

Comissão de Defesa do Consumidor, Direitos Humanos e Segurança Urbana – CEDECONDH



Alvon
Medina



Adeli
Sell



Biga
Pereira



Cláudio
Conceição



Fernanda
Barth



Pedro
Ruas

013ª CEDECONDH 30ABR2024

Pauta: Os constantes problemas de queda da rede de internet no Município de Porto Alegre e as dificuldades de contato dos consumidores com as empresas prestadoras do serviço de telefonia.

PRESIDENTE ALVONI MEDINA (REPUBLICANOS): (14h06min) Boa tarde a todos. Estão abertos os trabalhos da presente reunião da Comissão de Defesa do Consumidor, Direitos Humanos e Segurança Urbana – CEDECONDH. Temos quórum, estamos presentes eu, o Ver. Adeli Sell, nosso vice-presidente, proponente desta pauta; a Ver.^a Fernanda Barth; o Ver. Pedro Ruas, nosso decano; e o Ver. Cláudio Conceição. A pauta hoje é: os constantes problemas de queda da rede de internet no Município de Porto Alegre e as dificuldades de contato dos consumidores com as empresas prestadoras do serviço de telefonia. Estão aqui o Sr. Rafael Gonçalves, diretor do Procon municipal; a Sra. Tania Rosenblum, do gabinete do Ver Adeli Sell; o Sr. Cláudio Pires Ferreira, presidente do Fórum Nacional das Entidades Cíveis de Defesa do Consumidor e presidente da empresa Movimento Edy Mussoi de Defesa do Consumidor, Cláudio Pires Ferreira, sejam todos bem-vindos. O Ver. Adeli Sell que é o proponente vai conduzir essa pauta. O Ver. Pedro Ruas está com a palavra.

VEREADOR PEDRO RUAS (PSOL): Presidente, Alvoní Medina, caro vice-presidente, Adeli Sell, Ver.^a Fernanda Barth, Ver. Cláudio Conceição, amigas e amigos, representantes que nos dão a honra de participar no dia de hoje. Apenas um registro da importância que tem essa pauta, o que nós devemos fazer, que esta comissão tem essa vocação, por um lado os direitos humanos, por outro direito do consumidor. E há um ponto, um momento em que essas questões se confundem no bom sentido, ou seja, elas se juntam, porque a defesa do direito do consumidor, em algum momento é defesa do direito humano, e a defesa do direito humano em algum momento é do consumidor, se ele é isso. Então, eu acho que nós estamos bem, estamos coerentes e espero que seja uma reunião bem produtiva. Muito obrigado pela palavra, Presidente.

PRESIDENTE ALVONI MEDINA (REPUBLICANOS): Obrigado, nosso nobre Pedro Ruas. Só para salientar, nós convocamos o Procon estadual – tem alguém do Procon estadual? (Pausa.) Também convocamos o pessoal da Anatel, Rio Grande do Sul. (Pausa.) Também não temos ninguém.
A Ver.^a Fernanda Barth está com a palavra.

VEREADORA FERNANDA BARTH (PL): Eu não quero ser aqui uma incendiária, mas da última vez que a gente teve esse tipo de problema, só foi resolvido com CPI em Porto Alegre e no Estado. Porque naquela época as empresas de telefonia não tinham nem *call center*, não tinham nenhum tipo de atendimento pessoal mais, era tudo virtual, era tudo *on-line*, era um horror para alguém que precisasse fazer uma reclamatória, elas já tinham fechado quase todas as agências físicas, na época, eu me lembro muito bem disso. E aí se fez uma CPI na Câmara de Vereadores e na Assembleia Legislativa, que ficou conhecida como CPI da telefonia. E dali saíram vários ajustes, abriram lojas físicas, contrataram mais pessoas para atendimento direto ao cliente, enfim. A gente tem que avaliar muito bem, se daqui a pouco não mandam ninguém na reunião, acham que a comissão não é de nada, que vereadores não têm legitimidade para tratar; assim como nós vamos enfrentar, quinta-feira que vem,

de manhã a CEEE Equatorial, que está entrando processo legal contra a CPI da Câmara de Vereadores, tentando anular tudo que a gente fez até agora e todas as nossas oitivas, dizendo que a Câmara de Vereadores não tem legitimidade para tanto. Eles estão enganados, a principal função da Câmara é fiscalizar; e se trabalha em Porto Alegre, o serviço é prestado em Porto Alegre, aqui estarão os Vereadores. Nós temos toda legitimidade para cobrar e representar aqueles que votaram na gente. Enfim, deixo aqui a minha solidariedade à pauta e, realmente, essas grandes empresas, quanto maiores elas ficam, mais difícil é ter algum tipo de resposta. São grandes corporações sem rosto que acham que nós, meros consumidores, não temos valor. Obrigada.

