nesta sessão justificam plenamente a instalação da CPI, porque atestam a má prestação do serviço. Reiterou o problema da falta de cobertura e das cobranças abusivas em faturas. Contou que a operadora OI, através de mensagem de texto, informou que as faturas estarão disponíveis apenas on-line, o que dificulta o seu pagamento. Narrou também que quando assumiu a Prefeitura a mesma operadora cobrava um débito de um contrato para o qual se havia solicitado o cancelamento, e que se viu obrigado a pagar, pois a empresa argumentou que não podia cancelar o contrato antes do seu vencimento. Por fim, parabenizou os trabalhos e a iniciativa da Comissão de visitar as cidades do interior. O Procurador da ALPB, Adalberto Júnior, falou que no dia de hoje, durante o deslocamento à Guarabira, foi vítima da cobrança da tarifa de interconexão. Os Deputados João Bosco Carneiro, Ricardo Barbosa e Camila Toscano fizeram os agradecimentos finais. Acrescentou a Deputada Camila sobre a felicidade de participar de uma sessão juntamente com seu pai, o senhor Zenóbio Toscano, que é o prefeito de Guarabira. O Deputado João Gonçalves também fez agradecimentos e encerrou a presente sessão. E para constar, eu, Ana Luisa do Couto Andrade, Consultor Legislativo, lavrei a presente Ata que, depois de lida e aprovada, será assinada e rubricada em todas as suas folhas, pelo senhor Presidente, de acordo com o que preceitua o Regimento Interno da Assembleia Legislativa. Sala de Reuniões, Campina Grande, 7 de maio de 2015.

Deputado João Gonçalves
- Presidente -

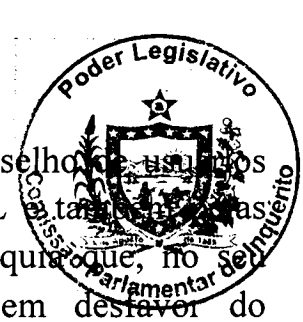
Toscano, que concedeu oportunidade para a Prefeita Márcia. Está falou sobre os problemas mais recorrentes em Sertãozinho. Disse que as chamadas de urgência (SAMU, Violência Doméstica, Polícia) tecnicamente não necessitam de sinal para serem efetuados, todavia na sua localidade só se concluem quando originadas de área que tenha alguma cobertura, o que coloca em risco até mesmo a vida da população. Falou sobre o sucateamento do telefone público, que praticamente inexiste ou não funciona e do monopólio da OI na telefonia fixa. Relatou que em Sertãozinho só tem o sinal da operadora Claro, o que dificulta até mesmo a atividade da prefeitura em fazer convênio com planos de telefonia. Criticou a portabilidade, que gera cobranças em duplicidade, da operadora originária e da nova. O Deputado Bosco Carneiro perguntou a Márcia: "com relação a portabilidade, existia anteriormente sinal da TIM na localidade? Confirma que nenhum telefone público funciona?" A Prefeita Márcia respondeu que nunca houve sinal da TIM, o plano foi feito em outra gestão com esta operadora, porque as autoridade circulavam em cidades vizinhas que tinham esta cobertura, mas na sua gestão foi realizada a portabilidade para a Claro, única operadora que funciona dentro da própria cidade. Com relação aos "orelhões" confirmou que nenhum dos 8 existentes funciona, incluindo aqueles que se localizam em escolas, hospital e delegacia. Acrescentou que não é obedecido o raio de distância entre um e outro, que é de 5Km. A Deputada Camila Toscano indagou se através da interconexão consegue ativar outra operadora em Sertãozinho e a Prefeita Márcia respondeu que nem a interconexão funciona. Ato contínuo a palavra foi dada à Prefeita Alcione Beltrão, que falou sobre os problemas recorrentes de Alagoinha. Iniciou contando que a cidade passou 72 horas sem cobertura de sinal, o que ensejou uma ação civil pública requerendo indenização para a coletividade lesada. Informou que na cidade a cobertura é feita pela OI, mas o serviço é péssimo, a ligação cai com frequência e a internet pouco funciona. Acostou-se a fala da Prefeita Márcia com relação aos telefones públicos. O Vereador Inaldo Júnior contou um caso em que a operadora de telefonia bloqueia a linha do consumidor, mesmo este tendo pago a fatura, sob a alegação de que a administradora do cartão de crédito não repassou o valor. Defende que o consumidor não pode ser penalizado pelo erro da administradora do cartão. O Dr. Glauberto Bezerra informou que qualquer pessoa pode acessar o sitewww.consumidor.gov.br, que é um instrumento colocado ao alcance da população para falar diretamente com a empresa, sem a intermediação do Call Center. Noticiou que o MP-Procon irá até Guarabira colher as reclamações da população, permanecendo por alguns dias. A palavra foi facultada ao Prefeito Zenóbio Toscano, que saudou os presentes e disse que os depoimentos colhidos

