



Vistos, etc.

Trata-se de Ação Civil Pública movida pela Defensoria Pública do Estado do Pará contra a TIM Celular SA, em razão dos vícios na prestação de serviços de telefonia celular aos consumidores do Município de Parauapebas.

A ação foi distribuída em 27/02/2009, pois à época era notório o péssimo serviço prestado pela ré, sendo motivo de abaixo-assinado (fls. 17/33), reportagens na imprensa (fls. 35/42) e inúmeras reclamações no Procon.

Regularmente citada, a ré apresentou contestação (fls. 74/103), arguindo como preliminar a inépcia da inicial, pois entendeu que a autora, ao fazer o pedido para que a ré fornecesse o serviço de forma eficiente, adequada e contínua, foi demasiadamente vaga, não obedecendo a regra processual de que o pedido deve ser certo e determinado.

Ainda, em sede preliminar, alegou que a Anatel deveria figurar no polo passivo, como litisconsórcio necessário, já que a lide envolve interesse da mesma.

No mérito, refutou as alegações da parte autora e pugnou pela improcedência da ação. Juntou uma série de atos normativos, mas nenhuma prova de que estava cumprindo, de forma eficiente, o serviço de telefonia, conforme regulamentação expedida pela Anatel.

A parte autora apresentou impugnação à contestação.

Em audiência realizada em 26/04/2011 (fls. 245/246), ficou acordada a suspensão do processo pelo prazo de 30 dias para que a ré apresentasse um cronograma contendo o planejamento das obras para melhoria no serviço de telefonia móvel.

A ré afirmou na petição de fls. 249/252 que até 2011, apenas possuía 3 estações de rádio-base (antenas), com habilitação para a transmissão de voz (2G), mas que a partir deste ano, contaria com 12 novas antenas, ou seja, assumiu de forma indireta que não tinha a capacidade, na época dos fatos que originaram esta ação, de prestar um serviço de telefonia adequado e eficiente.

Já na petição de fls. 306/310, a ré informou que apenas concluiu a obra visando a melhoria nos serviços, em 30/6/2012 e que ela dispunha de 16 antenas na região, não havendo “... *dúvida de que se encontram satisfeitos os pedidos formulados pela Autora nesta demanda.*”



A parte autora, instada a se manifestar, informou que os serviços, mesmo com as obras realizadas, continuavam ruins (fls. 313-verso) e novamente foi concedido prazo para que a ré realizasse as obras necessárias para a melhoria dos serviços prestados aos consumidores. (fls. 319/320).

Em audiência realizada no dia 6/08/2013 (fls. 380), o próprio consultor de redes da área de qualidade de serviços da TIM, sr. José Felix Bezerra, informou que constatou problemas no “completamento de chamadas” ao chegar ao Fórum, tanto é que acabou solicitando um prazo para solucionar o problema, também existente em outras áreas do Município de Parauapebas.

A Anatel apresentou, em 26/07/2016, um relatório da qualidade dos serviços prestados pela ré (fls. 445/457), no qual foram constatados índices inferiores aos padrões legais na Taxa de Conexão de Dados (cinco meses abaixo do padrão), Taxa de Conexão de Dados (2G) (seis meses abaixo do padrão).

É o relatório.

Passo a decidir.

A alegação de inépcia da inicial é falaciosa, vez que o pedido foi feito de forma clara e objetiva, sendo uma decorrência lógica da causa de pedir, qual seja, a péssima prestação de serviços de telefonia móvel à época do ajuizamento da ação. O que a parte autora queria era a simples prestação de serviços de forma eficiente e adequada aos consumidores de Parauapebas. Além do mais, tanto o pedido foi certo e determinado, que a ré o contestou pontualmente, mas repito, não juntou qualquer documento que pudesse provar que os serviços estavam sendo bem prestados, por este motivo, descumprindo o seu ônus, seja pelo art. 6º, VIII, do CDC, como pelo art. 373, II, do CPC, rejeito tal preliminar.

No que se refere a inserção da Anatel no polo passivo, é pacífica a jurisprudência de não obrigatoriedade. Inclusive, tal questão já fora decidida no AI 2010.3.006106-8, decidido pelo Egrégio Tribunal de Justiça do Pará (fls. 197/200).