PRESIDENTE ALVONI MEDINA (REPUBLICANOS): Obrigada, Fernanda Barth. Passo de imediato para o nosso proponente, vice-presidente Adeli Sell.

VEREADOR ADELI SELL (PT): Minha saudação ao presidente e meus caros colegas, aos nossos visitantes. Temos a causalidade de termos dois operadores do Direito aqui conhecidos nossos. O Dr. Cláudio já esteve na CPI da Equatorial, prestou um bom depoimento, e o Rafael que nós já conhecemos há mais tempo. Eu propus essa pauta, porque é, como disse a colega Fernanda Barth, um escândalo o tratamento que as empresas de telefonia, de fornecimento de internet tratam a população desta cidade, propriamente do Estado e do país. Há lugares em que não há como acessar a internet. Tem fibra, não pega. “Não, nós vamos fornecer tantos dados.” Os dados nunca são... Ah, vendem 200 megas e te entregam 50 e assim sucessivamente. Eu tive a tarefa de ser o relator da CPI das telefonias aqui naquele momento. As empresas contrataram o mesmo escritório de advocacia que acompanha a Equatorial, o mesmo escritório, e contratou nada mais e nada menos do que o jornalista Barrionuevo para acompanhar todo o processo, ou seja, contratou um escritório top e um jornalista top para acompanhar a CPI. No entanto, como disse a Fernanda Barth, esta Casa fiscaliza, e nós conseguimos várias questões e vários acordos firmados e alguns foram cumpridos e posteriormente, paulatinamente foram sendo

desfeitos, como as lojas físicas, atendimento, etc. e tal. O que me causa espécie é a Anatel. Naquela feita, a Anatel nos atendia muito bem, havia um funcionário de carreira que atendia a Câmara, hoje aposentado, portanto, não temos mais como acessá-lo. E a Tânia Rosenblum, que me assessora no gabinete, ajudou aqui a comissão, Fernanda, para chegar à Anatel, que não atende telefone, não responde *e-mails*. Ela foi pessoalmente entregar a convocatória e ficamos espantadíssimos depois de um chá de banco longo para que hoje dissessem que não estariam aqui presentes. Então, Presidente, o Pedro Ruas, que é um advogado militante, pode nos ajudar depois nos devidos encaminhamentos. Eu só queria, se me permitem, antes de os dois outros convidados falarem, que a Tânia relatasse brevemente essa peregrinação para não ser apenas um relato que eu reproduzo.

SRA. TANIA AMARAL ROSENBLUM: Boa tarde, sobre a questão do atendimento da Anatel, não é fácil achar o endereço de *e-mail* deles. A busca tem que ser muito específica para conseguir o endereço de *e-mail* da regional. Então entrei no site do gov.br, consegui depois de uma pesquisa maior entrar e acessar a regional do Rio Grande do Sul. Encaminhei via setor de Correspondência da Câmara, e o *e-mail* retornou como inválido, como não recebido. Liguei para o telefone de lá, só chama. É o único número que tem disponível, o telefone só chama e ninguém atende, dentro do horário comercial que deveria estar atendendo. O que eu fiz? Entrei em contato com a Anatel nacional. Liguei para lá, me identifiquei, expliquei a situação, a questão de encaminhar o convite, como era importante ter um endereço de *e-mail* ou pelo menos um telefone que alguém me atendesse, e a resposta foi: “Nós não sabemos o endereço de *e-mail* da regional nem o telefone. Tu vais ter que ir presencialmente para enviar, para falar com eles, para ver se eles têm um endereço de *e-mail* ou se eles te atendem, porque nós não temos o endereço de *e-mail* nem o telefone. Não tem como te ajudar, não podemos receber por eles, não podemos encaminhar, vai ter que ser indo lá.” Então eu imprimi o convite, fui pessoalmente, numa sexta-feira, cheguei lá às 14h, e o diretor não estava,

ele já tinha saído, a secretária também não estava, e eu fiquei no *hall* de entrada, e a moça que me atendeu achou estranho eu vir com convite e me perguntou: “Por que não mandou por e-mail?” Porque vocês não têm um *e-mail* válido. “Não, mas nós temos um *e-mail*.” Não, mas esse *e-mail* está voltando, está com problema. “Por que não ligou?” Eu liguei, mas ninguém me atendeu. Aí ficou nessa questão, e eles não sabiam quem iria receber, porque o diretor e a secretária não estavam, e aí, nisso conversaram lá dentro e acharam que, por bem, uma pessoa de lá desceu, recebeu e protocolou esse convite, foi para o protocolo, e aí eu fiquei aguardando que o diretor viesse. O problema é que, como ele mora no interior, não saberiam dizer se ele conseguiria vir certo, porque, às vezes, ele vem na segunda, às vezes, vem na terça, dependendo da distância, não sei, das coisas que tem que fazer, não poderia vir. Não sei dizer onde ele mora, eu não tenho essa informação.