que está convencido que com o apoio dos diversos órgãos de proteção ao consumidor, dentre eles o MP, esta CPI logrará êxito em seus trabalhos. Em seguida discursou o Dr. Glauberto Bezerra, que iniciou contando uma história a fim de ilustrar que sempre se deve acreditar nos resultados, não devendo a população nutrir a descrença. Destacou que a criação da CPI é uma prova que a ALPB está preocupada com a sociedade e é uma defensora dos direitos humanos, que abrange o direito do consumidor, de relevância constitucional. Por fim, criticou a ANATEL, que na sua concepção não tem uma política de proteção ao consumidor. A palavra foi oportunizada aos vereadores, tendo o senhor Tiago do Mutirão iniciado sua fala parabenizando a ALPB pela instalação da CPI. Elencou outras falhas na prestação do serviço, tais como: propagandas enganosas e ligações cruzadas. Lembrou que a problemática atinge toda a população, da mais humilde à mais gabaritada, vez que se trata de serviço essencial. Por fim, ofereceu sua contribuição para o êxito do trabalho, dizendo que estará em sintonia com a APLPB, inclusive através do e-mail oficial da CPI. O vereador Lula das Molas saudou os presentes e reforçou os dados que foram veiculados pelos seus colegas vereadores, tais como: ausência de sinal dentro da própria cidade, a dificuldade de sinal da Zona Rural, onde a falta de cobertura chega a 90% e a existência de cobrança abusiva. Falou que ele próprio foi vítima de faturas excessivas, que foram retificadas só depois de contestadas. Em seguida, passou-se a palavra ao Vereador Marcos de Enoque. Em seu discurso falou que na cidade atua quatro operadoras: OI, TIM, Claro e Vivo. Detalhou que o sinal da Vivo vem da cidade de Araçagi e o da Claro de Pilõezinhos, para as demais o sinal é próprio da cidade. Denunciou que de uma cidade para outra muda a cobertura da operadora e é cobrada uma tarifa de interconexão, que consome todo o crédito. O Dr. Glauberto Bezerra, em aparte, confirmou a cobrança dessa tarifa e ponderou que esta fere o princípio básico da transparência. Destacou que a situação se agrava no momento em que esta cobrança ocorre com o aval da ANATEL. Lembrou também que os contratos possuem uma cláusula em que o consumidor autoriza a cessão dos seus dados pessoais, devendo a CPI também atentar para este fato. O Deputado João Bosco Carneiro confirmou com o Vereador Marcos o fato da antena da Claro não ser própria, mas se localizar em Pilõezinhos e observou que no documento oficial há informação diversa, que se contrapõe a realidade fática. Na sequência falou o Vereador Mallaguty, que reiterou a falta de sinal na cidade e principalmente na zona rural e reforçou a existência da cobrança da tarifa de interconexão. O Vereador Costinha também se pronunciou acostando-se a fala do colega Marcos de Enoque. A Presidência dos trabalhos foi repassada para a Deputada Camila

