

São Paulo, 27 de junho de 2012

A  
ANATEL – Agência Nacional de Telecomunicações  
SAUS Quadra 06 Blocos E e H  
Brasília – DF  
CEP 70.070-940

Att.: João Batista de Rezende  
Diretor Presidente

Roberto Pinto Martins  
Superintendente de Serviços Públicos

Bruno de Carvalho Ramos  
Superintendente de Universalização

**REF.: RECLAMAÇÃO – DESCUMPRIMENTO DE OBRIGAÇÕES – GRUPO OI**

**A PRO TESTE – ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE DEFESA DO CONSUMIDOR,**  
pessoa jurídica de direito privado, sem fins lucrativos, inscrita no CNPJ/MF sob nº 04.591.034/0001-59, com sede na Av. Lucio Costa, 6420, Barra da Tijuca, no Rio de Janeiro – RJ, instituída em 16 de julho de 2001, membro da Euroconsumers e integrante da Consumers International, hoje com mais de 250 mil associados, vem a essa Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, com fundamento nos arts. 95 e seguintes do Regimento Interno da agência, apresentar **RECLAMAÇÃO** em face da Telemar Norte Leste S/A, TNL PCS S/A, Brasil Telecom Celular S/A, WayTV, controladas pela Telemar Norte Leste Participações – Grupo OI, pelas razões de fato e de direito a seguir expostas:



## I – OS FATOS

1. As empresas do Grupo Oi, que atuam em todas as unidades da federação, são prestadoras de STFC, SMP, SCM e SeAC e vêm ofertando esses serviços no mercado de forma maciça, utilizando de publicidade contundente e, como consequência, contratando em larga escala. Cada vez mais esses serviços são contratados em pacotes, com ofertas e condutas comerciais que configuram venda casada.

2. O market share da Oi, segundo dados da ANATEL, relativos ao primeiro trimestre deste ano é de: 18,59% SMP; 43,55% STFC; 29,8% SCM prestado na rede fixa e móvel. Ou seja, trata-se de empresas com Poder de Mercado Significativo, o que demanda uma atuação mais forte da ANATEL, no sentido de evitar abusos típicos nos mercados relevantes dominados por poucos fornecedores.

3. E, no caso, as prestadoras de serviço que integram o Grupo Oi vêm descumprindo as obrigações contratuais assumidas com os consumidores de todo o país, tendo em vista:

- interrupções injustificadas na prestação dos serviços,
- alterações unilaterais dos contratos,
- cobranças indevidas,
- negativa de cumprimento de oferta,
- impedimento de cancelamento de contratos,
- inclusão indevida do nome de não contratantes no Serasa e recusa em remoção,
- venda casada,



- descumprimento de prazo de instalação dos meios para prestação do serviço,
- negativa de reparo,
- negativa de transferência de telefone fixo,
- instalação de serviços não contratados e a respectiva cobrança indevida,
- negativa de desbloqueio de chip relativo ao SMP,
- descumprimento das velocidades contratadas para banda larga móvel e fixa, entre outras reclamações.

4. Além dos descumprimentos de obrigações descritos acima, a Oi vem descumprindo reiteradamente e em todo o país as disposições do Decreto 6.523/2008, pois negam o devido atendimento por intermédio de seus call centers.

5. A PROTESTE tem associados em todo o Brasil e a situação de conflito com os consumidores tem se refletido no setor de atendimento da associação.

6. Vale informar que a PROTESTE, a fim de intermediar os conflitos de seus consumidores, possui protocolos com diversos fornecedores de produtos e serviço, entre eles a Oi.

7. É nesse contexto que milhares de reclamações contra a Oi terminam por chegar a PROTESTE. O consumidor tenta exaustivamente contato com a Oi, mas suas tentativas de resolução do problema são frustradas.

