



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DA COMARCA DE ANAURILÂNDIA/MS
Gabinete do Promotor de Justiça Allan Thiago Barbosa Arakaki

EXCELENTÍSSIMO(A) SENHOR(A) JUIZ(A) DE DIREITO DA VARA ÚNICA
DA COMARCA DE ANAURILÂNDIA/MS:

Autos nº MP: 08.2017.00291053-0

O MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL, por intermédio de seu órgão de execução atuante nesta Comarca, vem, respeitosamente à presença de Vossa Excelência, com base no artigo 129, inciso III, da Constituição Federal, e nas Leis Federais nº 7.347/85 e 8625/93, propor a presente **AÇÃO CIVIL PÚBLICA DE OBRIGAÇÃO DE FAZER** em desfavor de

VIVO S.A., pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ 02.449.992/0001-64, com sede na Av. Afonso Pena, nº 2386, Edifício Dolor de Andrade, 1º andar, centro, Campo Grande/MS, pelos fundamentos de fato e de direito que passa a expor:



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DA COMARCA DE ANAURILÂNDIA/MS
Gabinete do Promotor de Justiça Allan Thiago Barbosa Arakaki

fls. 2

I) DOS FATOS:

Em 07 de agosto de 2017, o órgão ministerial instaurou o Inquérito Civil nº 06.2017.00001426-0 com objetivo de apurar a precariedade dos serviços de telefonia e internet móveis prestados pela operadora VIVO em Anaurilândia.

Com efeito, os consumidores dos serviços da requerida neste Município convivem com quedas ou, no caso do Distrito do Quebracho e assentamentos, inexistência de sinal de telefonia móvel, bem como fornecimento de tecnologia GSM (2G), notoriamente defasada.

Dessa maneira, tendo em vista a relevância da questão, convocou-se Audiência Pública, ocasião em que a requerida se fez presente por meio de seu representante e foi questionada sobre a possibilidade de investimentos na melhoria de seus serviços em Anaurilândia e o interesse de celebrar um Termo de Ajustamento de Conduta.

Sucedendo, entretanto, que, tanto na audiência pública, como em suas respostas protocoladas nesta Promotoria de Justiça (fls. 37/73 e 126/132), a requerida não apresentou cronograma de melhoria, aduzindo que não possui obrigação para cobertura de internet móvel no Município de Anaurilândia e que ocorreu apenas uma interrupção de ligação nos seis meses anteriores à audiência.

Por outro lado, o que se constatou ao final do Inquérito Civil, é que os problemas na prestação de serviço não são apenas eventuais. Nesse passo, a avaliação da ANATEL de fls. 108/124 e as oitivas colhidas dos representantes dos principais órgãos e instituições públicas do Município de Anaurilândia (fls. 84/90,



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DA COMARCA DE ANAURILÂNDIA/MS
Gabinete do Promotor de Justiça Allan Thiago Barbosa Arakaki

94/105, 133/136) comprovam a má qualidade do serviço e insatisfação dos consumidores locais.

O Controlador-Geral do Município, Sr Edemir Palmeira; os Secretários Municipais Marcelo Santos Pisani, Adriano Gonçalves da Silva, Antônio Roberto Catarino, bem como os Vereadores Jorge Soares Santana, Celso Alves dos Santos, Maria Aparecida Ferreira da Silva e Adão Dantas Oliveira relataram os prejuízos que a ausência de internet 3G na cidade e de telefonia móvel no distrito e assentamentos geram na gestão municipal e sua fiscalização, pois além de impedir o contato entre eles, dificulta a comunicação dos munícipes com a própria administração.

Por seu turno, o escrivão de polícia Daniel Balbino da Silva foi enfático quanto aos prejuízos causados à segurança pública pela má qualidade dos serviços prestados pela empresa requerida (fl. 89):

(...) os escrivães e investigadores tentam usar a internet móvel para comunicação e troca de informações por meio de aplicativos, como o WhatsApp, no entanto a internet móvel no Município de Anaurilândia impossibilita a fluidez desse trabalho, fazendo com que os servidores busquem locais com acesso a uma rede wi-fi para conseguir trocar mensagens de texto, causando nítido prejuízo aos andamentos dos trabalhos da Polícia Civil; pontua ainda que quando está em diligência em algum dos seis assentamentos ou no Quebracho, além da internet móvel ser inexistente, é impossível realizar uma simples ligação por meio da operadora Vivo, pois não pega sequer sinal de telefonia, impossibilitando a agilidade que a Polícia Civil



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DA COMARCA DE ANAURILÂNDIA/MS
Gabinete do Promotor de Justiça Allan Thiago Barbosa Arakaki

necessita para apuração de ilícitos penais.

