conhecimento da função dos ouvidores, a população não conhece. Eu quando, há 20 anos, coloquei a ouvidoria na Petrobras e ali não era ouvidoria ainda, eu que trouxe o nome ouvidoria para que ficasse mais palatável para o nosso cliente, porque na época era um ombudsman e eu era conhecida dentro da Petrobras como a mulher do ônibus, um ombudsman e ônibus era como as pessoas liam a história.

Então, por essa falta de conhecimento ao longo desses anos todos, as pessoas que já tiveram acesso à ouvidoria sabem o quanto nós resolvemos e resolvemos, nós estamos ali para resolver todos os problemas de nossos consumidores. Já estamos indo esse ano, em função do Procon, nós já estamos lutando muito, trabalhando muito para chegarmos à quarta posição dentro das mais reclamadas, porque quando houve a nossa fusão NET-Claro e Embratel e eles passaram a reportar um número só, é claro que nós descemos, mas anteriormente, na NET, nós tínhamos uma classificação excelente dentro dos Procons e isso incomodou muito o nosso presidente e eu firmei contrato com eles que a gente ia tirar a empresa desse, enfim, primeiro lugar. E este ano, que os nossos competidores aqui não nos ouçam, a gente está trabalhando muito para subir mais um posto na reclamação.

Vou passar aqui agora, eu talvez tenha esquecido alguma coisa que eu quero fazer, mas o que eu quero dizer, vou procurá-la depois, passar meu cartão, a senhora pode saber que todos os seus problemas vão ser resolvidos ou de qualquer outro cliente que nos procure, isso é importante. Agora o Renato vai falar um pouco sobre as ligações no call center.

O SR. RODRIGO GAMBALE - PSL - Pela ordem, rapidamente.

O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - PRB - Pela ordem, nobre deputado Rodrigo Gambale. Eu peço também só um pouquinho mais de brevidade para que a gente consiga...

O SR. RODRIGO GAMBALE - PSL - Sim. É bem rápido, só queria aproveitar o ensejo e se possível até o representante da OI e da Claro respondessem às duas questões que o deputado Teruel fez em relação se existe um atendimento diferenciado para aquelas pessoas que já têm uma certa idade, que são as pessoas idosas, e também a situação que ele fez o comentário sobre a venda dos dados para publicidade dessas companhias de telefonia.

Dra. Vera, eu entendo que a senhora comenta da ouvidoria, mas, assim, a ouvidoria, para mim, teria que ser solucionada até mesmo no próprio SAC, então, se a gente tem que chegar até a ouvidoria, ela seria um para-choque do Procon. Então, se a gente tem que ter a ouvidoria, é porque o SAC não funciona, senão o SAC teria que funcionar.

Tudo que a gente tem brigado e discutido aqui é para aumentar o treinamento até da qualidade, eu entendo todos os problemas, a quantidade, vi que o vice-presidente comentou, também compreendo que a quantidade de cliente que tem é muito maior do que operadoras de seguro.

Enfim, mas o que a gente tem questionado é que se vender o produto, tem que ter o suporte e o serviço para ser oferecido, só queria fazer esse comentário, porque até mesmo se a gente for acionar a população e cada deputado falar assim “pessoal, eu gostaria que vocês mandassem um vídeo para nós ou um testemunho ou documentação de problemas que vocês tiveram com as companhias”. Tudo o que foi falado aqui e muito mais coisas nós teremos oficialmente através de documentos, de processos, de reclamações que esses usuários passam e enfrentam todos os dias.

O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - PRB - Agora com a palavra Renato.

O SR. RENATO - Boa tarde, Srs. Deputados, presidente. Bom, falando um pouco do SAC da Claro, primeiro é importante registrar que hoje a gente investe mais

de um bilhão de reais por ano para garantir que todos os nossos clientes sejam atendidos da melhor forma possível. É óbvio, como já foi falado aqui, que a gente tem a humildade de reconhecer que temos problemas e que temos que trabalhar sempre de melhoria contínua para a gente trabalhar na evolução desses problemas e cada vez atender melhor os nossos consumidores.

Cerca de três anos atrás, até para ter uma ordem de grandeza, e a gente está falando aqui milhões de clientes, a gente tinha 25 mil posições de atendimento para conseguir viabilizar todo o atendimento da companhia. Hoje, esse número é da ordem de 15 mil. Por quê? Porque a gente vem trabalhando constantemente na evolução do indicador e a empresa há alguns anos constituiu um grande indicador, que a gente chama de contact rate. O que é? É a taxa de contato que os nossos clientes nos acionam. Para quê? Para que a gente possa trabalhar na melhoria contínua. Então, semanalmente toda a companhia, todos os diretores de todas as áreas, da engenharia, de TI, do financeiro, do faturamento, da cobrança, do atendimento se reúnem para trabalhar nos problemas que existem e trabalhar na evolução disso, tanto é que nos últimos três anos a gente vem trabalhando em uma queda do contact rate da ordem de 20% ao ano, que é um número expressivo, e a gente continua investindo e trabalhando para que cada vez isso melhore mais.

De novo, acho que tem uma série de input, de insights aqui que vocês estão trazendo para a gente, que a gente está considerando e que a gente vai levar para dentro de casa para até poder trabalhar e melhorar. Vou dar o exemplo do atendimento para idosos. A gente não tem hoje um estilo diferenciado para poder atender, mas é uma ideia, vamos discutir, vamos internalizar e ver como viabilizar.

Então, fica aqui registrado. A gente vai voltar para dentro de casa e vai estudar como viabilizar isso, se dá para viabilizar isso só. Então, enfim, só para complementar aqui o que os colegas já falaram, acho que, enfim, estamos à disposição aqui para outras perguntas. Obrigado.

O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - PRB - Esta Presidência aqui, antes de dar sequência aqui aos representantes, a gente pede aos senhores representantes das operadoras que depois apresentem para nós aqui, em relação às demandas que os senhores receberam, quais as ações efetivas que os senhores colocaram em prática com o objetivo de sanar essas reclamações de inúmeros consumidores aqui, porque aqui temos deputados que representam 645 municípios do

estado. Por favor. Passar aqui agora para o representante da operadora Vivo S.A., o Enilson Flávio Martinez.