Gonçalves convidou a Deputada Camila Toscano para secretariar os trabalhos, esta procedeu com a leitura do Expediente, do qual constava a convocação da presente sessão pública, e da Ata da 4ª Reunião desta Comissão, realizada no dia 04 de maio de 2015, que já havia sido aprovada sem restrições na sessão conjunta com a Câmara Municipal de Campina Grande.O Deputado João Gonçalves desculpou-se pelo atraso na abertura da presente sessão e noticiou a presença de um fiscal do Procon Estadual, o senhor Giovane Varela, que ficaria nas galerias à disposição da população para colher denúncias e insatisfações com o serviço de telefonia móvel. Ato contínuo a palavra foi concedida ao Vereador Inaldo Júnior, Presidente da Câmara Municipal, que narrou algumas peculiaridades sobre a telefonia na região, detalhando que já aconteceu situação em que a cidade passou quase 48 horas sem cobertura das operadoras OI e TIM e que a falta de sinal atinge desde a periferia até o centro de Guarabira. Informou que atua na Cidade quatro operadoras, quais sejam OI, TIM, Vivo e Claro, sendo a OI a mais popular. O Deputado João Bosco Carneiro lembrou do objetivo desta CPI, que se traduz na apuração dos danos causados aos consumidores, com isso informou o e-mail cpidatelefoniapb@gmail.com e pediu a colaboração dos vereadores para que divulgassem esse canal de comunicação a fim de que os cidadãos possam registrar suas queixas.Rogou que nas reclamações os cidadãos digam sua localização, para que se precise os pontos em que o serviço é de pior qualidade. Em seguida falou a Deputada Camila Toscano, que cumprimentou seus pares e atestou que quando se afasta um pouco do perímetro urbano nenhum sinal funciona, ou, ainda, passa a atuar outra operadora. Enfatizou que o objetivo da sessão itinerante é ouvir a população, para se apurar as demandas e mapear os problemas por região. Em seguida a palavra foi concedida ao Deputado Inácio Falcão, que falou da necessidade do serviço, argumentando que não se trata mais de algo supérfluo, mas de caráter essencial. Falou que em virtude dessa essencialidade é que o serviço não poderia ser falho, por isto esta Comissão tem a responsabilidade de investigar todas as empresas que atuam no Estado. Recordou o fato da CPI da Telefonia ter sido instalada em 18 estados da Federação e explicou que o número tende a aumentar, fato que fará pressão no Congresso Nacional para que tome medidas rigorosas em relação as operadoras. Também lembrou que o objetivo é ouvir a população, usando suas queixas para embasar o relatoria final da comissão. O Deputado Ricardo Barbosa também fez uso da palavra, citando os dispositivos da Lei 9.472/97, a qual regulamenta as telecomunicações, de forma a comprovar que as operadoras não estão cumprindo com seu dever legal. Falou que nessa conjuntura de péssima qualidade do serviço é que se vai percorrer uma solução. Por fim, disse

deserviço que as operadoras prestam. O Vereador João Dantas também se pronunciou, acostou-se ao que foi dito pelos seus pares quanto a péssima qualidade do serviço, criticou a inércia da ANATEL e sugeriu que fosse solicitada as cópias das Atas da reunião do Conselho dos Usuários. Por fim, falou o Vereador Aragão Júnior que no mesmo sentido se indignou com a situação do serviço de telefonia móvel, que é de péssima qualidade. Relatou que viu um dado na Folha de São Paulo, do ano de 2013, que de R$ 1,9 bilhão em multas aplicas pela ANATEL apenas R$ 90.000.000,00 foram recolhidos. Destacou que apenas uma das multas para a operadora OI foi de R$ 216.000.000,00. Criticou, assim, que o não recolhido fica no limbo jurídico. Acrescentou que em 2012 o total aplicado foi de R$ 1 bilhão e o recolhido foi de R$ 72.000.000,00. Argumentou que dessa forma as operadoras nada vão temer, pois só pagam as multas se as manobras jurídicas não obtiverem êxito. O Deputado Ricardo Barbosa salientou que esta foi uma das melhores reuniões produzidas na CPI e os deputados saem energizados desta reunião. O Deputado Janduhy Carneiro informou que tentou realizar 18 ligações e todas foram infrutíferas, reiterando sua indignação com o serviço. Finalizando, o Presidente da CPI Deputado João Gonçalves agradeceu a participação de todos e recebeu do Vereador Pimentel Filho, Presidente da Câmara Municipal, a cópia da Lei das Antenas e do Código do Meio Ambiente. O Deputado João Gonçalves fez seus agradecimentos e suspendeu a sessão. Retomando os trabalhos, às dezessete horas e quarenta e cinco minutos do dia sete de maio do ano de dois mil e quinze, na Câmara Municipal de Guarabira "o senhor Vereador Inaldo Júnior", o Presidente procedeu com à nova composição da Mesa, convidando para tomar assento: os Deputados João Gonçalves, Camila Toscano, João Bosco Carneiro, Ricardo Barbosa e Inácio Falcão; o senhor Francisco Glauberto Bezerra, Diretor do MP-Procon; o senhor Adalberto de Farias Falcão Júnior, Procurador da ALPB; os Vereadores Lula das Molas, Mallaguty, Tiago do Mutirão, Marcos de Enoque e Costinha; a senhora Alcione Beltrão, Prefeita de Alagoinha,a senhora Márcia Mouzinho Araújo, Prefeita de Sertãozinho e o senhor Zenóbio Toscano de Oliveira, Prefeito de Guarabira. Ato contínuo a Presidência dos trabalhos foi repassada para o Deputado João Gonçalves que destacou o objetivo da presente sessão conjunta em apurar a responsabilidade por danos causados ao consumidor na prestação inadequada de serviços de telefonia móvel oferecidos pelas operadoras existentes e que atuam no Estado da Paraíba. Fizeram-se presentes à reunião os membros titulares: João Gonçalves, Camila Toscano, João Bosco Carneiro, Ricardo Barbosa, Inácio Falcão, tendo os Deputados Anísio Maia e Janduhy Carneiro justificado suas ausências. O Presidente Deputado João