VEREADOR ADELI SELL (PT): Casca, pelo que eu sei.

SRA. TANIA AMARAL ROSENBLUM: Eu expliquei da importância, eu deixei muito bem clara a importância, falei da pauta, o que é, então, eles estavam cientes do que se tratava, mas, infelizmente, pelo que eu vi, não compareceram.

PRESIDENTE ALVONI MEDINA (REPUBLICANOS): Temos a presença também da Biga Pereira. Quer dizer que está difícil, hein? Quer dizer que o consumidor, a Anatel faz um descaso gigantesco com a população porto-alegrense e o Estado.

VEREADORA FERNANDA BARTH (PL): Vereador, só para fazer um esclarecimento aqui. Eu estava conversando com o Ver. Adeli, a gente tinha que fazer o Congresso abrir uma CPI das agências reguladoras, que é um grande cabidão de empregos, cheio de gente das empresas trabalhando lá dentro, é uma pouca vergonha o que acontece lá. No caso da CPI da Equatorial, nós estamos tendo que enviar representante físico a Brasília, porque eles não têm

representante local em escritório nem no Rio Grande do Sul nem em Porto Alegre e não respondem a questionamento que não seja pessoal. Lá nós vamos ter que abrir uma chamada de vídeo, para que os outros membros da CPI possam fazer seus questionamentos e participar *online* da reunião. Olha o gasto que a gente tem que ter para que eles possam se manifestar, ou seja, é uma vergonha. As agências reguladoras, elas servem a qualquer um, menos ao consumidor.

VEREADOR ADELI SELL (PT): Presidente, obrigado pela deferência, eu gostaria de passar então para o Dr. Cláudio Ferreira, para a sua explanação e, posteriormente, para o Procon municipal.

SR. CLÁUDIO PIRES FERREIRA: (Saúda os componentes da Mesa e demais presentes.) Quero começar com uma manifestação. Para mim, se poderia resumir essa minha manifestação inicial, resumiria como constrangedora. Por que constrangedora? Porque eu sou membro do conselho nacional de usuários da Vivo e da Claro, eu represento os consumidores da Região Sul do Brasil. Mais do que isso: eu tenho assento como suplente, sou membro suplente do conselho do CDUST da Anatel, comitê de defesa dos usuários, que é o órgão que assessora a diretoria da Anatel. Então eu vou, gostaria que recebesse um ofício com o seu relato, para que a gente possa encaminhar à Anatel, para que a Anatel tenha conhecimento da peregrinação que a assessora do Ver. Adeli teve, para fazer um mero convite. Quero também aqui, não é a pauta, mas eu não poderia deixar de me manifestar também, lamentar a posição – eu fiquei sabendo agora pela Ver.^a Fernanda Barth – da CEEE Equatorial; lamentável. É lamentável, porque, na realidade, esta Casa está fazendo uma investigação séria, que deveria inclusive estar sendo feita na Assembleia Legislativa e não está. Então, na realidade, esta Casa nunca faltou à população porto-alegrense e não vai faltar também na questão da relação de consumo. Meus parabéns a esta Casa, meus parabéns ao Ver. Adeli e a todos aqui presentes, porque, na realidade, defesa do consumidor é isso, é debater os problemas que o consumidor enfrenta.

Sem mais delongas, eu trouxe uma breve, brevíssima apresentação que eu vou dividir em duas partes. Alguns *slides* e mais algumas reclamações que eu vou ler, eu vou começar com relação à questão da internet.

(Procede-se à apresentação.)

