



**INSTRUMENTO DE TERMO DE COMPROMISSO
QUE CELEBRAM ENTRE SI A COMISSÃO
PARLAMENTAR DE INQUÉRITO (CPI) DA
TELEFONIA MÓVEL DO ESTADO DE SANTA
CATARINA E AS OPERADORAS DE TELEFONIA
MÓVEL: CLARO S.A., OI S.A., TIM CELULAR S.A. E
VIVO S.A., COM A FINALIDADE DAS OPERADORAS
DE TELEFONIA MÓVEL PROMOVEREM O
MELHORAMENTO NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS
EM SANTA CATARINA.**

A **COMISSÃO PARLAMENTAR DE INQUÉRITO (CPI)** PARA APURAR A PRECARIEDADE DOS SERVIÇOS DE TELEFONIA MÓVEL OFERECIDOS PELAS EMPRESAS QUE OPERAM EM SANTA CATARINA, instituída pelo Ato da Presidência DP nº 19-DL/2013, da Assembleia Legislativa do Estado de Santa Catarina (ALESC), neste ato representada pelo Presidente da CPI, Deputado Silvio Dreveck, e as Operadoras de Telefonia Móvel, atuantes no âmbito do Estado de Santa Catarina, **CLARO S.A.**, com sede na Rua Florida, 1.970, (5º andar), Brooklin, São Paulo/SP, CEP 04565-907, CNPJ/MF nº 40.432.544/0001-47, **OI S.A.**, com sede na Rua do Lavradio nº 71, 2º andar, Centro, Rio de Janeiro-RJ CEP 20.230-070, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 76.535.764/0001-43, **TIM CELULAR S.A.**, com sede na Av. Giovanni Gronchi, nº 7.143, CEP 05724-005, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 04.206.050/0001-80, **VIVO S.A.**, com sede na Av. Engenheiro Luiz Carlos Berrini, 1.376, 32º andar, São Paulo/SP, CEP 04571-936, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 02.449.992/0001-64, conforme considerandos da CPI:

- o grau de satisfação/insatisfação dos usuários dos serviços de telefonia móvel no território catarinense que foi aferido pela CPI da Telefonia Móvel, utilizando de vários recursos para concretizar essa constatação, tais como: resultados das Audiências Públicas realizadas em 2012 pela ALESC, levantamento das reclamações dos PROCONs de vários municípios de Santa Catarina, realização de pesquisa de satisfação sobre a prestação de serviço de telefonia em Santa Catarina, disponível no site da ALESC, recebimento das manifestações das Prefeituras e Câmaras de Vereadores, além da oitiva de várias entidades: Ordem dos Advogados do Brasil, Seção Santa Catarina (OAB/SC), Ministério Público Estadual de Santa Catarina (MP/SC), Conselho Regional de Contabilidade (CRC-SC), Defensoria Pública do Estado de Santa Catarina, União dos Vereadores de Santa Catarina (UVESC), Ordem dos Economistas de Santa Catarina, Conselho Regional de Engenharia e Agronomia (CREA/SC), Fundação Estadual do Meio Ambiente (FATMA), Sindicato dos Jornalistas de Santa Catarina,



Federação do Comércio de Santa Catarina (FECOMÉRCIO); Federação das Indústrias de Santa Catarina (FIESC), Federação Catarinense dos Municípios (FECAM), Tribunal de Justiça de Santa Catarina (TJ/SC), Sindicato dos Trabalhadores em Empresas de Telecomunicações Em Santa Catarina (SINTTEL/SC), Federação das Empresas de Transportes e Cargas e Logística no Estado de Santa Catarina (FETRANSESC), Federação das Associações de Micro e Pequenas Empresas e Empreendedor Individual de Santa Catarina (FAMPESC), Federação das Câmaras dos Dirigentes Lojistas (FCDL/SC), Federação da Agricultura e Pecuária do Estado de Santa Catarina (FAESC), Federação das Associações Empresárias de Santa Catarina (FACISC), Sindicato da Indústria de Carnes e Derivados de Santa Catarina (SINDICARNE/SC) e Sindicato Nacional das Empresas de Telefonia e de Serviço Móvel Celular Pessoal (SINDITELEBRASIL);