as escolas públicas do Estado da Paraíba. Acrescentou que os usuários são ouvidos, até melhoram as trativas com o Conselho, mas não têm uma resposta efetiva, são apenas promessas. Explicou que no Fórum da ANATEL se mostra as metas que as operadoras precisam atingir e o que já foi alcançado, e só na reunião dos Conselhos as empresas mostram seus investimentos, embora também participem do Fórum. Contou que participou apenas de um Fórum da ANATEL e que esta participação também é custeada pelas empresas de telefonia. Falou que fazem um mapeamento técnico da cobertura do sinal que nem os membros do Conselho conseguem entender. Reiterou que a fala de que a ANATEL é a "mãezona" das operadoras. Confirmou que a ANATEL ganha com a venda de *chip*, inclusive, mais que a própria operadora. Acredita que existe essa vontade manifesta em lesar o consumidor, porque as empresas têm conhecimento dos danos, mas na prática não há resolutividade. Disse que não tem conhecimento sobre margem de lucro com revenda de *chips*, mas sabe que no caso da Vivo há um escritório em João Pessoa, no Prédio Royal Center, que é ligado ao representante da operadora que fica em Recife, responsável pela distribuição de *chips* às lojas franquiadas, não tendo conhecimendo sobre monopólio da atividade. Explicou que é uma Lei Federal que regulamenta as telecomunicações, que estabelece a criação dos Conselhos de Usuários por região e outras resoluções da ANATEL disciplinam o seu funcionamento. Detalha que são escolhidas 12 pessoas pela população. Contou que foi escolhido pelo povo e o procedimento deve ser amplamente divulgado. Acrescenta que no site de todas as operadoras tem falando sobre o Conselho de Usuários e soube por meio de mensagem no celular e pela mídia. Por fim, falou que não há o pagamento de Jeton, apenas o custeio da viagem. Em relação ao depoimento do senhor Elenildo Gomes, o Deputado Bosco Carneiro ponderou que tendo as operadoras mencionado o roubo de equipamentos como obstáculo para novos investimentos, a CPI solicitará à Secretaria de Segurança Pública dados sobre as queixas de roubo, feitas pelas operadoras. Ponderou também que a lei das antenas não é obstáculo para os investimentos em instalação e que acha temerário uma Lei Federal tratar sobre esse tema. O Dr. Glauberto Bezerra também ponderou que não existe uma ampla divulgação sobre o Conselho de Usuário, inclusive não tinha conhecimento de sua existência e argumentou que a existência de informação no site da operadora não propicia uma grande visibilidade. Ato contínuo a palavra foi facultada ao Vereador Napoleão Maracajá que fez os cumprimentos de praxe, parabenizou o trabalho da CPI e inicialmente contou um caso próprio de irregularidade, qual seja, sua linha foi bloqueada mesmo estando em dia com o pagamento da fatura. Mostrou em seu pronunciamento toda sua indignação com o



18,00 (dezoito reais). Noticiou que como representante do Conselho de usuários participa de Fórum dos Consumidores realizado pela ANATEL e também das operadoras. Demonstrou uma grande insatisfação com a autarquia que, no seu entendimento, apenas controla e regulamenta a atividade em desfavor do consumidor. O vereador Pimentel Filho explicou que a lei das antenas não obsta qualquer investimento, sendo uma desculpa das operadoras, pois a lei apenas regulamenta a instalação que deverá obedecer limites, principalmente de potência. A Deputada Camila Toscano acostou-se à fala do Vereador Pimentel Filho. O Deputado Ricardo Barbosa citou a Lei 9 472/97, que regulamenta os serviços de telecomunicações, enfatizando que seus dispositivos estão sempre amplamente violados pelas empresas, que não cumprem com seus deveres. Ato contínuo o Deputado João Bosco Carneiro procedeu com os questionamentos ao senhor Elenildo Gomes: Qual foi o último Fórum que participou? Qual a abrangência do Conselho de Usuários? Já registrou queixas em Conselhos? Qual a duração das reuniões do Conselho e quem custeia a participação dos representantes? O que é discutido no Fórum da ANATEL? Os usuários são ouvidos? Demonstram através de documentos os investimentos que são feitos na Paraíba? As empresas participam do Fórum? A participação no Fórum da ANATEL também é custeada pelas empresas? Eles fornecem explicação técnica para a ausência de cobertura ou falam em linguagem acessível? Se há manifestação da ANATEL quanto à explicação técnica? Confirma que a ANATEL recebe com a venda/doação de *chip*? Na sua concepção existe uma vontade manifesta das empresas em lesar o consumidor? Como é feita a revenda de *chips*? Tem conhecimento sobre margem de lucro? E se existe monopólio de venda ou revenda de *chips* na Paraíba? Como ocorre a escolha dos Conselheiros? O senhor foi eleito pelo povo? Como tomou conhecimento do Conselho? Existe pagamento de Jeton?