SR. CLÁUDIO PIRES FERREIRA: A internet, como sabemos, é regida pelo Marco Civil da Internet, Lei nº 12.965 de 2014, e o artigo terceiro é muito claro quando disciplina o uso da internet no Brasil, e tem os seguintes princípios: “Inc. V – preservação da estabilidade, segurança e funcionalidade da rede, por meio de medidas técnicas compatíveis com os padrões internacionais e pelo estímulo ao uso de boas práticas”, e aqui gente está falando de direitos básicos do consumidor de telefonia e de internet, direitos básicos que não são alcançados ao consumidor que paga caro por um serviço absolutamente deficiente. Diz o art. 7º que: “O acesso à internet é essencial ao exercício da cidadania”. Repito: “O acesso à internet é essencial ao exercício da cidadania, e ao usuário são assegurados os seguintes direitos. (...) Inc. IV – não suspensão da conexão à internet [‘Não suspensão’, parece que é óbvio, mas a gente está no Brasil e o óbvio tem que ser dito e nem assim é cumprido], salvo por débito diretamente decorrente de sua utilização. Inc. V – manutenção da qualidade contratada da conexão à internet”. Qualidade, manutenção! A gente tem bem presente que isso aqui me parece que é uma utopia. O Marco Civil da Internet completa, neste ano, dez anos, e está muito claro para nós, enquanto órgãos de defesa do consumidor, que é uma normativa que é absolutamente descumprida e mais, muitas das vezes, com a chancela dos órgãos fiscalizadores. E eu não estou me referindo especialmente a Procons, Procons fazem o possível e o impossível com, muitas das vezes, falta de estrutura. Então rendo as minhas homenagens, na presença do colega, aos Procons que fazem um trabalho hercúleo na defesa do consumidor que inclusive nem sempre é reconhecido. O próximo *slide*, esses dados aqui são dados deste *site*, que está disponível na internet. Esses dados eu tirei ontem, então isso daí é uma empresa que mede os serviços de internet

e mede também a questão da Vivo, como é que está, no caso aqui especificamente a questão da Vivo. Então vocês têm aqui, não dá para ver muito bem, mas a Vivo inclusive diz claramente aqui: problemas detectados, os usuários estão relatando problemas relacionados à internet de serviços. E aqui tem, ali no canto esquerdo, vocês veem uma faixa muito tênue que extrapola em número muito exacerbado o que seria o aceitável. Então o seguinte, as reclamações no dia de ontem, dados recentes, vocês veem que o serviço é defeituoso, porque extrapola e muito o nível aceitável. No lado direito, a gente tem ali o mapa de falhas e interrupções dos serviços da Vivo. Então vocês têm ali que principalmente, na região da Grande Porto Alegre, há uma grande reclamação de usuários com relação à prestação de serviço e, no caso especificamente, o nosso tema aqui, a não continuidade do fornecimento do serviço de internet. Aqui, no próximo *slide*, no lado esquerdo, vocês têm especificamente todos esses dados, só para deixar muito claro, todos esses dados que eu trago aqui a V. Exas. e aos demais participantes, são referentes exclusivamente ao município de Porto Alegre. Então aqui a gente tem, a seguir estão os problemas mais recentes relacionados aos usuários da Vivo em nosso *site*: 65% são referentes à internet e o serviço mais reclamado da Vivo é internet. No canto direito, também ali a gente tem outro relatório onde diz problemas mais notificados: 40% sem sinal, 34% das reclamações são de internet fixa e 26% de internet móvel. Então vocês têm que, e aí fazendo o comparativo com as duas principais operadoras, a situação pior é a da Vivo. A da Vivo extrapola e muito os limites aceitáveis de falta de conexão. O próximo *slide* é com relação à Claro, e eu quero, antes de prosseguir também aqui, foram convidados os representantes da Claro e da Vivo, quero também aproveitar e lamentar isso, também eu vou fazer questão de enviar um ofício meu, enquanto conselheiro, para que a Claro e a Vivo também tenham uma atenção maior, não também só com relação a esta Casa, que já seria por tudo suficiente, mas especialmente com o consumidor porto-alegrense. A Vivo então, a Claro então, melhor dizendo, desculpa, ali vocês têm que houve um pico no horário entre 10h30min e 14h40min, que extrapolou muito também o limite de desconexão que é aceitável