O SR. ENILSON FLÁVIO MARTINEZ - Obrigado, presidente. Agradecer mais uma vez o convite, a oportunidade aos deputados requerentes deputado Marcio, deputado Rodrigo e outros deputados. Bom, eu tentei fazer aqui uma lista, deputados, e posso ter esquecido alguma coisa, mas eu vou tentar dentro do possível e dentro de um tempo que eu estou me estipulando aqui em torno de dez minutos responder a todo mundo, mas, se por acaso, algo escapar, a gente está à inteira disposição para complementar, seja através de ofício, seja nesta sessão.

A Vivo tem um plano de investimento este ano aqui no estado de São Paulo de cinco bilhões. É muito dinheiro. É muito comprometimento com o estado. Você somar uma fábrica de automóvel quando é instalada consome um investimento da ordem de 500, 600 milhões, isso a gente faz três, quatro vezes por ano no estado de São Paulo. Então, de fato, quando a gente ouve os problemas dos consumidores, isso nos toca muito, porque o esforço, os recursos empregados no estado, e não só no estado, em todo o Brasil, são muito grandes, mas os problemas existem e em uma base do tamanho que a gente tem ele sempre, qualquer 1%, qualquer 0,5% de problema já é um número muito significativo e é essa realidade que a gente lida, uma realidade de uma melhoria continuada, do investimento contínuo.

Mas a tecnologia evolui, novos serviços entram, nós tínhamos uma situação até anos atrás onde o Twitter só passava a 140 caracteres. Do dia para a noite, o Twitter começou a passar o quê? Vídeo. Significa que você tem que sair de uma estrada vicinal e passar para uma Imigrantes, ou seja, a capacidade de transferência da reta têm que ser multiplicada em uma ordem de grandeza tamanha e em um curto espaço de tempo. Então, essa é a realidade do mundo Telecom. Nós tínhamos 30 milhões de usuários há 15 anos no Brasil inteiro, hoje tem mais de 200 milhões. E tudo isso é suportado com muito investimento.

Em 2013, em São Paulo, não existia 4G, não existia 4G. Hoje o estado de São Paulo, no caso da Vivo, os mais de 400, 465 municípios de São Paulo são cobertos com 4G. Então há uma procura contínua em manter atualizado tecnológico, ampliar backbone, ampliar banda, mas isso é suficiente? Não chega a ser suficiente. Você tem que estar sempre investindo cada vez mais. Mas como já foi dito, a nossa rede hoje não

pede, ela está muito bem posicionada, em termos de tecnologia, de qualquer rede do mundo.

Entrando aqui na pergunta da questão do deputado Rodrigo, eu vou tentar vencer uma por uma. De fato, deputado, nós não temos os oito megas lá e não temos a fibra óptica lá. Apesar de estarmos instalando, só neste ano, mais 14 cidades com FTTH, que é fibra óptica do começo ao fim, que leva até 300 megas, já temos instalados mais de 50, de estarmos investindo mais de 100 milhões só nessa tecnologia, Ferraz de Vasconcelos ainda não tem. E por que é só observado na hora da instalação? Porque há um dado preditivo, eu sou um pouco engenheiro, desculpe se eu usar algum dado técnico, mas você faz uma predição, ou seja, você faz um estudo a distância da capacidade da rede, a hora que você chega, o técnico tem a obrigação de fazer uma medição no local para ver a qualidade do circuito e às vezes ele vê que o circuito não é o suficiente para suportar oito mega e aí entra o circuito da rede externa, e às vezes até a rede interna, e aí ele tem que, por uma questão de transparência, passar a dois megas.

A gente lamenta isso, porque a gente queria estar vendendo a fibra óptica para o senhor, mas hoje em São Paulo eu tenho que investir mais em telefonia de orelhões do que em fibra óptica, porque a lei federal ainda me obriga a investir em telefonia de orelhões, onde 97%, 95% não tem uma chamada sequer durante o ano, mas a lei me obriga, por isso que a gente está pedindo a mudança da legislação para que as obrigações que a Vivo tem no estado de São Paulo em fazer uma telefonia pública, às vezes uma telefonia fixa, a gente está com sistema fixo comutada, a antiga telefonia, seja revertido para internet banda larga e telefonia móvel, que é o que a população quer hoje. Ou seja, tiram uma obrigação de uma coisa que não se quer mais e se transfere para uma coisa que se quer. Com certeza Ferraz de Vasconcelos e outras tantas cidades seriam beneficiadas por isso. O projeto está no Senado, se aprovado no Senado, vira lei. A gente acredita, espera que isso aconteça no menor prazo de tempo, mas essa é uma realidade que o senhor coloca e a gente pede desculpa para o senhor, porque esse é um fato da rede de Ferraz de Vasconcelos.

Nós temos aqui, por exemplo, eu vou... então, como eu disse, houve quase que uma revolução tecnológica nos últimos anos. Indo para a questão do deputado Jorge do Carmo e da deputada também Leticia Aguiar, eu acho que a questão da cobertura, que não foi só o deputado, mas o deputado Marcio também tocou, o próprio deputado presidente tocou, nós temos um problema aqui na cobertura da cidade de São Paulo. E

aqui eu já aproveito para falar um pouco para o deputado Thiago também. Nós não vamos ter 5G em São Paulo se não for mudada a legislação.

A cidade mais importante do país, talvez a mais importante da América Latina, não vai ter uma tecnologia que todo mundo quer, porque 5G não tem nada a ver com telefonia celular, é, inclusive, telefonia celular, mas gerencia coisas, gerencia movimento, gerencia mobilidade urbana, gerencia segurança e nós não vamos ter se a gente não mudar a lei. Nós não conseguimos instalar antenas em São Paulo. Essa é a triste realidade. Acreditamos que a Câmara vai resolver isso este ano e nos preocupa muito, porque temos um leilão de 5G programado para 2020 com a implantação em 2021 e aqui já respondendo à pergunta do deputado Thiago.

Então esse é um fato que nos preocupa, porque não é só uma questão de cobertura, deputado, é uma necessidade de ampliar a capacidade coberta. Entendo, uma antena, hoje, atende a X pessoas. Nós precisamos ter mais antenas nesse mesmo lugar para atender às mesmas X pessoas porque essas pessoas demandam cada vez mais o uso de dados, do gráfico. Então, a gente acredita que isso possa ser resolvido com a mudança legal, não só de São Paulo, mas muitas cidades no interior também têm o mesmo problema. Nós conseguimos mudar 19 legislações no estado de São Paulo no ano passado, mas ainda continua existindo e temos inclusive uma lei da Assembleia Legislativa que poderia ser modernizada nesse sentido, que é uma lei ainda de 15 anos atrás e não dialoga mais com a realidade.