No mesmo sentido, por fim, os diretores escolares Juliana Ferreira Fernandes, José de Sá Cavalcante e Paloma Bispo Angelis narraram que não conseguem contato com os pais de alunos que residem em assentamentos; a internet móvel não funciona, contudo são ofertados produtos da operadora VIVO no comércio local.

Assim, considerando as tentativas de solução extrajudicial da questão e tendo em vista a imprevisão de investimentos pela operadora neste Município, não há alternativa senão o ajuizamento da presente ação visando preservar os direitos dos consumidores locais.

II) DO DIREITO

1 DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE TELEFONIA MÓVEL

Como é cediço, a requerida é concessionária de serviço público de telecomunicação, prestando serviço de telefonia móvel no mercado de consumo e, nessa qualidade, deve observar tanto a legislação consumerista quanto aquela pertinente à exploração de serviço público por empresas privadas.

Pois bem, a Constituição Federal prevê em seu art. 5º, inciso XXXII, como direito e garantia fundamental de todo cidadão, que “*o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor*”. Dispõe, ainda, em seu art. 170, inciso V, que a defesa do consumidor é princípio que deve ser observado para assegurar a ordem econômica.

Em relação à prestação do serviço público por concessionárias e



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DA COMARCA DE ANAURILÂNDIA/MS
Gabinete do Promotor de Justiça Allan Thiago Barbosa Arakaki

fls. 5

permissionárias, a Constituição Federal estabelece que:

Art. 175. Incumbe ao Poder Público, na forma da lei, diretamente ou sob regime de concessão ou permissão, sempre através de licitação, a prestação de serviços públicos.

Parágrafo único. A lei disporá sobre:

(...)

IV - a obrigação de manter serviço adequado.

O Código de Defesa do Consumidor, por sua vez, elenca como direito básico do consumidor “a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral” (art. 6º, inciso X), bem como determina que 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 (art. 22, *caput*)

Já, a Lei n. 8.987/95, que regulamenta o regime de concessão e permissão dos serviços públicos, dispõe acerca do serviço adequado da seguinte forma:

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.**

(...)

Art. 7º. Sem prejuízo do disposto na [Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990](#), **são direitos e obrigações dos usuários:**

I - receber serviço adequado;



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DA COMARCA DE ANAURILÂNDIA/MS
Gabinete do Promotor de Justiça Allan Thiago Barbosa Arakaki

fls. 6

Com efeito, observa-se que é direito básico de todo consumidor de telefonia móvel receber um serviço que seja prestado de forma adequada e eficiente. Em contrapartida, é obrigação das empresas prestadoras de serviço público fornecer um serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários.

Nota-se que a Lei 8.987/95 define serviço adequado como aquele que satisfaz, entre outras, as condições de: a) *regularidade*, consistente na prestação do serviço sempre com o mesmo padrão de qualidade; b) *continuidade*, que significa a prestação ininterrupta do serviço; c) *eficiência*, ou seja, execução do serviço com a melhor relação entre custo e benefício, de maneira que não se corra o risco de interrupção do serviço por sua má gestão; d) *atualidade*, o que compreende a modernidade das técnicas, do equipamento e das instalações e a sua conservação, bem como a melhoria e a expansão do serviço (art. 6º, § 2º, da Lei); e e) *generalidade*, que se afigura como a imposição de serviço igual para todos, sem distinção entre usuários.