O cerne da presente lide consiste no exame da qualidade dos serviços públicos de telefonia oferecidos pela ré no município de Parauapebas. Enquanto a parte autora pugna pela existência de um serviço precário e deficiente, a ré afirmou que o serviço era adequado, mas à época que apresentou a contestação, sequer juntou prova dos bens e adequados serviços que, durante a instrução, comprovou-se que não estavam adequados aos padrões estabelecidos pela Anatel, razão pelo qual teve que efetuar diversas obras e



instalações para a sua melhoria, ou seja, as reclamações dos consumidores que foram sintetizadas pela Defensoria Pública do Estado do Pará, tinham fundamento.

Resta incontroverso nos autos a obrigação da ré em oferecer um serviço adequado ao mercado consumidor de Parauapebas, sendo certo que o conceito de serviço adequado é dado e exigido pela Lei das Concessões (Lei 8987/95), *in verbis* transcrita:

Art. 6º Toda concessão ou permissão pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários, conforme estabelecido nesta Lei, nas normas pertinentes e no respectivo contrato.

§ 1º Serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.

§ 2º A atualidade compreende a modernidade das técnicas, do equipamento e das instalações e a sua conservação, bem como a melhoria e expansão do serviço.

Não menos importante é o conteúdo do art. 22 do Código de Defesa do Consumidor, que impõe às concessionárias do serviço público a prestação de um serviço adequado, eficiente, seguro e, quanto aos essenciais¹, contínuos. Prevê ainda o dever de indenizar os danos sofridos por consumidores.

Este é o texto da lei:

Art. 22. Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.

Parágrafo único. Nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações referidas neste artigo, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados, na forma prevista neste código.

Deve-se também estabelecer como premissa ao exame desta causa o disposto no art.4º, III, do Código de defesa do Consumidor, que elenca como princípio da Política Nacional das Relações de Consumo a harmonia entre os consumidores e o desenvolvimento econômico:

¹ Lei 7.783/89 - Art. 10 - São considerados serviços ou atividades essenciais:
VIII - telecomunicações



III - harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170 da CF), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores.

A lei determina que o desenvolvimento econômico polarizado principalmente pela iniciativa privada deve ser incentivado, mantendo-se o respeito ao consumidor e às leis protetivas.

A parte autora demonstrou, com os documentos juntados à exordial e durante a instrução processual, que era fato público e notório para todos os consumidores residentes no Município de Parauapebas, que o serviço de telefonia oferecido nesta região não era de qualidade, nem muito menos eficiente.

Todavia, também é certo que o conceito de “serviço de qualidade”, “serviço adequado” ou “serviço eficiente” é deveras subjetivo, não podendo a presunção de verdade dispensar a produção probatória no presente caso.

Nesse sentido, com a finalidade de permitir uma qualificação objetiva dos serviços de telefonia, a ANATEL – Agência Nacional de Telefonia, estabeleceu critérios objetivos e específicos no que se denominou de “Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço Móvel Pessoal – RGQ-SMP”, aprovado por várias resoluções, sendo a última delas a Resolução 575/2011 da ANATEL.

Assim, atualmente existem parâmetros pré-fixados legalmente do que seria um serviço de telefonia de qualidade, uma vez que existem percentuais que delimitam e permitem conceituar o que é um serviço de qualidade e com eficiência.

A mencionada resolução da Agência Reguladora, e.g²., fixou que “A quantidade de chamadas interrompidas por queda da ligação na rede da prestadora, em cada PMM, no mês, deve ser inferior a 2% (dois por cento)”, e que, “as tentativas de conexão destinadas a Conexão de Dados utilizando a rede do SMP, no PMT, devem ser estabelecidas em 98% (noventa e oito por cento) dos casos, no mês”.³

² Exempli gratia – a título de exemplo

³ Res. 575/2011 Anatel:



A ANATEL, cuja natureza jurídica é de autarquia federal com regime especial, foi criada pela Lei Geral de telecomunicações (Lei 9.472/97), e tem o mister de fiscalizar a correta prestação do serviço público de telefonia por parte das empresas privadas que receberam a concessão.

Inquestionável, portanto, a legitimidade da citada Agência Reguladora, cuja função está prevista em lei. Da mesma forma, dentro de seu poder regulamentar, a ANATEL delimitou, de forma categórica, o modo de fiscalização da qualidade do serviço público de telefonia.

Nesta regulamentação, não se exigiu das concessionárias a “perfeição” na prestação do serviço público de telefonia, aceitando percentuais que, mesmo diferentes de 100%, permitem considerar o serviço como de qualidade.