Ainda o deputado Marcio Nakashima falou sobre a questão da portabilidade, de a conta continua e eu vou tentar responder aqui. Se isso está acontecendo, está errado e a gente pede desculpas. Se isso está acontecendo com a Vivo, nós estamos anotando, nós estamos com a nossa equipe de atendimento, a nossa diretora, a nossa ouvidora, a nossa equipe de relacionamento está toda aqui também é nós estamos anotando. Então eu peço desculpa para o senhor porque isso não deveria acontecer. Pode ter algum erro no sistema. Pode, mas não justifica.

Tem muito dos erros que a gente comete que a função nossa aqui é pedir desculpas, porque essa não é a orientação do grupo e, de verdade, às vezes, isso eu coloco um pouco, eu acho que a deputada Dra. Damaris tocou muito bem, às vezes você tem um problema de comunicação e às vezes a comunicação não flui bem entre aqui onde a gente está, onde está o nosso quartel-general, e todas as mais de 3.000 lojas que a gente tem. A gente reconhece que a gente tem que melhorar e a gente tem feito para melhorar. E o que a gente tem feito? Nós temos um programa chamado DNA Vivo, que

é um programa onde os executivos, as pessoas que lidam com os clientes, que fazem a companhia têm que vivenciar a experiência do cliente. Então nós estamos indo para a rua, deputado, Dra. Damaris, na expectativa de vivenciar, fazer até uma contratação às cegas, não dizer que é da Vivo e contrata para ver como que você é atendido. Acompanhar um atendente na residência do cliente.

A fibra óptica, se por um lado, é a transformação que todo país procura, porque é a infraestrutura necessária para o 5G e para indústria 4.0, por outro lado ela tem uma questão técnica diferenciada, é mais complicado de fazer o atendimento, envolve mais tecnologia, diferente do celular, que você coloca antena, liga o aparelho e você sai falando. Lá você tem que medir alguns requisitos técnicos na casa do usuário e a gente está vivendo essa experiência. A gente espera trazer todas essas informações para dentro e melhorar nossos processos de atendimento. Então, de fato, eu concordo com a senhora, eu acho que o consumidor é hipossuficiente ainda. Isso a gente tem que ter muita clareza disso e tem que saber que a disputa não vai ser... a disputa no futuro não vai ser da empresa A, B ou C, vai ser aquela empresa que encanta mais o consumidor. A gente acredita nisso. O consumidor, com o tempo, vai se empoderando e ele que vai ser a razão, já é, mas essa percepção dele é que vai fazer a diferença, senão ele vai sair de um e vai para a outra porque todo mundo vai estar oferecendo coisas muito parecidas.

Então, a gente olha isso com muito cuidados, mas também com o reconhecimento que temos um caminho grande a percorrer e, de fato, se tem a percepção que se tem muito, o que eu acho que a deputada Leticia foi muito feliz, de fato quando você arranca nove ou você pega nove bilhões do investidor, você tem que combinar com ele, o senhor tem que me dar nove bilhões de coisas que seriam revertidas enquanto lucro para o senhor. Então, ele quer ter algum retorno sobre esse capital, essa é a realidade do negócio privado e que faz com que a gente obtenha, mas isso não justifica nós fornecermos o serviço de qualidade percebida não adequada e por isso que a gente, é muito caro para a gente isso, porque quem emprega tudo isso, que envolve tantos empregados quanto a gente, porque quer sempre fazer uma coisa melhor, só que às vezes a mudança da tecnologia, a complexidade dos serviços não é percebida por todo mundo e aí eu entro para a questão dos idosos.

De fato, acho que aí a gente tem um gap a ser percorrido. Nós já implantamos na Vivo o que a gente chamaria de um guru tecnológico para os idosos, porque a gente vê, eu também tenho um pai de 84 anos que é viciado em tecnologia, e às vezes ele usa o neto para explicar para ele como fazer alguma coisa e agora a gente está implantando na

Vivo aquela pessoa que vai assistir o idoso para ver como que ele lida com aquilo que ele está comprando. Explicar como que acessa, como que faz a segurança em duas etapas no WhatsApp, porque isso é muito importante e as pessoas não sabem, é tão importante que a Vivo criou um portal chamado Dialogando e um centro de privacidade que está na web da Vivo, você pode acessar isso e tem informações básicas. Estamos produzindo, inclusive, uma cartilha sobre isso, porque vimos e vocês, Srs. Deputados, estão completamente corretos, às vezes o problema não é nosso, mas a primeira coisa que vem na cabeça é que nosso, então nós não podemos nos ausentar no esclarecimento e na comunicação com o usuário. Eu acho que isso a gente tem investido muito, construímos um call center para garantir privacidade aqui em Santana do Parnaíba, talvez o mais moderno da América Latina, mas ainda tem gaps.

E aí a questão da acessibilidade é um gap. Se estamos atendendo, evoluindo para tecnologias assistidas para os deficientes visuais, para pessoas que têm, para surdos e mudos, que já temos uma assistente virtual que lê o contrato, que faz os gestos, a LIBRAS ali, temos já os contratos em Braille, para os idosos a gente tem que melhorar, sim, porque nós estamos, temos que reconhecer que a gente está digitalizando cada vez mais o atendimento. Nós temos a inteligência artificial que chama hora, mas sabemos que muitos idosos ainda não conseguem acompanhar esse tipo de assistência e vão à loja, principalmente porque até o telefone alguns têm resistência de utilizar o serviço do SAC.

Então, reconhecemos e, apesar de termos feito esse avanço na loja, achamos que tem muito para ser evoluído ainda nesse aspecto e agradecemos essa observação que eu acho que é um ponto de extrema importância.

No que diz respeito ainda às perguntas dos senhores, aí vários falando, o que está sendo feito, nós estamos preparando um código de autorregulação, presidente Jorge Wilson. É uma experiência nova do setor e que a gente faz questão de participar desta Comissão, nós vamos mandar a oficial para o senhor, tudo que vai estar no código de autorregulação, em dois meses e meio ele deve estar rodando.