8. A Oi tem sido a empresa mais reclamada na PROTESTE nos últimos dois anos e meio.

EMPRESAS MAIS DEMANDADAS - 2011		
	ORIENTAÇÃO	TOTAL
1º	OI / TELEMAR	1342
2º	ITAÚ	1168
3º	COMPRA FÁCIL	1011
4º	AMERICANAS.COM	989
5º	CLARO	862
6º	BANCO DO BRASIL	788
7º	SANTANDER	726
8º	TIM	632
9º	VIVO	557
10º	BRANCO	540

EMPRESAS MAIS DEMANDADAS - 2010		
	ORIENTAÇÃO	TOTAL
1º	OI / TELEMAR	1065
2º	ITAÚ	673
3º	CLARO	572
4º	NET	523
5º	AMERICANAS.COM	497
6º	COMPRA FÁCIL	493
7º	TIM	490
8º	BANCO DO BRASIL	480
9º	VIVO	460
10º	SHOPTIME	361

9. Vale destacar que a reiterada má prestação de serviços por parte da Oi não aparece só na PROTESTE, mas nos PROCONS de todo o país, como demonstram os dados do SINDEC, bem como os sites de reclamações, tais como Reclame Aqui, entre outros, inclusive na ANATEL.

10. Apesar do acerto institucional entre PROTESTE e o departamento de relacionamento da Oi para resolução de conflitos, a PROTESTE fechou 2011 com mais de 54% das reclamações sem atendimento e esse quadro está se repetindo neste ano.



11. É esse quadro de ilegalidades reiteradas e sem perspectiva de melhora que levou a PROTESTE a apresentar esta Reclamação, com o objetivo de ver adotadas as medidas cabíveis para impor às empresas do Grupo Oi a adequação de suas condutas aos contratos de concessão, autorizações de SMP, SCM e SeAC, ao Código de Defesa do Consumidor, a Lei Geral de Telecomunicações e às normas da ANATEL, que estabelecem obrigações de universalização, continuidade e qualidade, bem como ao condicionamento imposto pelo Ato 7.828/2008 no processo de anuência prévia para a incorporação da Brasil Telecom pela Oi, de acordo com o qual as empresas se comprometeram a resolver os procedimentos administrativos por má qualidade dos serviços, com o objetivo de melhor atender ao consumidor.

## II – O RENITENTE DESRESPEITO AOS CONSUMIDORES PELA OI

12. Na ocasião do processo de anuência prévia para a incorporação da Brasil Telecom pela Oi, as Superintendências de Serviços Públicos, de Serviços Privados e de Serviços de Comunicação de Massa, elaboraram o Informe 427, com data de 5 de dezembro de 2008, no qual ficou expresso.

Visando mensurar a situação das Concessionárias envolvidas na operação, em especial quanto aos procedimentos administrativos em curso na Agência, foi realizada pesquisa de quantitativo de procedimentos que abarcou todas as prestadoras do STFC.

A pesquisa englobou reclamações, denúncias, termos de ajustamento de conduta, procedimentos de apuração de descumprimento de obrigações – Pados e procedimentos administrativos fiscais instaurados contra as operadoras do STFC, estes últimos com vistas a receber valores em aberto de TFI.

Lembramos que todas as Gerências Gerais da Superintendência de Serviços Públicos foram consultadas, então, constam do levantamento procedimentos administrativos em curso na Gerência Geral de Outorga, Acompanhamento e Controle - PBOA, na Gerência Geral de Qualidade - PBQI e na Gerência Geral de Competição - PBCP.

Importa destacar que os procedimentos em curso na PBOA tratam-se, em sua maioria, de PADO's que versam sobre direitos dos usuários e cartas dos órgãos de defesa do consumidor, Ministério Público e Judiciário, dentre outros.

O levantamento foi realizado na primeira quinzena de novembro, sendo que, buscou-se apurar os procedimentos em curso, omitindo-se da pesquisa aqueles já arquivados ou resolvidos.

(...)