Tal constatação só serve para ratificar a conclusão de que os serviços de telefonia móvel no município de Parauapebas, além de não atingirem a “perfeição” (ótimos), sequer respeitaram, em alguns parâmetros, os mínimos prefixados pela ANATEL para caracterização de um serviço como de boa qualidade.

Verifica-se do acompanhamento do Plano de Melhoria do Serviço Móvel Pessoal, referente ao período de maio de 2015 a abril de 2016, que a ré não atingiu o parâmetro mínimo estipulado pelo governo federal na Taxa de Conexão de Dados (cinco meses) e na Taxa de Conexão de Dados 2G (seis meses), quem dirá a qualidade máxima exigida para o serviço público.

Deste modo, a afirmação da ré, em contestação, de que o serviço prestado era adequado, não passou de mera mentira processual, já que, após 7 anos de instrução processual e inúmeras obras, mesmo assim, não se atingiu o patamar mínimo exigível, quiçá quando foi ajuizada a ação, quando a ré dispunha apenas de 3 antenas na cidade, enquanto na data do relatório da Anatel, dispunha de 16 antenas.

Art. 19. A quantidade de chamadas interrompidas por queda da ligação na rede da prestadora, em cada PMM, no mês, deve ser inferior a 2% (dois por cento).

Art. 20. As tentativas de conexão destinadas a Conexão de Dados utilizando a rede do SMP, no PMT, devem ser estabelecidas em 98% (noventa e oito por cento) dos casos, no mês.

Página 5 de 7

Fórum de: **PARAUPEBAS**

Email: **3civelparauapebas@tjpa.jus.br**

Endereço: **Fórum Juiz Célio Rodrigues Cal, Rua C, Quadra Especial**

CEP: **68.515-000**

Bairro: **CIDADE NOVA**

Fone: **(94)3327-9606**



Destaque-se que os serviços de telefonia prestados em Parauapebas descumpriram os parâmetros mínimos de qualidade da ANATEL desde 2009, persistindo na má qualidade até 2016, apesar de ter melhorado.

Tudo isso é facilmente constatado pelo relatório da Anatel (fls. 445/457).

A despeito dos investimentos alegados pela ré, estes foram insuficientes para oferecer um serviço de telefonia minimamente adequado, em alguns pontos.

Nesta esteira, diante das provas produzidas conclui-se que o serviço de telefonia em Parauapebas não oferece o mínimo de qualidade exigido pela ANATEL.

Essa constatação gera uma infinidade de consequência jurídicas, haja vista que a ré, na qualidade de fornecedora de serviço, conforme prevê o Código de Defesa do Consumidor⁴ está: *i*) cobrando por um serviço com qualidade inferior à oferecida e paga pelos consumidores; *ii*) executando publicidade enganosa; *iii*) omitindo o pleno direito de informação aos consumidores; *iv*) utilizando de práticas abusivas em desfavor dos consumidores; dentre outras ilegalidades.

Insta salientar que tais práticas são descritas pelo Código de Defesa do Consumidor como abusivas, conforme se percebe da simples leitura do art. 39, VIII, na medida em que o serviço está em desacordo com as normas expedidas pelo órgão oficial competente, que no caso é a ANATEL.⁵

A conduta da ré de oferecer serviço sem a qualidade mínima devida, além de ilícita é ilegal, violando tanto as normas editadas pela ANATEL, quanto os inúmeros dispositivos da Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) aqui transcritos.

⁴ Lei 8.078/90 - Art.3º - Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

⁵ Lei 8.078/90 (CDC) - Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

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);



No entanto, a parte Autora não requereu a indenização por danos morais coletivos.

Ante todo o exposto, nos termos do art. 487, I do CPC, **JULGO PROCEDENTE a presente ação civil pública para, confirmando a tutela antecipada outrossa concedida:**

I – Condenar a TIM CELULAR SA na obrigação de oferecer, no prazo de 90 dias, serviço de telefonia no município de Parauapebas em nível superior aos parâmetros mínimos fixados nas normas da ANATEL, no que se refere às Taxas de Conexão e Desconexão de Dados 2G, 3G e 4G, sob pena de multa diária de R\$5.000,00 (cinco mil reais);

II – Condenar a ré nas custas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 10% do valor atribuído à causa.

Publique-se, registre-se, intímese.

Após o trânsito em julgado, arquivem-se os autos, observadas as formalidades legais.

Parauapebas, 17 de abril de 2018.

MANUEL CARLOS DE JESUS MARIA

Juiz de Direito