Implementamos o “Não me perturbe”, que já tem um milhão e 600 mil pessoas cadastradas, é um recorde. Fizemos isso em um prazo recorde e aí temos que reconhecer que o sistema de Telemarketing não estava funcionando bem, apesar de estar gerando empregos. Tem Telemarketing no estado de São Paulo que gera 2.000 empregos em uma cidade. A gente tem que tomar cuidado com a questão do emprego, mas a gente tem que também ter uma conduta sobre isso e a autorregulação vai estar rodando em

dois meses e meio, três meses, e a gente vai trazer para o senhor, eu me comprometo já na semana que vem, no máximo em dez dias, estar oficiando esta Casa com o código de autorregulação, que não é só da Vivo, é de todas as empresas. É uma experiência nova, mas é uma experiência que por trás tem um reconhecimento de que precisamos fazer alguma coisa para mudar o que está acontecendo nessa relação com o consumidor.

Acho que eu tentei, os índices de resolução da Vivo são muito bons, mas eu concordo. Se você resolve 91% por que você deixou chegar lá? Poderia ter resolvido antes. Nós gastamos uma grana maior para resolver em uma segunda instância, em uma terceira. É por isso que nós estamos vendo os processos eletrônicos também, deputados, processos digitais, inteligência artificial para ser mais acessível. Implantamos o atendimento pelo WhatsApp, agora para dúvidas. “Quanto que eu tenho de crédito?, por que isso? Por que isso? Por que aquilo?”. Respostas rápidas. São experiências novas que a gente espera que se conformem, que se robusteçam nos próximos meses, algumas já implantadas. Implantamos o Vivo Labs, e todos os senhores estão convidados para fazer uma visita, deputado, se um dia o senhor quiser, a gente pode organizar, porque lá trabalha as experiências do cliente em plataforma digital.

Enfim, tem uma série de iniciativas que a gente acredita que nos próximos um ano, seis meses vão conseguir trazer resultados. Agora, de fato, no ano passado, e eu tenho que me abrir com os senhores, a gente tentou baixar para 100 mil reclamações, nós temos 158 mil em 2017. Fechamos 2018 com 129 mil. Se representa 0,1% da nossa base, relativamente falando, é um número baixo, mas são 129 mil pessoas, seres humanos, e a gente tem que estar muito atentos a isso.

Então, a gente reconhece, deputada Dra. Damaris, esse cuidado, essa relação que muitas vezes não é igualitária, por isso que a gente reconhece aí a hipossuficiência ainda do consumidor.

Tudo isso eu tentei abordar dentro dos meus dez minutos, que eu acho que não foram dez, mas eu peço desculpa por ter passado talvez um pouco e me coloco aí à disposição para complementar o que os senhores acharem necessário.

O SR. RODRIGO GAMBALE - Pela ordem, presidente.

O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - PRB - Pela ordem, nobre deputado Rodrigo Gambale.

O SR. RODRIGO GAMBALE - PSL - Só para fazer uma colocação para todas as companhias, Vossa Senhoria comentou que há uma lei estadual que está atrasada e inadequada em 15 anos e eu tenho visto muito que comentários sobre leis municipais na capital de São Paulo, mas a gente está até falando da telefonia no estado inteiro, eu, como deputado, tenho certeza que os demais aqui desta Casa não se colocarão contra essa alteração, desde que ela seja plausível. Então, por gentileza, nos passe quais são os pontos que estão equivocados, o que atrapalha a continuidade, a qualidade do serviço de vocês, que eu tenho certeza que haverá, eu como deputado, já me comprometo amanhã em entrar com esse projeto de lei e, com o apoio dos pares, fazer com que nós lutemos para a melhoria dessa qualidade de serviço.

Então aqui nós não somos inimigos das companhias, nós somos aliados da população e queremos o melhor, porque quem mais sofre com isso somos nós mesmos que somos o que tem a maior demanda de telefonia.

O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - PRB - Melhor sugestão, deputado, me permita, se realmente for importante para o Estado para avançar a questão tecnológica e atender melhor os consumidores, por que não um projeto em conjunto de todos os pares desta Comissão.

O SR. RODRIGO GAMBALE - PSL - Até porque agilizará, terá partidos envolvidos. Tenho certeza que ela será muito mais brevemente aprovada.

O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - PRB - O.k., deputado.

A SRA. DRA. DAMARIS MOURA - PHS - Pela ordem, presidente.

O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - PRB - Pela ordem, deputada Dra. Damaris.

A SRA. DRA. DAMARIS - PHS - Fazer uma sugestão, presidente. Nós falamos muitas coisas e estamos ouvindo muitas coisas também. A minha sugestão é se nós pudéssemos, enquanto Comissão, fazermos um questionário por escrito com essas perguntas todas que nós próprios formulamos aqui.

O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - PRB - Deputada, me permita. Na verdade, na colocação de todos os pares aqui, eu acredito que todos os representantes das empresas já tenho anotados. É isso, não? O.k. Isso.

O SR. MARCIO NAKASHIMA - PDT - E até vamos procurar o vídeo depois, rever o vídeo...

O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - PRB - E, deputada, para que a gente consiga avançar um pouco mais, eles assumiram o compromisso de fazer a resposta para nós pontualmente em cima da pergunta do questionamento de cada parlamentar desta Comissão. Contempla?

A DRA. DAMARIS MOURA - PHS - Ampliando talvez um pouquinho mais, eu acho que se nós fizéssemos, enquanto Comissão, um questionário, porque talvez algumas questões até, presidente, de natureza mais técnica nesse questionário nós poderíamos apresentar e que talvez hoje não apresentamos aqui e encaminhar a esses representantes, igualmente eles nos responderiam, por escrito, àquele questionário que também fizemos por escrito. É uma sugestão.

O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - PRB - Deputada, assim. Só para avaliar perante os pares da Mesa da Comissão, o que nós poderíamos fazer? Aguardar as respostas de cada empresa e aí aquilo que faltar nós encaminharemos através de um questionário. O que a deputada acha? Porque a Comissão acha? Maior objetividade, a gente dá oportunidade para eles, porque hoje é um convite, eles estão aqui atendendo a um convite desta Comissão e aí a gente aguarda para ver dentro de tudo aquilo que foi pontuado se faltar alguma coisa para que a gente consiga ter o esclarecimento, a gente encaminha através de um questionário. O que a Comissão acha? O que a deputada acha? Contempla assim?