também. E aí, a Claro, a gente tem aqueles percentuais ali, 42% é de internet fixa, reclamações; 29%, internet móvel; e, sem sinal, 29% – 29% dos usuários da Claro reclamaram, no dia de ontem, que estavam sem sinal. Então, isso daí é lamentável, porque a gente está tratando de um serviço essencial e básico que, inclusive, nas atividades profissionais faz muita falta quando não entregue da maneira que foi contratado. Eu trago aqui, e vou fazer questão de deixar com a comissão, algumas reclamações. Eu também sou membro do consumidor.gov.br do Ministério da Justiça, tive alguma dificuldade de trazer esses dados, mas eu trago aqui, vou deixar com a Comissão, algumas reclamações extremamente recentes, também de Porto Alegre. Então, aqui tem uma reclamação do dia 21 de janeiro: (Lê.) “A empresa Claro está, desde quinta-feira, sem sinal em Porto Alegre. Dizem, por mensagens gravadas, que vai voltar o sinal até às 14h, até às 20h, até às 2h, e nada da internet voltar. Moro numa região metropolitana e não tenho internet, nem fixa, nem banda larga. Empresa lixo no atendimento ao cliente, empresa lixo em internet. Estamos pagando essa internet de 5G para que se o sinal de vocês não funciona? Atendimento inútil, produtos inúteis. A empresa Claro não cumpre com o que fala. Denunciem essas empresa.” Então aqui é o primeiro. Vivo: (Lê.) “Absolutamente ignorando seus assinantes em Porto Alegre. [do dia 26 de janeiro] Moro no bairro Sétimo Céu, em Porto Alegre. Tivemos uma tempestade que nos deixou sem luz. Nesses oito dias, a Vivo não deu as caras por aqui. Quando tentava contactar, só tinha mensagem gravada. E, agora, que a luz voltou na terça-feira passado, a Vivo nem sinal de ter de ter vindo aqui ver as condições, ignorando os consumidores. Aqui o morro inteiro está indo para Claro [mal sabe ela que também... enfim] Várias pessoas estão mudando para a Claro, temos a Vivo uma empresa que não respeito os consumidores. Mais, dia 29 de janeiro, quase duas semanas a matéria do GZH, quase duas semanas após a tempestade, os clientes da Vivo enfrentam problemas de conexão em Porto Alegre, na Zona Sul – matéria do jornal Zero Hora. Mais recentemente, no dia 9 de março: “Vivo fibra pior internet”, também reclamação daqui de Porto Alegre. “Instabilidade constante, estou praticamente há uma semana sem internet, sem contar que os valores foram

recentemente aumentados.” “A Vivo fibra é vendida como a melhor internet, durante seis meses a internet cai pelo menos uma vez ao dia durante algumas horas, mas realmente está piorando.” “Ao reclamar, somente informam que a Vivo está com problema na região e nada é feito para mudar. Moro na região Norte de Porto Alegre, que, de longe, não é uma região isolada.” “Não te dão satisfação e aumentam o preço da internet.” “O mesmo problema não acontece com outros provedores de internet, estarei mudando o provedor o mais rápido possível.” Agora, deste mês: “Hoje, no dia 15 de abril, mais uma vez a visita da Claro, quinta, e continuo sem internet.” “Os técnicos, a central, ninguém sabe. O pagamento em dia. Eu e meu marido trabalhamos e ficamos sem internet, mas meu prejuízo para quem reclamar?” “Sem resposta. Nem os técnicos sabem. Vou postar aqui todos os dias a falta de consideração, pois sem nenhum retorno, acredito que a Aneel vai saber.” Bom, esse é o relato que eu fiz questão, primeiro, de ilustrar com gráficos; e, em segundo, tentando resumir muito resumidamente, aqui, com as reclamações de consumidores. Então, isso aqui, o Reclame Aqui, como vocês sabem, é um *site* privado, então não tem nenhuma vinculação, é totalmente independente. E eu quero lamentar, mais uma vez, a ausência da Anatel aqui; lamentar mais uma vez a ausência da Claro aqui; lamentar mais uma vez a ausência da Vivo aqui. Eu acho que não é se omitindo e fugindo do debate que a gente vai melhorar o serviço que é prestado ao consumidor de Porto Alegre. Mas eu, enquanto representante de órgãos de defesa do consumidor, falo em nome do Fórum Nacional das Entidades e do Movimento Edy Mussoi, além de ser conselheiro dessas entidades, eu vou oficializar e vou aguardar uma resposta. Porque, pelo jeito, as empresas sequer responderam ao gabinete

SRA. TANIA AMARAL ROSENBLUM: Além de ser muito difícil de conseguir os endereços de *e-mail* também da Vivo e da Claro, até pela busca do próprio CNPJ, que tem que registrar um *e-mail* para contato, ou nos próprios *sites*, foi bem difícil também localizar. Não conseguimos respostas de que eles iriam ou não iriam comparecer.