- que os resultados das audiências públicas realizadas pela Assembleia Legislativa em 2012 reforçam, de modo contundente, a necessidade de aprimoramentos dos serviços de telefonia móvel em território catarinense, quanto à falta de cobertura, às ligações que caem e não podem mais ser restabelecidas e ao mau atendimento nos *calls centers*;

- que uma das revelações surgidas nas referidas audiências públicas mostra quanto é precário o sistema de telefonia móvel no Estado, pois vários municípios vizinhos, às margens da rodovia BR – 153, na região Oeste de Santa Catarina, num raio de 150 quilômetros, não teriam qualquer sinal de telefonia;

- que levantamento feito pelos PROCONS no Estado de Santa Catarina revela que as reclamações sobre a telefonia móvel ocupam o primeiro lugar no ranking, em média 70% dos atendimentos dos PROCONS são referentes a problemas com serviços de telefonia;

- com base nas reclamações registradas nos PROCONS, que interrupção de ligação, sinal com baixa qualidade, ausência de sinal, falta de cobertura, bem como a cobrança indevida são os maiores problemas, além de que, o mau atendimento efetuado pelos *calls centers* é corriqueiro;

- que a pesquisa de satisfação realizada pela ALESC mostrou que 90,92% das pessoas estão insatisfeitas com os serviços prestados por sua operadora de telefonia móvel e 91,25% dos clientes informaram que as Operadoras não resolvem os problemas apresentados;

- que a telefonia é um serviço prestado sob regime privado mediante autorização da Anatel, sendo que as empresas prestadoras deste serviço têm obrigação legal de atender os direitos dos usuários, conforme estabelece a Lei Geral de Telecomunicações e do Código de Defesa do Consumidor, sendo que os consumidores têm o direito a receber serviço adequado nos termos da regulamentação da Anatel;

- que deve ser revista a legislação estadual para a instalação de antenas em Santa Catarina, de acordo com as informações relatadas nesta CPI pelo Presidente da FATMA, o que facilitará novas instalações de antenas, desburocratizando o processo de licenciamento ambiental;



- que todas as Operadoras declararam na CPI da Telefonia Móvel que irão fazer novos investimentos, visando ampliar a capacidade de transmissão, instalar novas antenas e novos *sites*, além de melhorias para resolutividade das reclamações apresentadas pelos consumidores; e

- que é dever das Operadoras prestarem serviços de telecomunicações adequados, as quais devem empreender seriedade para obtenção de qualidade na prestação de serviços, firmam o presente instrumento de conciliação, dando oportunidade para que as Operadoras de Telefonia Móvel promovam ajustamento de suas condutas, visto o elevado número de reclamações obtidas pela CPI, que tem por escopo a melhoria da qualidade da prestação dos serviços móveis, conforme segue.

Resolvem a **COMISSÃO PARLAMENTAR DE INQUÉRITO** (CPI) e as OPERADORAS **CLARO S.A., OI S.A., TIM CELULAR S.A. e VIVO S.A.** já qualificadas acima, celebrar o presente Termo de Compromisso, nos termos e condições abaixo:

1) As Operadoras obrigam-se a cumprir o que foi declarado na CPI da Telefonia Móvel em Santa Catarina quanto à execução de investimentos previstos nos termos do Plano de Melhoria da Prestação do Serviço Móvel Pessoal, apresentado e divulgado pela Anatel, e que visam ampliar a capacidade de transmissão, instalar novas antenas e novos *sites*, e outros recursos que forem necessários para melhorar a prestação de serviço, conforme parâmetros adotados pela ANATEL.

2) Nesse sentido, as Operadoras comprometem-se a apresentar à Comissão de Direitos Humanos da ALESC, responsável pelas relações de consumo e medidas de defesa do consumidor (art. 76, inciso XXIII do Regimento Interno da ALESC), no prazo de 10 (dez) dias úteis, a contar da assinatura deste documento, as informações sobre o Plano mencionado no item 1 acima, com informações específicas de expansão de cobertura e melhoria da qualidade para o Estado de Santa Catarina realizadas ou a serem realizadas no ano de 2013. Em relação ao ano de 2014, as informações sobre as previsões de expansão da cobertura serão prestadas até o final do 1º trimestre do respectivo ano.