O SR. RODRIGO GAMBALE - PSL - Presidente. Perfeito. Só colocar, acondicionar um cronograma, uma data para que as empresas encaminhem isso.

O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - PRB - Aí vamos dar a oportunidade para os outros representantes terminarem, deputado, assim que todos os representantes terminarem aqui a explanação da apresentação de cada um, aí a gente conversa para ver se a gente consegue fechar aqui, em conjunto, uma data para as respostas. O.k.? Assim atende? O.k.? Chamar aqui para fazer a apresentação da empresa a representante da TIM S. A, a Marília Conde. Sra. Marília Conde.

A SRA. MARÍLIA CONDE - Muito foi explanado aqui por todos os deputados e concordo com muitas das questões que foram faladas.

A TIM é uma empresa que um dos seus princípios é a transparência e o comprometimento com o seu cliente, com o usuário dos serviços que a gente presta. Então, acho que seria um pouco mais, como que eu posso falar, proveitoso eu poder encaminhar por escrito todas as ações que a gente vem tomando para tentar solucionar o que foi dito aqui, não é? A TIM investe muito em processo, em pessoas para que muitos desses problemas não cheguem até o nosso cliente, mas o que, como foi falado aqui, muitas vezes isso não acontece. Então me comprometo a encaminhar para todos e por escrito todas as ações que a gente vem tomando, todas as melhorias que a gente adotou nesses últimos anos para poder reverter essa situação e não chegar a nenhuma outra instância que a gente consiga ter resolutividade dentro da própria TIM na relação com o cliente.

Eu queria ressaltar aqui o que os meus amigos já falaram. Aproveitar essa oportunidade que vocês estão nos dando de vir aqui, de criar um processo, uma parceria de tanto vocês fazem a exposição dos problemas que vocês enfrentam, que a população, dos munícipes que te procuram e tentar sensibilizar... eu na TIM, eu faço um trabalho, eu visito diversos municípios do estado de São Paulo, eu tento sensibilizar o Executivo, principalmente, da importância da telefonia, o que a telefonia é hoje, é essencial para o morador, o munícipe, seja na saúde, na educação, para o trabalhador, enfim, e muitas vezes a gente não consegue ter êxito.

Então às vezes a TIM, eu falo pela TIM, a gente tem um investimento em uma cidade e a gente não consegue levar, então a gente não consegue melhorar a qualidade do sinal, a qualidade dos serviços ali prestados. Eu só vou elencar um caso aqui.

A TIM há cinco anos vem implantando a rede fixa, não é? Então a gente não é uma empresa que presta esse serviço em todos os municípios e eu vou citar a questão de

Ferraz. No ano de 2018, a TIM tinha um projeto de levar a fixa ultrabanda larga para a cidade de Ferraz, a gente já havia levado para Poá, que é vizinho, não é? A gente fez esses projetos, enfim, e quando fomos protocolar na prefeitura, a gente se deparou com um decreto e esse decreto regulamentava alguns serviços que são feitos no município que tornou totalmente inviável o projeto no município, então a gente deixou de levar esse serviço para Ferraz, porque a gente deixou de investir na cidade, foi investir em uma outra, não é? Porque o decreto não nos permitiu levar o serviço aos moradores da cidade.

O SR. RODRIGO GAMBALE - PSL - Você sabe colocar alguns pontos do decreto, só para entendimento?

A SRA. MARÍLIA CONDE - Eu vou fazer, quer ver, eu anotei o nome...

O SR RODRIGO GAMBALE - PSL - Não é à toa que lá tem dois prefeitos presos.

A SRA. MARÍLIA CONDE - Não, eu trouxe Ferraz, assim, eu tenho diversos outros casos de outras cidades que eu poderia elencar, posso até trazer depois aqui para vocês. O decreto 5987 de 2018. Ele, só resumindo, hoje para a gente implantar uma rede fixa, a gente pede a autorização da concessionária de energia, porque a gente passa o cabeamento nos postes, dificilmente algum município tem algum decreto que regulamenta esse tipo atividade porque é aéreo, os postes pertencem sempre à concessionária de energia, mas Ferraz foi diferente. Ele tem um decreto, ele cobra um valor altíssimo por metro, para você ter uma noção, daria três vezes mais o valor de investimento na cidade em licenciamento que a TIM teria que pagar para a prefeitura do que a gente está investindo.

Então procuramos até... tentamos por várias vezes falar com o Executivo, com prefeito lá, não foi possível, ele não nós recebeu, para tentar mostrar que a TIM quer investir na cidade, quer trazer uma melhoria, um outro tipo de serviço para o morador e não fomos recebidos. Tentamos judicialmente também, não foi possível, então a gente simplesmente acaba desistindo de fazer um investimento naquela região, naquela cidade em específico. Isso acontece em vários outros municípios.

Eu citei aqui no começo, a TIM investiu no ano de 2018 790 milhões em infraestruturas, mas isso está muito aquém, a gente gostaria de investir muito mais, mas por conta dessas legislações obsoletas e restritas, a gente não consegue. Então é um apelo que eu faço os deputados. Eu sei que vocês têm as cidades nas quais vocês atuam, não é? Mais fortemente para nos ajudar também a sensibilizar o Executivo a nós permitir levar a melhoria do serviço.

Agradeço mais uma vez a oportunidade de todos e me comprometo a mandar por escrito todas as outras questões que foram levantadas.

O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - PRB - Acabamos de ouvir aqui a representante da empresa TIM, a Marília Conde. Vamos ouvir agora o representante da empresa Nextel Pedro Aracaua.

O SR. PEDRO ARACAUA - Mais uma vez, presidente, agradeço a oportunidade e aos nobres deputados em escutá-los. Para nós, é mais um canal, é mais um meio de escutar o nosso consumidor, a gente faz isso de uma forma muito ativa, mas a voz de vocês nos ajuda muito nesses relatos, nesse trabalho.

Eu anotei 19 pontos, de forma muito respeitosa, com muita atenção, espero responder todos eles por escrito, como foi pedido, mas vou passar por alguns aqui que eu entendo são os mais sensíveis e de forma assertiva vou resumir para não tomar mais tempo do que o necessário.