Em resposta o senhor Elenildo Gomes disse que participou de Fórum realizado pela ANATEL em Recife e que participou em Fortaleza de uma reunião do Conselho de Usuários, cuja abrangência é regional. Esclareceu que já registrou várias queixas, mas de fato não existe resolutividade. Informou que a operadora Vivo tem a obrigação de, até 2016, atender a todos os municípios da Paraíba com o serviço 4G. Contou que a reunião do Conselho ocorre em um turno e que o custo de passagem e hospedagem é arcado pelas operadoras. Com relação ao Fórum da ANATEL esclareceu que são discutidas as metas que cada operadora deve atingir, como por exemplo no caso da Vivo tem a obrigação de fornecer internet para todas

Poder Legislativo
Câmara Municipal de Campina Grande
Comissão Parlamentar de Inquérito

na sua atuação política sempre se preocupou com o consumidor, tendo feito um requerimento em 12 de setembro de 2011 junto a Procuradoria do Consumidor em Campina Grande sobre a problemática da telefonia. Explicou que em virtude de tal requerimento participou de audiências com o MP para buscar contornar a situação, que entende que não foi resolvida, já que agora em 2015 se concentra esforços sobre a mesma problemática. Acredita também que existe uma insensibilidade por parte do Judiciário. Passou à CPI uma petição no qual pleiteia a presença da ANATEL para avaliar o serviço, realizando uma perícia técnica nas Cidades, sendo atestada a materialidade do que se suspeita. O Procurador-Geral fez um aparte ao discurso de Vereador Olímpio Oliveira, esclarecendo que houve uma mudança de paradigma da atuação do MP após a instalação do seu Procon, que passou a concentrar as reclamações consumeristas e com seu poder de polícia aplicar punições, conferindo maior resolutividade às demandas, diferente de quando a tramitação ocorria apenas junto à Procuradoria do Consumidor. Em seguida se pronunciou o Vereador Galego do Leite que enfatizou que há pontos cegos em Campina Grande, à exemplo do Conjunto Major Veneziano, do Bairro do Mutirão e do Distrito de Catolé de Boa Vista. Criticou a situação dos telefones públicos que não funcionam, argumentando que as empresas prestam, na verdade, um desserviço à população. Por fim, narrou um caso próprio, quando contratou um plano com internet 4G, mas não pôde usar o serviço, sendo ludibriado pela vendedora, já que no município não existe sequer suporte necessário para um 3G de qualidade. O Deputado João Bosco Carneiro divulgou o e-mail cpidatelefoniapb@gmail.com e pediu a colaboração dos vereadores para que divulguem esse canal de comunicação para que os cidadãos possam registrar suas queixas. Ato contínuo procedeu-se com a oitiva do senhor Elenildo Gomes, representante do Conselho dos Usuários do Nordeste da operadora Vivo, o qual foi devidamente notificado. O senhor Elenildo falou que o Conselho de usuários é estabelecido por lei e não é visto com bons olhos pelas operadoras, uma vez que gera cobranças por uma melhor qualidade do serviço. Denunciou alguns abusos, tais como a venda de *chips* em localidades que sequer possuem sinal daquela operadora que procedeu com a venda. Denunciou também o fato das empresas invocarem a existência de legislação local como forma de obstar os investimentos, bem como o roubo de equipamentos. Criticou a atuação da ANATEL, argumentando que a autarquia não fiscaliza, mas é uma "mãezona" para as operadoras. Contou que nas localidades em que foi suspensa a venda de chips, a própria ANATEL buscou a reversão da medida. Contou ainda que a autarquia ganha um percentual em cima da venda de cada chip, que varia por volta de R$