SR. CLÁUDIO PIRES FERREIRA: Até para esclarecer, são duas situações diferentes: da Vivo, a orientação que eu recebi é que seja enviado pelo *e-mail* do Conselho de Usuários, e o *e-mail* do Conselho de Usuários encaminha. Só que isso não tem no *site* da Vivo; não tem. E da Claro foi um pouco mais demorado, a gente teve que aguardar um retorno, demoraram mais de um dia para me dar retorno, que eu te repassei. Então, assim, agradecer a oportunidade e lamentar, mais uma vez, a postura dessas empresas. Obrigado, vereadores.

VEREADOR ADELI SELL (PT): Nós que agradecemos, Dr. Cláudio, a sua presteza de sempre. Posteriormente, nós pedimos cópias. Vamos tirar cópias aqui para que a comissão tenha esses elementos e, no final, faremos os encaminhamentos. É com satisfação que a gente recebe aqui, já foi assessor desta Casa, meu vizinho, hoje presidente do Procon. Por favor, Rafael.

SR. RAFAEL SCHWELM GONÇALVES: Ver. Adeli Sell, boa tarde, sou Rafael Gonçalves, presidente do Procon. Primeiramente, gostaria de cumprimentar a Ver.^a Fernanda Barth, o Ver. Adeli Sell, o Ver. Alvoni Medina e a Ver.^a Biga Pereira, além do nosso amigo Cláudio também, do MDC.

Com relação ao Procon, cabe salientar que a gente tem observado o aumento nas reclamações com relação ao serviço de telefonia das operadoras, e realmente a Vivo se destaca nesse ponto. Estamos acompanhando essa situação; a gente tem recebido as respostas das operadoras e, na maioria dos casos, elas respondem a todos os questionamentos que são feitos. As respostas nem sempre são satisfatórias, e, é claro, nos casos específicos, a pessoa tem todo o direito de pedir a reparação dos danos civis na justiça especial. Então, o Procon tem agido na forma de cobrar isso das empresas. Inclusive, a Claro Digital hoje possui um representante dentro da sede de atendimento do Procon. A Vivo tinha, e, agora, em função da mudança, nós estamos atendendo temporariamente no segundo andar do Mercado Público, estamos fazendo a mudança para a Rua Sete de Setembro, nº 723, ali no prédio do antigo Procon

RS. Ali nós vamos ter mais estrutura para proporcionar, inclusive, o retorno dos representantes das demais operadoras, inclusive da CEEE Equatorial, de todos que fazem parte desse suporte que o Procon proporciona para os clientes. A gente deixa sempre a questão do nosso gerenciador de denúncias para que as pessoas possam fazer as reclamações e, acompanhando esse aumento, se necessário for, vamos tomar as medidas cabíveis e possivelmente aplicar multa nas companhias que tiverem essas respostas que não sejam razoáveis para o consumidor e que estejam fazendo esse fluxo na justiça para reparar os danos. Então, se necessário for, vamos aplicar as multas nas operadoras e deixamos o Procon à disposição de todos usuários, inclusive da comissão aqui para o que for necessário. Se tivermos que fazer algum acompanhamento e uma ação junto ao Procon dos representantes das operadoras, estamos disponíveis. Realmente, com relação à qualidade dos serviços, muitas vezes a gente fica refém da Anatel, que é a responsável por fiscalizar a velocidade e tudo da conexão. A gente não tem como medir isso, mas é claro que comprovadamente havendo um prejuízo, o consumidor pode procurar o Procon, ainda mais nesses casos que realmente a gente escuta muito os consumidores relatando a dificuldade de acesso aos canais de comunicação com as empresas operadoras. Então, o Procon acaba sendo o grande filtro para isso. As empresas acabam colocando os representantes lá, para justamente evitar os atendimentos, porque quando a pessoa chega lá acaba sendo direcionada para o representante da operadora, mas fica ali no nosso protocolo de triagem a visita do consumidor. A gente, em breve, pretende daqui a pouco começar a ranquear isso num *site* específico, onde tenha as empresas mais demandadas pelo Procon Municipal, para que isso também estimule a concorrência entre as empresas em tentar ser mais eficiente no atendimento dos consumidores e evitar que eles tenham que buscar o Procon para isso. Deixo aqui, mais uma vez, o Procon à disposição, que é parceiro desta Casa e parceiro de todos os vereadores que forem encaminhar as demandas. Eu me coloco à disposição para atendimento dos consumidores que estiverem encontrando dificuldades, e o Procon continua sempre à disposição para qualquer ação devida e procurada por esta Casa. Muito obrigado.

VEREADOR ADELI SELL (PT): Obrigado, Rafael. Ver.^a Biga Pereira.

