



MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL
Procuradoria da República no Estado do Rio de Janeiro

**EXMO. SR. DR. JUIZ FEDERAL DA ___ VARA FEDERAL CÍVEL DA SEÇÃO
JUDICIÁRIA DO RIO DE JANEIRO/RJ**

Ref. ICP MPF/PR/RJ 1.30.001.003075/2015-32

O **MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL**, por meio do Procurador da República que esta subscreve, com fulcro nos artigos 5º, XXXII, 127, 129, inc. III e 170, inc. V, da Constituição Federal, artigos 1º, inc. II, 3º e 5º da Lei nº 7.347/85 e artigo 6º, inciso VII, alíneas “a”, “c” e “d” da Lei Complementar nº 75/93, vem propor a presente

AÇÃO CIVIL PÚBLICA

em face de

1) TIM CELULAR S.A., pessoa jurídica de direito privado, com sede na cidade de São Paulo/SP, na Av. Giovanni Gronchi, 7143, inscrita no CNPJ sob o nº04.206.050/0001-80, com filial situada na Av. João de Cabral de Mello Neto, 850 - Barra da Tijuca, Rio de Janeiro - RJ, CEP 22775-055, com endereço eletrônico <<http://www.tim.com.br>>;

2) AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES – ANATEL, autarquia federal criada pela Lei nº 9.472/97, com endereço na Praça XV de Novembro nº 20 – 9º e 10º andares - Centro - CEP: 20010-010 - Rio de Janeiro/RJ, com endereço eletrônico <<http://www.anatel.gov.br>>;

pelos fatos e fundamentos que passa a expor:



MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL

Procuradoria da República no Estado do Rio de Janeiro

1 – DO PROPÓSITO DA AÇÃO:

A presente ação civil pública tem por objetivo assegurar a regular prestação do serviço de banda larga móvel pela Operadora TIM CELULAR S/A no Estado do Rio de Janeiro e o ressarcimento aos seus usuários pelos danos sofridos em razão de deficiência na prestação deste, notadamente no que se refere à velocidade de transmissão de dados contratados, constatada pelo descumprimento reiterado por parte da TIM dos limites mínimos das taxas de transmissão nas conexões de dados, estabelecidos pela ANATEL nos indicadores de qualidade para o Serviço Móvel Pessoal (SMP10 e SMP11), definidos através da Resolução nº 575/2012 da ANATEL.

Demonstrar-se-á, ainda, a conduta omissiva da Agência Nacional de Telecomunicações na resolução da irregularidade supracitada.

2 – DOS FATOS:

Foi instaurado nesta Procuradoria da República o Inquérito Civil MPF/PR/RJ 1.30.001.003075/2015-32, a fim de apurar possível descumprimento por parte da Operadora TIM, no âmbito do Estado do Rio de Janeiro, das metas de velocidade fixadas pela ANATEL para banda larga móvel.

Conforme informado pela ANATEL nos autos do referido apuratório¹, a Agência acompanha permanentemente a qualidade do SCM (Banda Larga Fixa), SMP (Telefonia Móvel), STFC (Telefonia Fixa) e do STVA (Serviços de TV por Assinatura), por meio do monitoramento de indicadores de desempenho operacional das prestadoras. Cada indicador possui uma meta associada, que deve ser alcançada pela prestadora do serviço mensalmente, em cada área geográfica definida na regulamentação dentro da sua Área de Atuação.

Os indicadores, bem como seus respectivos métodos de coleta, cálculo e demais requisitos de qualidade, estão definidos em regulamentação específica editada pela Anatel. No caso do Serviço Móvel Pessoal, a **Resolução nº 575, de 28 de outubro de 2011, que aprovou o Regulamento de Gestão da Qualidade (RGQ-SMP)**, estabelece o seguinte:

¹ Informe nº 17/2016/SI/COQL1/COQL/SCO, de fls. 192/195 do ICP



MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL

Procuradoria da República no Estado do Rio de Janeiro

ANEXO I À RESOLUÇÃO Nº 575, DE 28 DE OUTUBRO DE 2011

REGULAMENTO DE GESTÃO DA QUALIDADE DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO MÓVEL PESSOAL – RGQ-SMP

Capítulo I

Da Abrangência e Objetivo

Art. 1º Este Regulamento estabelece as metas de qualidade, critérios de avaliação, de obtenção de dados e acompanhamento da qualidade das Prestadoras do Serviço Móvel Pessoal - SMP.