Sobre, me dirijo agora, especificamente, ao deputado Rodrigo e ao deputado Marcio. Fico muito triste de ouvir os casos de vocês sobre a Nextel. Assumo o compromisso pessoal. Sei que não é o objetivo aqui em analisar cada um dos casos, já tem um time lá analisando, inclusive, disparamos aqui enquanto eu os escutava, para tratar cada um deles, em especial, o seu caso mais antigo do processo 2013. Então fica aqui o meu compromisso em respondê-los de forma pontual depois.

Sobre o sinal saco, já foi dito bastante aqui sobre regulamentos, leis, a frequência e não vou repetir. Só quero reforçar que é um esforço constante da Nextel investir na rede, investir nas antenas, nos expectrum, para cada vez mais um sinal melhor, como exemplo, 20% dos nossos sites, entre junho e agosto, estão sendo reforçados para que sirva melhor aos nossos clientes e à população com uma internet de melhor qualidade.

Sobre as novas promoções, é uma prática da Nextel estender as promoções para os seus clientes. Fico muito triste de escutar que você tentou trocar o seu plano, deputado Marcio, e não conseguiu e vou entender pessoalmente o que aconteceu. Para corroborar essa prática, no ano de 2017, especificamente no mês de agosto, nós lançamos um plano novo e hoje estamos aqui no meio de 2019, três milhões e 100 dos nossos 3,5 milhões de clientes já têm esse plano novo, é uma prática da Nextel. Lançamos um outro plano novo em maio agora deste ano e já temos mais de 600 mil clientes com esse plano, isso não é só fruto das novas vendas, é fruto também de clientes da base que adquiriu esse novo plano.

Sobre o WhatsApp, sobre o golpe, é uma preocupação constante, creio que não só minha, mas de todos os meus colegas aqui. Então tem muito reforço em processo, tem muita instrução para os nossos atendentes, tanto de loja quanto de call center, para instruir os nossos clientes para que não caiam nesses golpes, é uma preocupação altíssima dentro da organização, haja vista o dano que pode causar para o consumidor.

Sobre espera no call center e empoderamento do call center, para diminuir as reclamações em segunda instância, também fico muito triste de escutá-los, os dois exemplos que vocês deram hoje de forma recente, nos últimos três meses, em média, de 80 a 90% das ligações para o call center da Nextel foram atendidas em até dez segundos, nós somos regulados por isso pela Anatel. Então, é um indicador que a gente reporta, inclusive, para o regulador de forma recorrente e fico triste de escutar esses pontos. Especificamente na sexta-feira tivemos, sim, um problema sistêmico que nos impediu de cumprir esse objetivo nesse dia específico, vou entender também o que aconteceu com o caso do deputado Marcio.

Sobre melhoria dos processos do call center, os nossos operadores, os nossos forças de trabalhos, tanto em lojas como em call center foram empoderadas nos últimos meses, haja vista que as reclamações dos órgãos de segunda instância, a Anatel, por exemplo, teve uma queda de 69%, o Procon saímos da 13ª posição para a 27ª posição, com mais de 94% de solução. Nesse ranking quanto menor, melhor e a gente está lutando para cair ainda mais e no JEC, Juizado Especial Cível, tivemos uma queda de 59% nos últimos 24 meses. Então tem um esforço grande da companhia, também tem uma grande lição de casa ainda a ser feita, principalmente os escutando, mas fica aqui todo o nosso compromisso de melhorar ainda mais e responderei com mais precisão de forma escrita.

Sobre comercialização dos dados dos usuários, definitivamente a Nextel não comercializa. É uma resposta que o senhor pediu um reforço, a pergunta do outro colega deputado. Não, a gente não comercializa os dados dos usuários.

Sobre, ao Sr. Presidente, sobre a resposta à rediscagem automática, foi como o senhor verbalizou, funciona na Nextel, vou entender, eventualmente fazer uma lição de casa, entender se tem alguma falha, mas se você apertar e rediscar para um contato que acabou de te ligar, essa ligação sai, mas vou reforçar aqui, fica o meu compromisso de entender se tem alguma brecha nesse processo, creio que não.

Sobre liberações de DDI, fica a minha lição de casa de rever o processo. São dois casos que aconteceram. Possivelmente esse processo não está funcionando tão bem e vou entender para melhorá-lo, para que ele funcione ainda melhor.

Bom, penso que a Force Call Resolution, do call center, que, inclusive, é o que nos ajuda, a taxa de contato de cliente sobre a base, como disse o seu colega da Claro, que é o contact rate e o Force Call Resolution, que é a solução no primeiro contato, é o espelho do que a companhia está fazendo para empoderar os seus agentes, para melhorar os seus processos e evitar reclamações na Anatel, no Procon e no JEC, que eu concordo que é a minoria que tem um problema que reclama lá, é a minoria mais sensível, mas é um ótimo indicador ver que esses números estão caindo, então também tem um empoderamento alto, o Force Call Resolution da Nextel hoje é 84%, ainda tem 16% para ser trabalhado, mas grande parte dos consumidores que nos procuram através das lojas do call center tem os seus problemas resolvido e recentemente, em novembro, do ano passado, implantamos um sistema em resposta à pergunta da nobre deputada, um sistema que conecta as lojas, os call center, denominado Zendesk, e lá fica todo o histórico do consumidor com a empresa, independente do canal onde ele chegue e tem o que aconteceu, o que foi dito no contato anterior.

Eu não vou me alongar aqui, o restante eu passo de forma escrita, espero ter corrido os principais pontos aqui.

O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - PRB - Agradecemos aqui as palavras do representante da Nextel, Pedro Aracua. Deputado, nobre deputado Rodrigo Gambale havia feito alguns outros questionamentos que eu pedi que primeiro eles apresentassem para que a gente conseguisse pontuar. Com a palavra, deputado.

O SR. RODRIGO GAMBALE - PSL - Só em relação eles responderam sobre a ouvidoria do pessoal acima de 60 anos, talvez aí o pessoal da terceira idade, e depois saber no relatório deles, até mesmo para a gente ter de forma informal, a situação da venda dos dados que tem dos usuários, não é? Eu vi agora da Nextel que não comercializa porque esse foi um assunto até que me chamou a atenção, nem sabia disso. Então gostaria muito de ter esse entendimento, mas aí a gente pode aguardar os questionários respondidos e saber, discutir uma data aqui quando fica mais confortável para eles entregarem esse questionamento.