De tal sorte, feito o levantamento, observou-se que a Telemar e a Brasil Telecom, se for aprovada a operação objeto da Anuência Prévia em análise, deterão, conjuntamente:

- 71% (setenta e um por cento) do total de 6.657 Pados instaurados no âmbito da SPB;
- 54% (cinquenta e quatro por cento) dos demais procedimentos administrativos, que hoje totalizam 205 (duzentos e cinco);
- Serão responsáveis por 54% (cinquenta e quatro por cento) do valor total de multas aplicadas pelo Superintendente de Serviços Públicos, em Pados, além das multas advindas dos TCACs;



Pág.:44/165

13. Em virtude do fato de que as empresas a serem fundidas apresentavam situação grave de descumprimento de obrigações, especialmente pelo desrespeito aos direitos dos consumidores, foi estabelecido o condicionante para a anuência da operação societária, por meio do Ato 7.828/2008, de que, até dezembro de 2009, as empresas envolvidas nos PADOS, adotariam as medidas para resolver as pendências.



14. Todavia, a situação não só não se resolveu como também tem piorado para os consumidores de todo o país.

15. Vale lembrar que a Reclamada sequer tem cumprido obrigações de universalização, que já deveriam ter sido cumpridas desde dezembro de 2005 e que, de acordo com o art. 207, da LGT, funcionaram como condição ao exercício do direito de prorrogação dos contratos de concessão até 2025.

16. Prova disto tem sido a constante movimentação do legislativo, que tem chegado até a instauração de CPI, por conta da má prestação dos serviços no Amazonas, como se pode concluir da matéria veiculada pelo Convergência Digital, em 28 de março deste ano:

<http://converciadigital.uol.com.br/cgi/cgilua.exe/sys/start.htm?infoid=29812&sid=8>

## **No Amazonas, telefonia avança pouco e deputados ameaçam com CPI**

Luís Osvaldo Grossmann

Apesar das promessas das operadoras, foi pequeno o avanço na qualidade dos serviços no Amazonas – como sustentaram parlamentares do estado durante audiência pública, na terça-feira, 27/3. Ao ponto de, durante a reunião com empresas e Anatel, surgir uma ameaça de CPI da telefonia.

“A Assembleia não vai ficar muito tempo nesse blá, blá, blá. E se preciso for o Poder Legislativo dispõe de mecanismos para criar constrangimentos para chamar a atenção sobre o assunto, para que alguém nos escute. Espero que não tenhamos que chegar ao limite de uma CPI”, afirmou o presidente da comissão de Serviços Públicos da Assembleia Legislativa, Marco Antonio Chico Preto (PSD).

A reunião buscou medir as melhorias desde a primeira audiência, em outubro do ano passado, na qual as empresas se comprometeram com um Plano de Revitalização. Mas problemas continuam e os avanços, na opinião do parlamentar, foi “mediocre”. **Por exemplo, de 2026 orelhões que deveriam funcionar em 10 municípios do Amazonas, apenas 360 – 18% - estão operacionais.** Eram 145 na época da primeira reunião.

As operadoras Oi, Embratel/Claro, Vivo e TIM reiteraram promessas de investimentos, mas os parlamentares insistiram nas demandas. **A Oi, por exemplo, segue sem cumprir a meta de conectar as escolas públicas urbanas – das 1,2 mil do Amazonas, apenas 561 foram atendidas, praticamente todas elas (539) na capital**

Rio de Janeiro: Av. Lúcio Costa, 6420. Barra da Tijuca – CEP 22.630-013. Tel.: (21) 3906-3939. Fax: (21) 3906-3999

São Paulo: Rua Dr. Bacelar nº 173, Cj. 52 – Vila Clementino – CEP 04.026-100 – Tel.: (11) 5085-3595

[www.proteste.org.br](http://www.proteste.org.br) / e-mail: [institucional@proteste.org.br](mailto:institucional@proteste.org.br)



## **Manaus.**

Pelo menos outras duas audiências públicas serão realizadas até novembro deste ano, como forma de acompanhamento dos serviços e investimentos das operadoras. Caso as melhorias na qualidade não sejam perceptíveis, o presidente da comissão defende a criação de uma comissão de inquérito. “O inquérito é nosso instrumento legal para investigar. A Anatel pode fiscalizar, a Justiça multar e a Assembleia fazer um inquérito”, insistiu Chico Preto.