consumidores de Campina Grande? Existe algum posto de atendimento direto ao consumidor de qualquer uma das operadoras? Tem conhecimento se as empresas fizeram investimentos no Município nos últimos 5 anos? Tem conhecimento sobre o FUST e o FISTEL? O senhor Arthur sucintamente respondeu que confirma o percentual de resolutividade já veiculado; que as empresas Vivo e Claro atuam na cidade e encaminhará o percentual de resolutividade destas outras operadoras através do relatório posteriormente; quem não tem como nominar o nome dos representantes, pois não há uma pessoa específica; explicou que existe um canal direto com as empresas, na qual vários funcionários atendem e viabilizam a solução dos problemas. Quanto à atuação da ANATEL, disse que é bem pequena, de modo geral o Procon se utiliza apenas das resoluções que são apresentadas à nível nacional. Acredita que o ano passado teve fiscalização da ANATEL. Falou que de um modo geral a fiscalização engloba desde o fornecimento até a prestação dos serviços, mas no ano passado a fiscalização foi relacionada ao cumprimento dos planos vendidos aos consumidores. Disse que a fiscalização aconteceu em virtude do relatório que foi pedido ao Procon. Falou que já existe Lei das Antenas, de autoria do vereador Pimentel Filho. Quanto aos postos de atendimento, disse que acredita que as reclamações os consumidores fazem nas lojas onde adquiriram as linhas ou os serviços, mas não tem um posto presencial só pra receber as reclamações, elas são feitas pelo SAC. Em relação aos investimentos, aduziu que as empresas sempre alegam que fazem, mas é difícil fiscalizá-los. O Depoente prometeu que tentará inserir nos relatórios informações sobre os investimentos. Por fim, relatou que chegou às suas mãos dados que no ano de 2014 foram registradas 1 370 reclamações, através dos canais SINDEC, número 151 e fale conosco; não tenho conhecimento sobre a atuação do FUST e do FISTEL. O Deputado Tovar Correia Lima sobre a pergunta dos investimentos das empresas no Município; ponderou que quando Secretário em Campina Grande pleiteou junto às empresas de telefonia a instalação de antena no distrito de São José da Mata e não obteve êxito, pelo que deduz que não existiram novos investimentos, apenas a manutenção da rede já implantada. Ato contínuo o Vereador Pimentel Filho explicou que o Legislativo Municipal já discutiu a problemática da telefonia móvel, inclusive foi de sua autoria a Lei que regulamenta a instalação de antenas, já que as empresas não obedeciam às resoluções. Informou que passará para a CPI o Código do Meio Ambiente, no qual está inserida a Lei das Antenas. Criticou a falta de investimentos por parte das empresas e elencou outros problemas, como a dificuldade de se cancelar um contrato de telefonia. Com a palavra, o Vereador Olímpio Oliveira saudou os seus pares e iniciou seu pronunciamento falando que

ceticismo quando do início da instalação desta CPI, em relação ao seu resultado útil, mas posteriormento aderiu aos trabalhos e, com a parceria dos demais órgãos que atuam na defesa dos consumidores, acredita que haverá uma resolutividade para os problemas da telefonia móvel. Lembrou que é um problema relevante dada a sua dimensão, mas que o objetivo é punir de forma severa. Informa que está protocolizando alguns requerimentos no âmbito da Comissão solicitando ao Poder Judiciário Estadual todo o histórico de ações impetradas pelos consumidores. Com a palavra o Deputado Janduhy Carneiro, que saudou os presentes e solicitou ao senhor Arthur Risucci que encaminhasse à CPI todos os dados referentes às reclamações interpostas contra as operadoras no Procon Municipal. Relatou as ações realizadas no âmbito da CCJ, na legislatura passada quando foi Presidente da Comissão, detalhando que em reunião com o Procon, o MP e o Deputado Federal Hugo Motta solicitaram a suspensão da venda de novos *chips* e impuseram multa no valor de R$ 17.000.000,00 (dezessete milhões de reais). Informou que o Procon Estadual, presidido pela senhora Késsia Bezerra, acatou a ideia da suspensão da venda dos *chips*, que foi reiterada em reunião anterior desta Comissão, e está viabilizando a execução desta medida. Ato contínuo a Deputada Camila Toscano assumiu a presidência dos trabalhos, facultando a palavra ao Deputado Tovar Correia Lima. O orador cumprimentou seus pares e iniciou seu pronunciamento dizendo que é fato público que se vive um colapso do serviço de telefonia, por isto a incredulidade da população no resultado deste trabalho investigativo, mas existe o empenho, através desta CPI, de órgãos como o Procon e o Ministério Público que auxiliarão no êxito da atividade. Acostou-se à solicitação do Deputado Janduhy Carneiro relativa ao fornecimento de dados pelo Procon Municipal, dados que serão úteis na confecção do relatório final desta CPI. Em seguida o Deputado João Bosco Carneiro, Relator da Comissão, após solicitar que o Procon Municipal também forneça os dados sobre as punições aplicadas às empresas, procedeu com mais questionamentos dirigidos ao senhor Arthur Risucci: "Se confirma a informação veiculada quanto ao grau de resolutividade de 80% com a empresa OI? Se a Vivo e a Claro operam no Município? Qual o grau de resolutividade das outras operadoras? Tem como nominar os reperesentantes da OI e da TIM que mantêm o contato direto com o Procon? Qual a atuação da ANATEL em Campina Grande? Teve alguma fiscalização da ANATEL no Município? A fiscalização tem como foco o consumidor e o atendimento ou é mais técnica? A fiscalização ocorrida partiu da gerência da Paraíba ou veio de outros Estados? Existe lei municipal que regulamenta as antenas? Onde está instalado o *Call Center* que atende os