3) As informações específicas de expansão de cobertura e melhoria da qualidade, prestadas à CPI, poderão ser alteradas em razão de locais passíveis de instalação de equipamentos, legislação restritiva, mudanças do planejamento e/ou orçamento da empresa, novos ou futuros acordos firmados com autoridades públicas do Estado ou com a Anatel ou outros motivos técnicos, sem que tais alterações impliquem descumprimento para fins deste documento. Eventuais alterações nos planos de expansão, pelos motivos ora sinalizados, serão encaminhadas para conhecimento da Comissão de Direitos Humanos da ALESC.



4) As Operadoras comprometem-se a atender as reclamações, solicitações de serviços, pedidos de rescisão e pedidos de informação apresentados pelo Consumidor, que devem ser individualmente processados pelas OPERADORAS e receber um protocolo numérico sequencial a ser obrigatoriamente informado ao interessado para possibilitar o acompanhamento da solução de sua reclamação ou solicitação. O número de protocolo numérico sequencial será fornecido ao cliente por meio de vocalização e/ou mensagem de texto. Nos casos de envio do protocolo por mensagem de texto, esta deve ser enviada ao telefone celular do cliente no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após a postulação do consumidor, excluídos os aparelhos não aptos a receber *sms*. As demandas recebidas pelas Operadoras, por meio dos seus canais de atendimento, serão respondidas conforme regulamentação.

5) As Operadoras comprometem-se a manter o serviço de atendimento aos PROCONs nos municípios catarinenses, por meio do canal exclusivo 0800, além de melhorar o atendimento ao consumidor, oferecendo também atendimento presencial nas lojas próprias, por meio das linhas expressas, e disponibilizar nos seus sites na internet mapa com as indicações de cobertura para ser consultado pelos consumidores, por endereço, cidade ou CEP.

6) Em relação à prestação de serviço de telefonia na área rural do Estado de Santa Catarina, a empresa TIM se compromete, nos termos das regras e cronogramas estipulados pela Anatel e estabelecidos no Edital de Licitação n.º 004/2012/PVCP/SPV, por meio do SMP ou do STFC - associado ao Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), a viabilizar com serviços de voz e dados nas regiões, definidas como as áreas compreendidas até a distância de 30 km do limite das localidades sede de todos os municípios brasileiros sendo:

1. 30% dos municípios brasileiros até 30 de junho de 2014;
2. 60% dos municípios brasileiros até 31 de dezembro de 2014; e
3. 100% dos municípios brasileiros até 31 de dezembro de 2015.

7) Como o Código de Defesa do Consumidor garante o direito às informações claras, ostensivas e legíveis, para facilitar a compreensão do consumidor sobre os produtos, serviços e práticas comerciais adotadas pelo fornecedor desses produtos e/ou serviços, as Operadoras devem disponibilizar, nos seus sites, para consulta dos clientes pós-pagos, informações discriminadas dos valores cobrados pelos serviços prestados e oferecidos.

O presente Termo de Compromisso, para que produza seus efeitos legais, vai assinado pelo Presidente da CPI da Telefonia Móvel, Deputado Silvio Dreveck, pelo Deputado Relator Moacir Sopelsa, pela Deputada Sub-Relatora, Ana Paula Lima, e demais membros integrantes da Comissão, e pelos responsáveis Regionais/Nacionais das Operadoras de



Telefonia Móvel em atuação no âmbito do Estado de Santa Catarina, comprometendo-se que, na hipótese de descumprimento do compromissado, tomarão as devidas providências para responsabilização no Judiciário.

Este documento não tem a pretensão de encerrar as discussões sobre os problemas apresentados que possam ser produzidas por órgãos competentes.

Florianópolis, 26 de novembro de 2013.

CLARO S.A

TIM CELULAR S.A.

VIVO S.A.

OI S.A.

Deputado Silvio Dreveck

Presidente

Deputado Moacir Sopelsa

Relator

Deputada Ana Paula de Lima

Sub-Relatora

Deputado Sargento Amauri Soares

Deputado Edison Andrino

Deputado Mauricio Eskudlark

Deputado Marcos Vieira