17. De acordo com as cláusulas 6.1, do contrato de concessão e 3.1, das autorizações do SMP e SCM, as prestadoras de serviços se comprometeram a cumprir as metas de universalização e continuidade, bem como os parâmetros de qualidade estabelecidos pela agência e, ainda, a dispensarem tratamento respeitoso e cortês aos consumidores. Todavia, as obrigações assumidas não têm sido observadas pela Oi.

18. Os descumprimentos de obrigações no campo dos três serviços: STFC, SMP e SCM, por parte da Oi são generalizados por toda a área de atuação da empresa, especialmente nas regiões Norte e Nordeste, como se pode verificar do artigo publicado no Portal da Band, assinado pela colunista Mariana Mazza, em 10 de novembro de 2011:

<http://www.band.com.br/noticias/colunas/podcast.asp?colunista=189&podcast=553890>

### **CPIs contra as teles**

Não tem muito tempo que dediquei a coluna aos problemas que o estado do Amazonas vem enfrentando com as empresas de telefonia. Apesar da garantia legal de que os serviços telefônicos seriam universalizados, de que a oferta teria continuidade e o setor buscaria a modicidade tarifária, na região Norte estes pilares não têm sido cumpridos. Mas o drama com a oferta telefônica de péssima qualidade não é exclusividade dos amazonenses. Na região Nordeste a coisa também não anda nada boa.

**Soube hoje que os deputados estaduais de Pernambuco resolveram investigar a fundo porque os serviços telefônicos estão tão ruins no estado. A Assembléia Legislativa instalou na semana passada uma Comissão Parlamentar de Inquérito (CPI) da Telefonia Móvel. Esta já é a segunda CPI envolvendo os serviços de telefonia no Nordeste. A primeira iniciativa aconteceu em setembro no estado do Alagoas, batizada de CPI da TIM.**





É incrível como ainda hoje os estados do Norte e do Nordeste do país são tratados com tanto descaso pelas empresas. O presidente da CPI de Pernambuco, deputado Betinho Gomes (PSB), me contou que antes de instalar a comissão, o Ministério Público e o Procon do estado tentaram fechar um acordo com as teles para melhorar a qualidade do serviço. As companhias recusaram-se a assinar o Termo de Ajustamento de Conduta (TAC). Quando souberam da CPI, os mesmos representantes das empresas correram para implorar aos deputados que não iniciassem a investigação. É o fim do mundo.

A investigação conta com o apoio de todos os 49 deputados da assembléia pernambucana. De certo porque cada um deles sente na pele as deficiências da oferta de telefonia móvel na região. A Anatel já foi ouvida pelos deputados e não apresentou nenhuma promessa de solução do caso por enquanto. Inclusive, é de se perguntar por que a agência reguladora não divulgou o encontro com os parlamentares, realizado ontem.

**O problema enfrentado pelos pernambucanos, amazonenses e alagoanos tem uma raiz comum. A busca irresponsável do aumento do número de clientes mesmo quando as redes construídas pelas teles não são suficientes para atendê-los com um mínimo de dignidade. "É claro para a gente que as empresas se preocuparam muito em vender linhas, investindo em um marketing pesado, e agora estão com problemas para atender a demanda", aponta o deputado Betinho Gomes.**

A situação é ainda mais grave se considerarmos que as empresas receberam incentivos para expandir a rede de telefonia móvel no país. Os preços mínimos do último leilão de radiofrequências feito pela Anatel foram reduzidos em troca de as empresas assumirem compromissos de ampliação do atendimento celular. Mas, pelo visto, o acordo não está sendo cumprido. Expandir a oferta com uma venda de linhas acima do que a rede suporta não é expandir de verdade. É enganar o consumidor e as autoridades. Afinal, o que se esperava era um aumento de investimentos e não a inclusão de novos clientes ao custo da qualidade do serviço.

A onda de CPIs que começa a atingir as teles mostra que a fiscalização dos serviços também tem falhas. A instalação de uma comissão parlamentar de inquérito é a última alternativa de uma sociedade que não vê seus direitos respeitados. Ai resta pressionar seus representantes públicos para cobrar uma satisfação das autoridades que deveriam zelar pelo setor.