telefone a fim de se gerar mais linhas, situação preocupante, já que a estrutura atual não dá suporte sequer as já existentes, mas acredita que com a ajuda de MP e do povo paraibano se chegará a um resultado satisfatório. A palavra foi concedida ao senhor Arthur Risucci, que representando o Procon Municipal foi devidamente notificado para depor nesta CPI. Em seu depoimento destacou que as reclamações com telefonia ocupam o terceiro lugar no *ranking* do Procon Municipal, notadamente as relativas à má prestação do serviço e às cobranças abusivas. Salientou que o órgão está receptivo às reclamações da população de Campina Grande. Ato contínuo a palavra foi facultada ao Deputado João Bosco Carneiro, que cumprimentou a todos e, logo após, agradeceu o apoio do MP e destacou a importância na apuração dos danos causados aos consumidores, pois o serviço de telefonia é de natureza essencial. Após essa ponderação realizou perguntas ao senhor Arthur Risucci: "Quais são as outras reclamações rotineiras em relação à telefonia? Quais as reclamações que ocupam a primeira e a segunda posição no *ranking*? A cobertura do sinal é boa? Existe ponto cego na cidade?" Em resposta, o senhor Arthur Risucci falou que o primeiro lugar no *ranking* de reclamações é a demora nas filas em bancos e o segundo são problemas financeiros relativos a cartão de crédito. Quanto às outras reclamações da telefonia, disse que o termo "má prestação de serviço" é genérico e abarca falha na ligação, indisponibilidade da internet, falta de rede, corte prematuro da ligação. Em relação à cobertura do sinal, não é um item muito reclamado, e ocorre mais quando o indivíduo sai do município. Esclareceu que em Campina Grande não existe um ponto cego específico. Em seguida a Deputada Camila Toscano perguntou: "Qual o procedimento que o Procon faz após receber a reclamação do consumidor?" "Se o grau de resolutividade é satisfatório neste tipo de contato direto?" O senhor Arthur Risucci respondeu que, a priori, eles realizam um contato direto com a empresa, e se estipula um prazo para que se resolva a situação; caso isto não ocorra, se abre um procedimento administrativo de fato. Citou que a OI é uma das mais reclamadas, juntamente com a TIM, mas o índice de solução com a OI é em torno de 80 a 90%, sendo uma empresa de bom relacionamento com o Procon Municipal. Na sequência, o Deputado Inácio Falcão perguntou: "Se ele tem conhecimento de multas aplicadas pelo Procon Municipal?". Em resposta, o depoente disse que as multas estão sendo aplicadas e seu valor médio é de R$ 20.000,00 (vinte mil reais), as variações ocorrem em virtude da extensão do dano, do poder financeiro da empresa e do tipo de lesão. Informou que em 2013 foi aplicada uma multa de R$ 2.000.000,00 (dois milhões), mas a OI ainda recorre desta aplicação. Na sequência falou o Deputado Ricardo Barbosa, que cumprimentou os presentes e recordou seu