VEREADORA BIGA PEREIRA (PCdoB): Quero cumprimentar aqui meus colegas de comissão, Ver.^a Fernanda; Adeli Sell, que propõe esse debate; nosso Presidente Medina; e cumprimentar nossos convidados. Colocaste muito bem, Cláudio, o que tu trazes aqui das reclamações que são recorrentes. O Procon também sempre solícito às nossas demandas. Eu quero dizer que, sim, esse debate virou rotineiro, é uma rotina entre todos nós a falta da internet, ela virou, de verdade, rotina em nossas vidas. A gente ouve relatos como estes que tu trazes para nós: ah, vou trocar de operadora, saio da Vivo, vou para Claro, saio da Claro, vou para Oi, saio da Oi... E uma é pior do que a outra, todas oferecem esse tipo de problema. Tu ficas sem internet, tu ligas, eles não te atendem, te redirecionam para o aplicativo, sugerem um prazo de retorno que nunca cumprem. Como tu vais usar o aplicativo, se tu estás sem internet? O pós-pandemia, durante e pós, levou muitas empresas a adotarem o trabalho remoto, muitas pessoas trabalhando em *home office*, dependentes da internet, e que hoje passam a usar o seu pacote de dados, porque a rede *wi-fi* não funciona. Então isso tem sido recorrente. Agora, para além das reclamações, Dr. Cláudio, nós sabemos também do número de judicialização que as pessoas acabam dando conta, se socorrendo disso, outras empresas também não parecem estar preocupadas com o número de reclamações, já está na conta, já está na conta aquilo: “De 100 que ficaram sem internet, digamos que um percentual muito pequeno é que vai judicializar.” Então, já está na conta. Ou seja, gente, é uma falta de respeito total para com o consumidor, o exemplo desta reunião denota isso, quer dizer, a ausência deles aqui mostra que não estão... é total desrespeito para com o consumidor e para com esta Casa, que chama a esse debate. Então eu considero, Ver.^a Fernanda, o que tu propões aqui em relação às agências reguladoras tem que ser, é verdade, porque é um absurdo o que hoje, quer dizer, há pessoas que dependem para o trabalho. Vamos lá, gente, esta Casa, nós já tivemos que suspender reunião aqui, porque estava sem internet, e nós temos

alguns colegas parlamentares que participam remotamente e aí ficam impedidos de participar. Nós já tivemos que suspender reunião. Quantos profissionais estão trabalhando em *home office*? Em que o pacote de dados é dele, nem é da empresa, e no geral é ele que tem que pagar o pacote de dados, acaba tendo que suportar esse ônus.

Eu quero aqui dizer que, sim, é muito difícil, o serviço só piora a cada dia, no final do dia sempre piora mais ainda, e as operadoras não oferecem nenhum retorno e o consumidor fica sem saber onde e se vai recorrer, onde buscar o atendimento, que é o que ele precisa, porque ele paga por isso. Não existe internet grátis, ele paga por esse serviço e acaba... Eu suponho que no Procon o maior número de demandas seja a partir da internet. Eu penso que nós devemos ter encaminhamentos aqui, sim, ver. Adeli, para que a esta Casa, esta comissão cumpra com o seu papel também, e agradecer ao Procon, e a empresa que defende o consumidor também esteja junto conosco para enfrentar isso, não só na denúncia, mas na busca de solução. Acho que a as empresas devem ser é notificadas desta nossa reunião, eu acho tem que sair um documento notificando a reunião, do debate em que nós fizemos e das denúncias que nos chegam, tanto das reclamações como os da judicialização, como daqueles que nem buscam nenhuma coisa nem outra, porque não têm condição de ir atrás. Mas esta Casa vai tomar as devidas providências, em relação a nível nacional, inclusive.

VEREADOR ADELI SELL (PT): Se me permitirem, eu já faço esse encaminhamento, como o primeiro deles. Que a comissão, Ver. Medina, faça um documento, temos a vossa assessoria aqui, e a Tania, que é advogada, e pode ajudar, para que a gente notifique, da nossa reunião: Anatel, as companhias, o Procon estadual – pelo menos são os que estão aqui faltando. Nós também louvamos a iniciativa do Dr. Cláudio, de fazer essas comunicações pela sua instituição, concordamos integralmente. Nós teremos um prazo, como qualquer pedido, normalmente são 15 dias, não tendo a gente reforça, e, caso contrário, já vou dizer que antes de entrar numa CPI, para não dizer que nós só queremos