**Já está passando da hora de a Anatel e o Ministério das Comunicações pararem de pensar apenas na próxima geração da telefonia celular - que, se continuar assim, funcionará só nas capitais do Sul e Sudeste - e darem um pouco de atenção à qualidade dos serviços que estão sendo prestado hoje para os brasileiros. Não adianta nada colocar o Brasil na vanguarda das tecnologias digitais se a maior parte do país continua tendo acesso a serviços com padrão analógico. Vamos ver quantas CPIs serão necessárias para que as autoridades percebam que entre os números**

apresentados pelas empresas e a realidade dos consumidores há um abismo cada vez maior.

19. É certo que a má qualidade do serviço não diz respeito só a Oi. Entretanto, têm sido as prestadoras deste grupo econômico que vêm apresentando falhas graves de forma sistêmica e há anos seguidos, como está fartamente documentado por trabalhos realizados pela própria ANATEL e revelam os rankings de reclamações dos órgãos de defesa dos consumidores.

20. As práticas abusivas e ilegais reiteradas pelas empresas que integram o Grupo Oi refletem desrespeitos graves aos contratos de concessão e às autorizações, passíveis de serem enquadradas nos arts. 110 e 137, da Lei Geral de Telecomunicações, com os seguintes teores:

**Art. 110. Poderá ser decretada intervenção na concessionária, por ato da Agência, em caso de:**

**I - paralisação injustificada dos serviços;**

**II - inadequação ou insuficiência dos serviços prestados, não resolvidas em prazo razoável;**

**IV - prática de infrações graves;**

**Art. 137. O descumprimento de condições ou de compromissos assumidos, associados à autorização, sujeitará a prestadora às sanções de multa, suspensão temporária ou caducidade.**

21. A conduta reiterada de desrespeitos às leis, aos contratos e aos consumidores pelas prestadoras do Grupo Oi não se justifica, principalmente quando se consideram as grandes vantagens que as empresas vêm obtendo junto ao BNDES, por meio de fartos financiamentos para investimentos na melhoria da qualidade dos serviços, bem como da postura complacente desta



agência frente a descumprimentos graves aos contratos, como é o caso da venda ilegal de milhões em bens públicos vinculados à concessão, sem que a empresa tenha sofrido qualquer penalização até esta data.

22. Ainda com o objetivo de trazer à baila as grandes vantagens econômicas obtidas pelo Grupo Oi, não se pode deixar de mencionar a manutenção da mesma equação econômica financeira dos contratos de concessão do STFC, fixada em julho de 1998, estabelecida com base na realidade da necessidade de fortes investimentos voltados para a universalização dos meios físicos para a prestação do serviço e que, a despeito do cumprimento das metas desde 2005 (conforme certificado pela agência), permanece intacta até hoje.

23. Trata-se da manutenção da assinatura básica, cuja receita, conforme o mesmo Informe elaborado pelas áreas técnicas da ANATEL já mencionado acima, tem servido para subsidiar ilegalmente (§2º, art. 103, da LGT) investimentos em serviços prestados em regime privado, privilegiando localidades do país que concentram consumidores com maior renda e potencial de consumo:

Entretanto, apesar do crescimento proporcionado pela privatização do setor, a expansão de redes backbone ocorreu de modo extremamente desigual no plano territorial: São Paulo, Rio de Janeiro, Belo Horizonte e Brasília, regiões com maior demanda por serviços de telecomunicações e que concentram a maior parte da renda do Brasil, receberam a maior parte dos investimentos. Enquanto isso, a Região Norte do país, onde considerável parte da população é servida por enlaces de rádio digital, o que confere maiores problemas às



Quanto aos investimentos, pode-se depreender do gráfico abaixo que os investimentos no serviço local tiveram seu pico no ano de 2001 e vêm mantendo um nível estável, em torno de 2 bilhões de reais por ano (provavelmente para manter o nível de operação).

A modalidade Longa Distância vem tendo investimentos decrescentes. Além disso, o gráfico evidencia um comportamento de tendência, no limite, a zero.

Por outro lado, verificamos que os investimentos em Dados tiveram seu montante mais expressivo no ano de 2005, o que evidencia uma expansão do serviço prestado em regime privado nos últimos anos.

