



Tribunal de Justiça do Estado de Sergipe

Gerada em
05/12/2016
08:08:38

DECISÃO OU DESPACHO

Dados do Processo

Número 201310100842	Classe Ação Civil Pública	Competência 1ª Vara Cível de Aracaju
Guia Inicial 201310053720	Situação ANDAMENTO	Distribuído Em: 18/06/2013

Dados da Parte

Requerente MINISTERIO PUBLICO DO ESTADO DE SERGIPE 13168687000110	Promotor Especializado: EUZA MARIA GENTIL MISSANO COSTA - 190-M/SE Promotor Especializado: MONICA MARIA HARDMAN DANTAS BENAERDES - 658-M/SE
Requerido VIVO S/A	Advogado: CARLOS EDGAR ANDRADE LEITE - 4800/SE

Vistos etc.

Bem examinando os termos da inicial, em cotejo com a documentação acostada, revela-se um panorama de verossimilhança dos fatos alegados. Com efeito, segundo os precisos termos do relatório de fiscalização apresentado pela ANATEL em relação ao escoamento de tráfego pela rede da operadora-ré nas cidades de Aracaju, São Cristóvão, Barra dos Coqueiros e Nossa Senhora do Socorro, no período de 02/09/2010 a 14/01/2011, verifica-se, dentre outros aspectos, que durante vários dias a demanda de tráfego esteve muito acima da capacidade instalada nas BTS¹, influenciando diretamente no aumento de bloqueios desta. *A análise dos bloqueios tem como objetivo avaliar a dificuldade que os assinantes têm em realizar chamadas, devido a insuficiente capacidade de tráfego instalada na BTS e a crescente demanda.*

Além disso, concluiu-se que todas as reclamações havidas no período de junho a novembro/2010 referiam-se à dificuldade de realização e recebimento de chamadas, bem como de acesso à rede da prestadora. *De forma geral, as respostas da prestadora nas reclamações denunciam que os motivos das dificuldades de acesso dos usuários não são um fato geográfico isolado, mas sim sistêmico, que envolve toda a rede da prestadora.* Houve também um aumento na taxa de quedas de chamadas no decorrer dos meses analisados. *Na Tabela 16 é possível notar setores com metade das chamadas interrompidas.*

No item 5.2.3.1.1 do relatório em comento, que trata da verificação acerca da adoção, pela prestadora, das medidas necessárias para melhorar o desempenho da rede móvel, foi dito o seguinte: *“Todas as evidências levantadas pela Fiscalização não só*

comprovam o descumprimento das metas estipuladas no PGMQ-SPM², mas também, considerando a dimensão das irregularidades constatadas, corroboram para o entendimento da existência de uma situação caótica na prestação do serviço. O reflexo disso está na quantidade de reclamações existentes no FOCUS³ sobre este tema, e ainda em matérias escritas de jornais de grande circulação no Estado de Sergipe...” (Sublinhei) Instada a prestar esclarecimentos, a prestadora apresentou melhorias, as quais, no entanto, não foram significativas na Capital.

O resultado final da fiscalização, em relação aos usuários (item 5.3.2), foi o seguinte: *“Em função das irregularidades constatadas, os usuários são prejudicados em razão de serem submetidos a dificuldade de acesso à rede da prestadora, e até mesmo inoperância, tanto nas tentativas de realizar ligações como de recebê-las, bem como se serem submetidos a um número excessivo de interrupção durante uma ligação em curso.”*

Em contrapartida, no item 5.35, aponta os benefícios auferidos pelo infrator: *“A Prestadora pode auferir lucros econômicos em razão de não investir em sistemas de monitoração de rede de modo a alertá-la sobre o crescimento da demanda de tráfego; ou quando da existência desde sistema, do não investimento na ampliação de sua rede na velocidade do crescimento da demanda de tráfego de modo a evitar a precariedade do serviço e a sua fruição em conformidade com as recomendações internacionais e regulamentações da Anatel.”*

O relatório foi concluído da seguinte forma:

*“Com base nos procedimentos realizados, objetivos deste trabalho, e verificando-se as constatações apontadas no item 5.2 – Resultados Obtidos, conclui-se que a entidade VIVO S.A. **NÃO** garantiu ao Estado de Sergipe, especificamente nas cidades de Aracaju, Barra dos Coqueiros, Nossa Senhora do Socorro e São Cristóvão (região metropolitana de Aracaju) o cumprimento das obrigações relacionadas ao Plano Geral de Metas de Qualidade do SMP no período compreendido entre junho/2010 e setembro/2010, de modo que foram constatadas as seguintes irregularidades:*