O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - PRB - Podemos ajustar aqui a deputada Dra. Damaris. Contempla dessa forma, deputada? Então, assim, eles vão responder, encaminho a resposta de todos os questionamentos aqui. Aquilo que não for esclarecido a gente encaminha através de um questionário. O.k., deputada? O.k., deputada Leticia?

Aí eu queria ver com os representantes das empresas uma data razoável aí para os senhores para que os senhores pudessem encaminhar para nós aqui as respostas por escrito. Pode ser? Uma data?

O SR. RODRIGO GAMBALE - PSL - Presidente? É se tiver algum representante que tomar, assim, a frente das empresas para a gente saber também quem vai ser responsável a nos entregar tudo aquilo também que é pertinente para que esta Casa de Leis trabalhe em conjunto com as companhias e altere as leis que estão inadequadas.

O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - PRB - Acredito eu, deputado, que aqui tem os representantes aqui com autonomia, acho que todos os representantes aqui com autonomia.

O SR. RODRIGO GAMBALE - PSL - Mas se, por exemplo, tiver um... todas as empresas que for representante para estar fazendo essa ponte...

O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - PRB - A sugestão do deputado seria essa?

O SR. RODRIGO GAMBALE - PSL - Sim, para conversar com um, porque, senão, parece que conversa com um monte e não...

O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - PRB - Será, deputado? Eu acho que de repente... como que vocês?

O SR. ENILSON FLÁVIO MARTINEZ - Olha, no caso da Vivo, na resposta, a gente pode estabelecer indicar o executivo de conta de contato para a Comissão...

O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - PRB - De contato de cada empresa? É isso?

O SR. ENILSON FLÁVIO MARTINEZ - Na resposta a gente poderia apresentar...

O SR. RODRIGO GAMBALE - PSL - As dificuldades da lei.

O SR. ENILSON FLÁVIO MARTINEZ - Não, não, eu estou dizendo respondemos tudo, inclusive, e no próprio Ofício indicamos a pessoa de contato, não é isso que o senhor está...?

O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - PRB - Não, não, não. O que o deputado pergunta é que foi questionada a questão da dificuldade de uma lei estadual, não foi isso? Uma lei antiga. O que o deputado pede aqui seria o seguinte: um representante de vocês para encaminhar para nós qual, o que, onde está dificultando, em que artigo, o que tá acontecendo para que a gente consiga analisar essa lei e ajudar, se possível for. O.k. assim? Pode ser um representante ou pode ser um representante de cada empresa também, aí como fica...

O SR. RODRIGO GAMBALE - PSL - Respondendo o questionário e já fica bom porque a gente faz...

O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - PRB - Se no questionário cada representante sabe da empresa vai responder, fica tranquilo também, contempla da mesma forma.

A SRA. DRA. DAMARIS MOURA - PHS - Pela ordem, presidente.

O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - PRB - Pela ordem, nobre deputada Dra. Damaris.

A SRA. DRA. DAMARIS MOURA - PHS - Acho que só reforçando, eu imagino que as empresas aqui com a autonomia que têm certamente quererão cada uma apresentar o seu próprio relatório e as suas próprias respostas, não é? E que junto com elas, até para acelerar o processo, viesse uma sugestão de legislação ou alguma coisa que nos municiasse aqui, enquanto Comissão, para avançarmos em um trabalho legislativo, não é? Eu acho que não só a resposta, mas acompanhada da resposta uma sugestão.

O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - PRB - Sugestões, não é, deputada? Sugestões.

A SRA. DRA. DAMARIS MOURA - PHS - ... De legislação que a gente possa aqui amadurecer, não é? E...

O SR. ENILSON FLÁVIO MARTINEZ - Pela Vivo, a gente, assim, se não for muito tempo, a gente precisaria de uns 15 dias para estar formalizando e respondendo o Ofício de caber a esta Comissão 15 dias para a gente também tentar nós debruçar um pouco sobre os itens da lei, algumas coisas para, pelo menos, iniciar esse diálogo.

O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - PRB - Primeiro, como aqui hoje é um convite, eu pergunto se há o consenso de todos os representantes das operadoras? Há o consenso?

O SR. PEDRO ARACUA - Sim. Por parte da Nextel, sim.

O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - PRB - Aí eu pergunto aos nobres deputados desta Comissão: há o consenso?

O SR. MARCIO NAKASHIMA - PDT - Eu acho que, só complementando, essa questão da lei que o Dr. Enilson se refere, é comum a todas as todas as operadoras. Então, assim, vai ser muito difícil que o que eu ache ele não ache, o que ele não ache, porque é uma questão legal que é 100%, são poucas, são poucos os assuntos que a gente tem 100% de acordo e esse é um deles.

O SR. RODRIGO GAMBALE - PSL - Fica mais fácil de resolver, presidente.

O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - PRB - Perfeito. Eu gostaria até de fazer uma pergunta também, se os senhores puderem responder para nós também nessa resposta futura. Qual o planejamento, qual trabalho os senhores estão desenvolvendo para dar o atendimento ao cidadão da terceira idade? Uma vez que é muito importante, até fica claro hoje, acho que toda operadora hoje, falando de telefonia móvel, os senhores vão passar à frente na qualidade, na diferença do atendimento, porque muitos agora que as operadoras que aqui se encontram oferecem os mesmos tipos de serviço. Então, os senhores vão ganhar no quê? Na tecnologia, no alcance e no bom atendimento ao cliente e ao consumidor.

Então eu pergunto aos senhores: o que os senhores estão fazendo? Porque hoje, se vocês analisarem os familiares, eu posso tirar exemplo por mim. Muitas vezes a gente está no jantar em família porque eu sempre prezo disso sabe, o horário, nem que seja o mais tarde, minha família aguarda a gente para jantar em mesa, e naquele momento a gente vê que cada um está com o celular nas mãos e aí a gente pede para que eles deixem o celular para fazer a refeição.

Então, olha a importância que tem hoje um celular na vida do cidadão, na vida do consumidor. Então eu acho que os senhores precisam, de verdade, de, inclusive, a questão do investimento foi colocado aqui, que hoje o nosso país não perde para os outros países, mas ainda por que ainda existe falha ainda no serviço? Porque muitas vezes tem os problemas de sinais, é importante os senhores verem e responderem para a gente isso aí, já respondeu de uma forma mais objetiva aqui, mas os senhores podem,

se pudessem colocar para a gente qual tipo de planejamento, de investimento os senhores estão fazendo no estado de São Paulo para melhorar a questão dos sinais.