Destaca-se, ainda, por oportuno, as disposições da Lei n. 9.472/97 sobre a organização dos serviços de telecomunicações e a necessidade de prestação do serviço com padrões de qualidade e regularidade (serviço adequado) aos usuários-consumidores:

Art. 3º O usuário de serviços de telecomunicações tem direito:

I - de acesso aos serviços de telecomunicações, **com padrões de qualidade e regularidade adequados** à sua natureza, em qualquer ponto do território nacional;

No corrente caso, porém, a requerida não tem observado as disposições constitucionais e legais acima mencionadas, eis que não está prestando um serviço adequado aos consumidores da comarca de Anaurilândia/MS, conforme se mostrará nos



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DA COMARCA DE ANAURILÂNDIA/MS
Gabinete do Promotor de Justiça Allan Thiago Barbosa Arakaki

fls. 7

tópicos ulteriores.

1.1. Serviço inadequado por ausência de regularidade, continuidade e eficiência

A requerida vem efetuando a prestação do serviço de telefonia móvel de forma inadequada no Município de Anaurilândia/MS, tendo em vista diversas falhas como queda/ausência de sinal, dificuldades em iniciar uma ligação ou transmitir dados, dentre outras, violando seu dever de regularidade, continuidade e eficiência.

Conforme já relatado, as pessoas ouvidas no Inquérito Civil anexo declararam que simplesmente não existe sinal de telefonia móvel no Distrito do Quebracho e assentamentos, de modo que, como as chamadas não se iniciam, por óbvio não constam na *taxa de queda de ligações* da ANATEL (SMP7 - fl. 120), em que a operadora VIVO se encontra dentro da meta.

Sucedede, por outro lado, que as taxas de *completamento de chamadas* (SMP3 - fl. 120) e de *conexão de dados* (fl. 122) da requerida ficaram aquém da meta em todos os meses de aferição da ANATEL.

Em relação às chamadas, a ANATEL estipulou a meta de 67% de completação, contudo, como se observa à fl. 120, a requerida atingiu, no máximo 58,57% no mês de junho de 2016.

Quanto aos dados, nem mesmo a ultrapassada tecnologia 2G a requerida consegue garantir aos consumidores locais. Com efeito, a ANATEL exige, no mínimo, a taxa de 98% de conexão, porém, de julho de 2016 a julho de 2017, a operadora entregou o serviço, em média, em 97,04% dos casos, única das operadoras a não atingir a meta definida pela agência reguladora (fl. 122).



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DA COMARCA DE ANAURILÂNDIA/MS
Gabinete do Promotor de Justiça Allan Thiago Barbosa Arakaki

Assim, por vários meses a requerida prestou serviço público sem manter o padrão mínimo de qualidade estabelecido pela ANATEL (regularidade), e sem fornecê-lo de forma ininterrupta (continuidade e eficiência), razão pela qual deve ser condenada à obrigação de fornecer um serviço adequado, de forma regular, contínua e eficiente, sob pena de vedar-lhe a venda de novas linhas telefônicas pelo décuplo de mau funcionamento, conforme possibilita o art. 84, §5º do Código de Defesa do Consumidor.

1.2. Serviço inadequado por ausência de atualidade e generalidade

A situação agrava-se quando observamos que, além das constantes falhas na prestação do serviço, **não existe tecnologia 3G em funcionamento** no município de Anaurilândia/MS e a requerida **sequer oferece perspectiva de investimentos ou implementação da tecnologia mais atual** (4G, ou no mínimo 3G).

Nesse sentido, importante ressaltar novamente que, o serviço adequado pressupõe atualidade em sua prestação, a qual compreende a modernidade das técnicas e melhoria do serviço (art. 6º, §2º da Lei 8.987/95).

Ocorre que, a tecnologia oferecida pela requerida no município de Anaurilândia/MS (2G) é ultrapassada e não atende as necessidades atuais dos consumidores em geral (modernidade da técnica) já que, por exemplo, não é específico para transmissão de dados.

Como é cediço, na atualidade, a transmissão de dados se tornou tão importante quanto a própria transmissão de voz, inclusive, é fenômeno comum nos dias de hoje que a comunicação se dê muito mais por meio de mensagens (aplicativo



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DA COMARCA DE ANAURILÂNDIA/MS
Gabinete do Promotor de Justiça Allan Thiago Barbosa Arakaki

whatsapp, por exemplo) e de redes sociais acessadas via smartphones, do que propriamente por voz.