É possível, ainda, inferir, a partir dos dados disponíveis abaixo, que o montante global de investimentos realizados no serviço de Dados corresponde a um percentual de 80% do total de investimentos realizados na Concessão Local, fato que indica que grande parte dos resultados das empresas foi utilizada no “financiamento” de um serviço prestado em regime privado.

Isto pode ser corroborado pela crescente número de acessos compartilhados ADSL que, nas empresas envolvidas na operação, crescem a uma taxa média anual de 36,8% desde 2004.

### III – A PROPAGANDA ENGANOSA E AS PRÁTICAS ABUSIVAS

24. Fundamental frisar, por fim, que muitos dos problemas enfrentados pelos associados da PROTESTE decorrem da publicidade massiva que o Grupo Oi vem promovendo para ofertar seus pacotes de serviços, na grande parte das vezes, sem observar os limites legais.

25. As chamadas são feitas com preços promocionais, sem que esta advertência seja feita de forma suficientemente clara, violando o art. 6º, inc. III e IV, bem como o § 1º, do art. 37, do Código de Defesa do Consumidor.

26. Sendo assim, larga margem das contratações em massa se dá sobre bases falsas, do que decorrem práticas abusivas, nos termos do art. 39, também da Lei do Consumidor, tais como:

**39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:**



I - condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos;

II - recusar atendimento às demandas dos consumidores, na exata medida de suas disponibilidades de estoque, e, ainda, de conformidade com os usos e costumes;

III - enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço;

IV - prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços;

VI - executar serviços sem a prévia elaboração de orçamento e autorização expressa do consumidor, ressalvadas as decorrentes de práticas anteriores entre as partes;

VII - repassar informação depreciativa, referente a ato praticado pelo consumidor no exercício de seus direitos;

VIII - colocar, no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes ou, se normas específicas não existirem, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Conmetro);



IX - recusar a venda de bens ou a prestação de serviços, diretamente a quem se disponha a adquiri-los mediante pronto pagamento, ressalvados os casos de intermediação regulados em leis especiais;

27. Tais condutas não podem ser ignoradas por essa agência, que, de acordo com a LGT, tem, entre outras atribuições:

Art. 2º O Poder Público tem o dever de:

I - garantir, a toda a população, o acesso às telecomunicações, a tarifas e preços razoáveis, em condições adequadas;

II - estimular a expansão do uso de redes e serviços de telecomunicações pelos serviços de interesse público em benefício da população brasileira;

(...)

IV - fortalecer o papel regulador do Estado;

(...)

VI - criar condições para que o desenvolvimento do setor seja harmônico com as metas de desenvolvimento social do País.

#### IV – O PEDIDO

28. Pelo exposto e com fundamento no parágrafo único, do art. 72, do Regimento Interno da ANATEL, a PROTESTE requer em caráter de URGÊNCIA:



A) Seja instaurado o devido Procedimento para Apuração de Descumprimento das Obrigações indicadas;

B) Seja determinado pela ANATEL, sem a prévia manifestação das interessadas, tendo em vista a ocorrência de lesões em massa, o prazo de 30 (trinta) dias para que ajustem suas práticas à legislação e contratos vigentes, especialmente no que diz respeito ao atendimento às demandas e resolução dos vícios na prestação dos serviços aos consumidores, com a apuração do cumprimento da determinação a ser impostas ao Grupo Oi nos índices de reclamações nos órgãos de defesa do consumidor e ANATEL;

C) Havendo o descumprimento da determinação, seja imposta às empresas que integram o Grupo Oi a pena de interrupção de contratação dos serviços SMP, SCM e SeAC, ficando impedidas de aumentarem suas bases de consumidores.

29. Aguardando o atendimento das demandas ora apresentadas, bem como de ser intimada dos atos promovidos nos autos do processo a ser instaurado, a PROTESTE se coloca à disposição para esclarecimentos e

Aguarda deferimento.

FLÁVIA LEFÈVRE GUIMARÃES  
OAB/SP 124.443  
CONSELHO CONSULTIVO DA PROTESTE