Foi colocado também a situação da permissão. Eu posso trabalhar dentro do município, mas eu não tenho condições de atender uma estrada, mas a proibição? Está bom, mas esse alcance que você faz em cada município, se você aumentar ali o sinal, você não vai atender as estradas, de uma forma indireta? Isso que eu pergunto para os senhores.

Gostaria que os senhores futuramente respondessem para a gente aí nessa carta. Quero, quero, mais algum deputado?

O SR. MARCIO NAKASHIMA - PDT - Pela ordem, Sr. Presidente.

O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - PRB - Pela ordem, nobre deputado Marcio Nakashima.

O SR. MARCIO NAKASHIMA - PDT - Bom, primeiro eu quero agradecer ao convite, na presença de todos, ao nosso convite, ao nosso requerimento.

O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - PRB - Não requerimento, deputado, convite, não é?

O SR. MARCIO NAKASHIMA - PDT - Não, o nosso requerimento aqui da Mesa em formular um convite aí a ele, Sr. Presidente. Eu quero agradecer a presença de todos por estar aqui nessa tarde.

Acho que foi bastante produtivo, vamos aguardar, não é, Rodrigo? A resposta de cada um. Eu ouvi muito sobre a questão, muitos investimentos, valores volumosos, mas eu vi uma coisa, fiquei, ao final aqui, meio chateado, que eu não vi, de verdade, ninguém dá importância no maior patrimônio, que todas as empresas aqui têm, que é o consumidor.

Eu vi tentativas de resolução, tentativas disso, número que “ah, nós diminuimos, nós aumentamos, caímos em relação...”, mas eu não vi, de verdade, essa total preocupação, essa consciência de que o maior patrimônio que todas as empresas de vocês possuem é o consumidor.

Eu vi o representante da Vivo dizendo “Olha, nós prezamos por São Paulo, partindo de São Paulo” e, como eu disse no início da minha fala, o meu número ainda é da Telesp Celular, antes de ser Vivo e isso, para mim, me deixou um pouco frustrado nessa questão porque se falou muito em valores, se falou muito em resolução dos problemas, que é realmente o porquê nós solicitamos que cada um de vocês viesse, mas eu não vi essa consciência de que o maior patrimônio de todos esses valores é realmente o consumidor. Está certo? Muito obrigado, Sr. Presidente, muito obrigado a todos de verdade pela presença.

O SR. RODRIGO GAMBALE - PSL - Presidente, pela ordem.

O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - PRB - Pela ordem, deputado, nobre deputado Rodrigo Gambale.

O SR. RODRIGO GAMBALE - PSL - Bom, hoje estou saindo feliz desta Comissão, uma Comissão que, pelo que eu tenho visto, tem sido muito atuante, tem funcionado muito com a condução de V. Exa., que é o Xerife do Consumidor também, tem um conhecimento muito vasto das ações em defesa do consumidor, então isso faz com que a gente tenha esperança de que soluções sejam alcançadas.

Olha, plagiando um pouquinho aqui a Dra. Damaris, deputada Damaris, hoje eu consegui desabafar tudo aquilo que eu vim passando, como muitos passam, mas a gente tem um entendimento, o que a gente quer é mais uma vez que essas situações sejam solucionadas e seja vendido somente aquilo que for entregue.

Agradecer a cada representante que aqui está. Vamos acompanhar, aguardamos requerimentos e queremos também nós colocar para ajudar naquilo que for preciso para nos caracteres e nas questões de leis.

E, só para finalizar, hoje, eu acabei fazendo um novo requerimento, presidente, aqui nesta Comissão, e esse requerimento eu gostaria de passar aos pares porque que verifique em suas cidades de atuação que isso também está acontecendo. A EDP está fazendo troca nos relógios dos medidores e pessoas que não recebem um salário mínimo por mês pagavam contas de R\$ 50 a R\$ 60, a conta está vindo R\$ 400, 500, estão sendo acionadas em cartório, estão sendo feitas cobranças e não estão baixando a cobrança. Vai no Procon e não resolve, eu estive em Itaquaquecetuba e recebi diversas denúncias. Quando eu coloquei o vídeo no ar que eu fiz com a população, eu recebi denúncias de

todas as cidades e o que está acontecendo? O Procon está demorando para dar esse retorno e as contas de luz estão sendo cortadas. Então, eu indiquei para que aquelas pessoas que fizeram o pagamento recorressem e cobrassem pela agência reguladora em dobro daquilo que foi pago, mas são pessoas que recebem muitas vezes nem um salário mínimo, não conseguem nem pagar essas contas e isso é algo que foi um convite que nós estamos fazendo ao presidente da EDP Bandeirantes, o Sr. Michel Nunes Itkes e eu gostaria muito que os deputados se atentassem ainda, para quem não viu, tenho certeza que na sua cidade está tendo problema.

O SR. PRESIDENTE - JORGE WILSON XERIFE DO CONSUMIDOR - PRB - O.k., deputado. Eu quero... para as considerações, deputada? Eu quero agradecer a esta Comissão, a todos os pares, deputados, dizer que é, na verdade, a qualidade, é o comprometimento de cada par que faz parte desta Comissão é que está fazendo com que ela seja bastante atuante, que ela busque o direito de cada cidadão do estado de São Paulo.

Esta Casa, que é a maior Casa do País, com certeza tem assento hoje da Comissão de Defesa dos Direitos do Consumidor para buscar, para regular a relação de consumo, muitas vezes para apontar para o fornecedor de que ele não está indo bem e de que ele precisa cuidar do bem maior que ele tem, que é o seu cliente. Ele cuidando do seu cliente, ele fidelizando o seu cliente, é o diferencial do pós-atendimento hoje no mercado de livre concorrência, onde a comunicação está à nossa frente.

As empresas que ofertam o mesmo tipo de serviço de que forma aquelas que elas vão avançar? Melhorando a qualidade a cada dia e melhorando o seu atendimento ao consumidor direto, é dessa forma.

Quero agradecer a presença de todos os representantes das operadoras e não havendo mais nada a se tratar, está encerrada esta reunião.

* * *

- É encerrada a reunião.

* * *