A importância de se implementar uma tecnologia que atenda as necessidades atuais dos consumidores é tanta que a própria ANATEL apresenta em seu site um cronograma para instalação da tecnologia 4G, a qual será obrigatória a partir de 31/12/2017 para todos municípios com mais de 30.000 habitantes.

Ocorre que o município de Anaurilândia possui população inferior a 30.000 habitantes e, portanto, não há previsão no cronograma da ANATEL de obrigatoriedade e implantação de tecnologia 4G, tampouco 3G, nos próximos meses (e nem nos próximos anos) em detrimento dos consumidores locais.

Tal situação viola o dever de generalidade (imposição de serviço igual para todos sem distinção de usuários), na medida que trata de forma desigual os consumidores locais em comparação aos consumidores de cidades mais populosas (com população igual ou maior que 30.000 habitantes).

Ora, se os consumidores residentes em cidade com população a partir de 30.000 habitantes serão contemplados obrigatoriamente com a tecnologia 4G até o final do ano de 2017, em observação ao dever de generalidade do serviço público, os consumidores de Anaurilândia/MS, também devem ser incluídos nessa previsão.

Não se mostra razoável, desse modo, que os consumidores locais permaneçam com tecnologia ultrapassada (2G) até o final do ano de 2017, quando será implantada a tecnologia mais avançada, razão pela qual em observação ao princípio da proporcionalidade, deve-se implementar antes disso, no mínimo a tecnologia 3G, de forma a reduzir a desigualdade de tratamento que se criou entre consumidores de localidades distintas.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DA COMARCA DE ANAURILÂNDIA/MS
Gabinete do Promotor de Justiça Allan Thiago Barbosa Arakaki

fls. 10

De igual maneira, não cabe à requerida alegar que, “por força dos Editais de cobertura móvel, não há obrigatoriedade regulatória para cobertura” de internet 3G em Anaurilândia, visto que o tratamento dispare aos consumidores deste Município configura verdadeira discriminação injustificada e violação à generalidade, além de ser incompatível com o fato de que a empresa requerida cobra valor idêntico de todos os usuários, sejam 2G, 3G ou 4G.

Insta considerar que, em que pese a requerida apontar que não possui obrigatoriedade para o fornecimento do serviço mencionado, utilizando tal argumento para justificar a precariedade deste e se eximir da responsabilidade que lhe compete enquanto fornecedora, mantém loja para a venda dos mesmos serviços no centro desta cidade, comercializando-os normalmente aos consumidores anaurilandenses, o que demonstra verdadeira aberração e quebra da boa-fé objetiva, porquanto nada informa a eles quando da venda dos produtos e serviços, mas lucra na exploração destes.

Tendo em vista, portanto, que o serviço prestado pela operadora na cidade de Anaurilândia/MS não atende às necessidades atuais dos consumidores, a requerida deve ser compelida a prestação de serviço adequado que atenda ao dever de atualidade e generalidade, condenando-a à obrigação de implantar a tecnologia 3G no prazo razoável de 30 (trinta) dias, e à obrigação de implantar tecnologia 4G a partir de 31/12/2017, sob pena de multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) por dia de atraso, conforme prevê o art. 84, § 4º do Código de Defesa do Consumidor.

2 DA TUTELA DE URGÊNCIA

A antecipação dos efeitos da tutela fundada na urgência é de especial importância nas ações relativas à defesa do consumidor, as quais exigem celeridade e efetividade processuais como condições para o resguardo de seus direitos.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DA COMARCA DE ANAURILÂNDIA/MS
Gabinete do Promotor de Justiça Allan Thiago Barbosa Arakaki

Sua previsão consta no art. 300 do Código de Processo Civil e art. 4, § 3º, do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, sendo os requisitos para sua concessão o *fumus boni iuris* e o *periculum in mora*, os quais se encontram presentes no caso telado.

A **probabilidade do direito** reside na farta documentação que acompanha a petição inicial, notadamente a má avaliação técnica da ANATEL quanto aos serviços prestados pela empresa requerida, além da notória insatisfação da comunidade externada nas oitivas colhidas nesta Promotoria de Justiça.