Toscano, João Bosco Carneiro, Ricardo Barbosa, Inácio Falcão e Janduhy Carneiro, tendo o Deputado Anísio Maia justificado sua ausência. O Presidente, Deputado João Gonçalves, convidou a Deputada Camila Toscano para secretariar os trabalhos, esta procedeu com a leitura do Expediente, do qual constava a convocação da presente reunião pública e da Ata da 4ª Reunião desta Comissão, realizada no dia 4 de maio de 2015, que submetida à discussão e votação foi aprovada sem restrições. Ato contínuo a palavra foi concedida ao senhor Bertrand Asfora, que realizou os cumprimentos de praxe e parabenizou o Legislativo Municipal pela sua interação com o Legislativo Estadual. Destacou em seu discurso que o Ministério Público sempre atuou na defesa do consumidor e foi com essa precoupação que pleiteou junto ao Governador do Estado a criação do Procon do MP, tendo a lei relativa a sua criação sido prontamente aprovada na ALPB. Elogiou o trabalho do Dr. Glauberto Bezerra, que conduz a presidência do MP-Procon. Em relação à CPI, destacou que o mais importante é que os trabalhos tenham um começo, um meio e o fim, se identificando as causas e buscando a autoria da má prestação do serviço. Em seguida o Dr. Glauberto Bezerra iniciou seu discurso. Esclareceu que o MP busca a igualdade real entre fornecedor e consumidor na relação de consumo. Explicou que a desigualdade gera uma violência silenciosa, que não possui uma percepção tão grande quanto à violência na esfera criminal, mas existe e é preocupante, tendo como vítima o consumidor. Lembrou que o Direito do Consumidor é um direito humano fundamental, tutelado constitucionalmente, o que denota sua expressividade e a importância de resguardá-lo. Parabenizou a atuação do Procurador-Gerador à frente do MP e dos deputados em instaurarem esta CPI, salientando que ela surgiu em um momento propício para ouvir os reclamos da população e mudar a realidade de violência que não é condizente com a paz social. Com a palavra o Dr. Clístenes Holanda, que saudou os presentes e iniciou seu discurso registrando que em 2001 assumiu a Procuradoria do Consumidor de Campina Grande, aproximando-se dessa pauta. Ao longo de sua carreira, coligada ao Direito do Consumidor, as reclamações mais frequentes eram relativas à precariedade do serviço de telefonia. Disse que sempre recebeu queixa sobre a péssima qualidade do serviço e críticas à ANATEL e aos órgãos de defesa do consumidor, o que atesta que o problema nunca foi, de fato, resolvido. Registrou que diante desta realidade, a ideia da instalação da CPI foi excelente, servindo de ambiente adequado para que todos os órgaõs de defesa do consumidor e Poderes possam, irmanados, assumir esta guerra e efetivamente alcançar a solução. O Presidente Deputado João Gonçalves recobrou a palavra e lembrou que neste mês de maio será aumentado mais um dígito aos números de

**ESTADO DA PARAÍBA**
**ASSEMBLEIA LEGISLATIVA**
**Casa de Epitácio Pessoa**

Poder Legislativo
Comissão Parlamentar de Inquérito

**ATA**

COMISSÃO PARLAMENTAR DE INQUÉRITO
Aprovada
12/05/15
Presidente

ATA DA 5ª REUNIÃO DA COMISSÃO PARLAMENTAR DE INQUÉRITO, CONSTITUÍDA ATRAVÉS DO ATO DO PRESIDENTE N° 33, DE 08 DE ABRIL DE 2015, DA 1ª SESSÃO LEGISLATIVA DA 18ª LEGISLATURA, DA ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DA PARAÍBA, REALIZADA EM CONJUNTO COM AS CÂMARAS MUNICIPAIS DE CAMPINA GRANDE E GUARABIRA, NO DIA 7 DE MAIO DE 2015.

Às dez horas e quarenta minutos do dia sete de maio do ano de dois mil e quinze, na Câmara Municipal de Campina Grande "Casa Félix Araújo", o senhor Vereador Pimentel Filho, Presidente da Casa, "invocando a proteção de Deus e em nome do povo paraibano", declarou aberta a presente reunião e procedeu com a composição da Mesa, convidando para tomar assento: os Deputados João Gonçalves, Camila Toscano, João Bosco Carneiro, Ricardo Barbosa, Janduhy Carneiro, Inácio Falcão e Tovar Correia Lima; o senhor Bertrand Asfora, Procurador-Geral de Justiça do Ministério Público Estadual; o senhor Francisco Glauberto Bezerra, Diretor do MP-Procon; o senhor Clístones Holanda, Promotor de Justiça; o senhor Arthur Risucci, Gerente de Fiscalização do Procon Municipal e o senhor Adalberto de Farias Falcão Júnior, Procurador da ALPB. O Presidente Vereador Pimentel Filho noticiou a presença do senhor Giovane Varela, representando o Procon Estadual, que ficaria nas galerias à disposição da população para colher denúncias e insatisfações com o serviço de telefonia móvel. Ato contínuo a Presidência dos trabalhos foi repassada para o Deputado João Gonçalves que destacou o objetivo da presente reunião conjunta, em apurar a responsabilidade por danos causados ao consumidor na prestação inadequada de serviços de telefonia móvel oferecidos pelas operadoras existentes e que atuam no Estado da Paraíba. Fizeram-se presentes à reunião os membros titulares: Deputados João Gonçalves, Camila