*a) A prestadora **NÃO** garante que as chamadas originadas foram estabelecidas em tempo inferior a 10 (dez) segundos, em cada Período de Maior Movimento, no mínimo em 95% dos casos, não ultrapassando 35 (trinta e cinco) segundos em cada caso;*

*b) A prestadora **NÃO** garante que a quantidade de chamadas interrompidas por queda da ligação na sua rede, em cada Período de Maior Movimento, não foi superior a 2%.”*

Além da fiscalização realizada pela Anatel, a falha na prestação do serviço de telefonia móvel pela demandada é notória, salta aos olhos da comunidade. Grande parte dos usuários reclamam a todo instante que não conseguem efetuar ligações, e quando conseguem, há diversas interrupções (quedas), sendo obrigados a fazer novas ligações, e assim gastar mais dos minutos que dispõe, mormente quando se tratam de planos pré-pagos, ou pós pagos com limite de franquia para ligações feitas para linhas da própria Vivo ou de outras operadoras.

Muitas vezes, nas tentativas de chamadas, são ouvidos sinais de ocupado e até mesmo de desligado ou fora de área, quando sabidamente se acha o aparelho do interlocutor em pleno funcionamento, sem falar nos ruídos não identificados, seguidos quase sempre da queda da ligação, como se tivesse o aparelho com algum defeito.

A hipótese é de verdadeiro desrespeito para com o consumidor, obrigado que é a pagar por um serviço defeituoso, cujas reclamações são simplesmente ignoradas. Vê-se obrigado porque depende do serviço, que nos dias de hoje revela-se imprescindível, seja para uso pessoal ou profissional.

Dentro deste quadro, percebo a conformação dos pressupostos autorizadores da tutela interinal vindicada pelo Ministério Público. Isto posto, **antecipo os efeitos da tutela** no ponto vindicado, determinando à demandada que adote as providências técnicas necessárias para resolver os problemas de queda de chamadas e de congestionamento na rede de telefonia móvel celular da VIVO, melhorando efetivamente o serviço público de telecomunicações móvel pessoal no Município de Aracaju, procedendo aos reparos. Substituições e ampliação dos equipamentos existentes, para atendimento do Plano Geral de Metas de Qualidade do Serviço Móvel Pessoal da ANATEL, assinando-lhe o **prazo de 90 (noventa) dias** para ultimização dos trabalhos, sob pena de multa diária no importe de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), limitada ao interstício de 30 dias, a ser revertida em favor do Fundo de Despesa e Reparação de Interesses Difusos Lesados de que trata a Lei nº 7.347/ 85, além de suspensão da comercialização de produtos e serviços de telefonia móvel da VIVO nesta Capital.

Cite-se a demandada fim de que conteste os termos da presente ação no prazo de **15 dias**, caso queira, sob pena de revelia.

Por fim, visando a efetiva concretização da ordem judicial, oficiar o órgão apontado no item “F”, dos pedidos elencados na inicial (ANATEL), *requisitando-se* que exerça fiscalização regular na empresa-ré a fim de assegurar o cumprimento, enviando-se a este juízo relatórios a cada 30 (trinta) dias.

Intimem-se.

Aracaju, 14 de outubro de 2013.

1 BTS – Base Transceiver Station, também conhecida como ERB (Estação Rádio Base), é a estação de radiocomunicações de base do SMP (Serviço Móvel Pessoal – é o serviço de telecomunicações móvel terrestre de interesse coletivo que possibilita a comunicação entre Estações Móveis e de Estações Móveis para outras estações) usada para radiocomunicação com Estações Móveis. É o elemento da rede de telefonia celular que faz a interface com o aparelho celular, transmitindo e recebendo sinais. Uma BTS pode estar instalada em torres, ou sobre prédios, ou em ambientes internos como shoppings e grandes supermercados, por exemplo. As antenas instaladas em torres são partes de uma BTS que são visíveis à população.

2 Plano Geral de Metas de Qualidade para o Serviço Móvel Pessoal – PGMQ/SMP: Resolução nº 317, de 27/09/2002.

3 FOCUS: Sistema de Reclamações da ANATEL

VALERIA BEATRIZ RODRIGUES

Juiz(a) de Direito