O **perigo de dano** consiste no fato de que a telefonia móvel, nos dias atuais, é ferramenta indispensável à rapidez das transações comerciais e a interação entre as pessoas, não raras vezes envolvendo assuntos urgentes e inadiáveis, como demonstrado nos autos. Assim, um serviço de péssima qualidade como o que vem sendo prestado pela empresa requerida expõe inegavelmente a coletividade a situações de danos irreparáveis ou de difícil reparação, privando-os, como demonstrado nos autos, da eficiência de serviços públicos como saúde, educação e segurança pública.

Válido destacar ainda que o inquérito civil em anexo possui declarações de oitiva realizadas com pessoas de diversos segmentos profissionais – Polícia Civil, Militar, Diretor de Escola, Secretários Municipais, etc- que demonstram, com clareza solar, que a prestação deficitária e péssima do serviço pela requerida acarreta diversos problemas não só aos consumidores, mas também ao serviço público municipal e estadual, causando situações que, por vezes, geram danos ao Poder Público.

Destarte, preenchidos todos os requisitos necessários para tanto, a antecipação da tutela é medida que se impõe para compelir a empresa requerida a – além de cumprir de imediato o seu dever de fornecer serviço de forma regular, contínua



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DA COMARCA DE ANAURILÂNDIA/MS
Gabinete do Promotor de Justiça Allan Thiago Barbosa Arakaki

e eficiente – no prazo razoável de 30 (trinta) dias **atualizar a tecnologia de telefonia móvel ao menos para a velocidade 3G, sob pena de multa diária de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).**

III) DOS PEDIDOS

Ante o exposto, o Ministério Público requer:

3. A citação da requerida, na pessoa de seu representante legal, para, querendo, contestar a presente ação, no prazo que lhe faculta a lei, cientificando-lhe que a ausência de defesa implicará revelia e reputar-se-ão como verdadeiros os fatos articulados nesta inicial;
4. A **antecipação dos efeitos da tutela** para compelir a empresa requerida: I. fornecer serviço adequado de forma regular, contínua e eficiente (sem interrupções ou falhas nas chamadas) em toda área do Município de Anaurilandia, sob pena de proibir-se a venda de novas linha telefônicas por 10 (dez) dias a cada 01 (um) dia de mau funcionamento do serviço, II. No prazo razoável de 30 (trinta) dias atualizar a tecnologia de telefonia móvel ao menos para a velocidade 3G, sob pena de multa diária de R\$ 10.000,00 (dez mil reais);
1. Contestada ou não a ação, por tratar-se de questão exclusivamente de direito, não havendo para produção de quaisquer outras provas, requer o **juízo antecipado do mérito**, nos termos do art. 355, inciso I, do CPC;
2. Não sendo aquele o entendimento de Vossa Excelência, protesta pela produção das provas necessárias, a serem oportunamente indicadas, em especial a oitiva do representante legal da requerida;



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DA COMARCA DE ANAURILÂNDIA/MS
Gabinete do Promotor de Justiça Allan Thiago Barbosa Arakaki

fls. 13

3. Ao final julgada procedente a ação, para o fim de:
- a) Condenar a requerida à obrigação de fornecer serviço adequado de forma regular, contínua e eficiente (sem interrupções ou falhas nas chamadas), em toda área do Município de Anaurilândia, sob pena de vedar-se a venda de novas linhas telefônicas por 10 (dez) dias a cada 01 (um) dia de mau funcionamento do serviço, conforme possibilita o art. 84, §5º do Código de Defesa do Consumidor;
 - b) Condenar a requerida à obrigação de implantar na cidade de Anaurilândia/MS a tecnologia 3G no prazo razoável de 30 (trinta) dias, e à obrigação de implantar a tecnologia 4G a partir de 31/12/2017, sob pena de multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) por dia de atraso, conforme prevê o art. 84, §4º do Código de Defesa do Consumidor – de forma a se assegurar a prestação de serviço adequado aos consumidores locais atendendo à obrigação de atualidade e generalidade do serviço público.

Dá-se à causa o valor de R\$ 500.000,00 (quinhentos mil reais).

Termos em que pede deferimento.

Anaurilândia, 27 de novembro de 2017.

Allan Thiago Barbosa Arakaki
Promotor de Justiça