CPI, eu vou propor uma comissão externa de ida, pelo menos, à Anatel, no primeiro momento. Comissão externa é do nosso Regimento Interno, todo mundo sabe, e, sendo aprovada, um grupo de vereadores que concordar... Eu acho que o pedido de comissão externa não deve ser individual, deve ser da comissão. Para começar hoje, eu ficaria por aqui, porque eu acho que é todo um procedimento. Porque a todo dia, assim como o Dr. Cláudio, que tem escritório e deve receber queixas, nós também recebemos "n" queixas. A Dra. Tania, que trabalha comigo, sabe quantas questões a gente trata com a nossa colega que fez um dia uma intervenção aqui também, que é a Laura, que trabalha na área do consumidor. É um escândalo, então eu proporia esses dois procedimentos iniciais. A gente faz a notificação, não tendo resposta, a comissão pede uma comissão externa.

VEREADORA FERNANDA BARTH (PL): Sobre a questão da CPI, eu não sugeri que a gente fizesse uma CPI, eu só deixei o exemplo, mostrando que, às vezes, só dessa forma é que as agências entendem, ou que as grandes empresas e as corporações entendem, se não nem assim, porque nem assim a gente está conseguindo fazer a CEEE Equatorial entender. Nós vamos ter que, na quinta-feira de manhã, tornar pública a tentativa deles de destruir, num canetaço jurídico, todo o trabalho que a gente está fazendo na CPI, porque eles consideram a Câmara ilegítima. E da mesma forma, as agências que não respondem aos representantes políticos legais da população, elas mostram, para mim, quase a sua obsolescência; para que serve uma agência reguladora, se não atende ao cliente, né?

VEREADORA BIGA PEREIRA (PCdoB): Só para também esclarecer que por vezes a gente se socorre, em alguns temas, de uma CPI, porque é uma prerrogativa da Câmara Municipal a investigação de situações que não estão devidamente transparentes e esclarecidas. Já tivemos várias CPIs aqui, e se tiver que ter tantas outras, assim terão, porque os temas exigem, ou a falta de, como neste caso, já tivemos outros. A falta de retorno, de transparência, como

é o caso da Equatorial, não é? É uma pena que os deputados, na Assembleia, ainda não se deram conta de instalar sua CPI, aqui se faz, com todas as dificuldades e vem mostrando o quanto essas empresas ... É óbvio nós vivemos no capitalismo, e as empresas buscam o lucro, mas os seus lucros são garantidos, não precisam ter essa falta de respeito para com o consumidor ou situações que vão para além do respeito. Tem situações mesmo que é a corrupção ou, enfim, como a CPI que eu estou propondo agora, que é em relação essa questão das pousadas Garoa, que a gente está propondo e estamos à busca de assinaturas para podermos, de verdade, instalar. Porque são situações de direitos humanos, e esta comissão é Comissão de Defesa do Consumidor, Direitos Humanos e Segurança Urbana, nós estamos aqui para isso, não é? Então eu concordo, Ver. Adeli, com esses encaminhamentos.

VEREADOR ADELI SELL (PT): Então agradecer, da minha parte, fui proponente desta atividade e acho que há alguma coisa já na literatura mundial sobre as big techs, sobre como funcionam essas empresas. Por que, na verdade, nós trabalhamos de manhã, de tarde, de madrugada, 24h por dia para eles através dos algoritmos. E quando eles têm que nos responder alguma coisa, já não pagam o nosso trabalho e não pagarão quando necessitamos. O livro que eu sempre sugiro de leitura – é um calhamaço de 800 páginas – é da professora que se chama Shoshana, que é A Era do Capitalismo de Vigilância. Uma nova forma e gerar mais dinheiro e mais dinheiro e mais dinheiro sem uma contraprestação efetiva. Obrigado.

PRESIDENTE ALVONI MEDINA (REPUBLICANOS): Então agradeço a todos os vereadores aqui da Mesa, aos convidados e a todos os presentes. E, conforme o nosso vice-presidente falou, sobre as indicações sobre a finalização, em relação a entrar em contato com as empresas, de fazer pela Comissão. Eu gostaria de deixar um convite para que todos estejam presentes na quinta-feira de manhã, na reunião da CPI da CEEE para nos dar apoio. Porque nós vamos ter que enfrentar essa questão e sepultar no voto e na opinião pública qualquer

tentativa da empresa Equatorial de energia complementar e abafar a CPI da Câmara de Vereadores. Então, boa tarde a todos

(Encerra-se a reunião às 14h53min.)

TEXTO SEM REVISÃO