§1º Todos os custos relacionados com o cumprimento das obrigações previstas neste Regulamento serão suportados exclusivamente pelas prestadoras.

§ 2º A Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, em face dos avanços tecnológicos e do crescimento das necessidades de serviços por parte da sociedade, pode rever, a qualquer tempo, as metas de qualidade do serviço, observado o disposto na regulamentação vigente e nos respectivos Termos de Autorização.

§3º As metas de qualidade descritas neste Regulamento estão estabelecidas sob o ponto de vista da rede e do usuário e devem ser igualmente cumpridas por todas as Prestadoras do SMP que não se enquadrarem na definição de Prestadora de Pequeno Porte, conforme definido neste Regulamento.

§4º Somente devem ser considerados para cálculo dos indicadores os dados referentes às localidades com mais de 180 (cento e oitenta) dias de operação comercial.

§5º As Prestadoras do SMP devem certificar seus métodos de coleta, consolidação e envio dos indicadores de qualidade do SMP, previstos neste Regulamento, junto a um Organismo de Certificação Credenciado (OCC).

Art. 2º O conjunto de informações e de dados deste Regulamento tem por objetivo possibilitar à Anatel a gestão da qualidade de cada Prestadora do SMP.

Parágrafo único. Este Regulamento abrange todas as conexões realizadas no âmbito da rede do SMP, assim como todas as conexões entre esta rede e redes de suporte a outros serviços de telecomunicações.

Esta Resolução definiu 14 indicadores de desempenho das prestadoras com mais de 50 mil acessos em quatro aspectos: Indicadores de Reação do Usuário (taxa de reclamações e taxa de reclamações na ANATEL), Indicadores de Rede (taxa de completamento de chamadas para o Centro de Atendimento; taxa de completamento de chamadas; taxa de alocação de canal de tráfego; taxa de entrega de mensagens de texto; taxa de queda de ligações), Indicadores de Conexão de Dados (taxa de conexão



MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL

Procuradoria da República no Estado do Rio de Janeiro

de dados; taxa de queda de conexões de dados; **garantia de taxa de transmissão instantânea contratada**; e **garantia de taxa de transmissão média contratada**) e Indicadores de Atendimento (taxa de atendimento pelo atendente em autoatendimento; taxa de resposta ao usuário; e taxa de atendimento pessoal ao usuário).

Ainda segundo o RGQ-SMP, com o intuito de garantir uma maior transparência ao processo de controle de qualidade do serviço prestado aos usuários, os citados indicadores de rede são coletados todos os meses por uma entidade independente, chamada **Entidade Aferidora da Qualidade – EAQ** (art. 22, § 3º c/c arts. 26 a 30 da Resolução ANATEL 575/2011).

Destes indicadores, dois referem-se à velocidade de transmissão de dados: **SMP 10 (Taxa de Transmissão Instantânea Contratada)** e **SMP 11 (Taxa de Transmissão Média Contratada)**.

O indicador **SMP10** consiste no indicador **Garantia de Taxa de Transmissão Instantânea Contratada**, a qual deve ser garantida pela prestadora, tanto no *download* quanto no *upload* durante o Período de Maior Tráfego (PMT)², em noventa e cinco por cento dos casos, de, no mínimo, quarenta por cento da taxa de transmissão máxima contratada pelo Assinante, segundo estabelece o art. 22 da Resolução ANATEL nº 575/2011, *verbis*:

Art. 22. Durante o PMT, a Prestadora deve garantir uma Taxa de Transmissão Instantânea na Conexão de Dados, tanto no *download* quanto no *upload*, em noventa e cinco por cento dos casos, de, no mínimo:

I - vinte por cento da taxa de transmissão máxima contratada pelo Usuário, nos doze primeiros meses de exigibilidade das metas, conforme estabelecido no [art. 55](#) deste Regulamento³;

II - trinta por cento da taxa de transmissão máxima contratada pelo Usuário, nos doze meses seguintes ao período estabelecido no inciso I deste artigo⁴; e

² “Período de Maior Tráfego – PMT: intervalo de tempo ao longo do dia, em que ocorrem os maiores interesses no estabelecimento de conexões de dados por parte dos usuários do SMP. Para efeito de aferição dos indicadores de qualidade, caso não haja disposição contrária quando da divulgação do Calendário Anual pela Anatel, o PMT é o período das 10h00 às 22h00.” - art. 3º, XII, da Resolução ANATEL 575/2011

³ Até outubro/2013

⁴ Até Outubro/2014



MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL

Procuradoria da República no Estado do Rio de Janeiro

III - quarenta por cento da taxa de transmissão máxima contratada pelo Assinante, a partir do término do período estabelecido no inciso II deste artigo⁵.

§1º Esta meta é avaliada pelo indicador Garantia de Taxa de Transmissão Instantânea Contratada (SMP10).

§2º As prestadoras do SMP devem, em seus Planos de Serviços e em todos os demais documentos relacionados às ofertas, informar a(s) taxa(s) de transmissão máxima(s) (tanto de *download* quanto de *upload*) de maneira clara, adequada e de fácil visualização, bem como as demais condições de uso, como franquias, eventuais reduções desta(s) taxa(s) e valores a serem cobrados pelo tráfego excedente.

Por sua vez, o **indicador SMP11 refere-se à Garantia de Taxa de Transmissão Média Contratada⁶**, devendo a prestadora garantir essa taxa, tanto no *download* quanto no *upload* durante o Período de Maior Tráfego (PMT)⁷, de, no mínimo, 80% (oitenta por cento) da taxa de transmissão máxima contratada, conforme previsto no art. 23 da Resolução ANATEL nº 575/2011:

Art. 23. A prestadora deve garantir uma Taxa de Transmissão Média nas Conexões de Dados, no PMT, tanto no *download* quanto no *upload*, de, no mínimo:

I - 60% (sessenta por cento) da taxa de transmissão máxima contratada nos doze primeiros meses de exigibilidade das metas, conforme [art. 55](#) deste Regulamento⁸.

II - 70% (setenta por cento) da taxa de transmissão máxima contratada nos doze meses seguintes ao período estabelecido no inciso I deste artigo⁹.

III - 80% (oitenta por cento) da taxa de transmissão máxima contratada a partir do término do período estabelecido no inciso II deste artigo¹⁰.

⁵ A partir de novembro/2014

⁶

⁷ “Período de Maior Tráfego – PMT: intervalo de tempo ao longo do dia, em que ocorrem os maiores interesses no estabelecimento de conexões de dados por parte dos usuários do SMP. Para efeito de aferição dos indicadores de qualidade, caso não haja disposição contrária quando da divulgação do Calendário Anual pela Anatel, o PMT é o período das 10h00 às 22h00.” - art. 3º, XII, da Resolução ANATEL 575/2011

⁸ Até outubro/2013

⁹ Até Outubro/2014

¹⁰ A partir de novembro/2014



MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL

Procuradoria da República no Estado do Rio de Janeiro

§1º Esta meta é avaliada pelo indicador Garantia de Taxa de Transmissão Média Contratada (SMP11).

Conforme o art. 22, § 2º, da Resolução 575/2011 acima transcrito, a **taxa de transmissão máxima contratada** (tanto de *download* quando de *upload*) corresponde à **velocidade máxima que consta do Plano de Serviço apresentado pela prestadora**.

Esclareça-se também que ambos os indicadores (SMP10 E SMP11) são aferidos em toda a Unidade Federativa contida na área de prestação. Assim, no presente caso, a área de cálculo dos indicadores alcança toda a área do Estado do Rio de Janeiro (art. 22, § 5º, III, da Resolução ANATEL 575/2011).

Para melhor compreensão, importante trazer a colação os seguintes conceitos técnicos adotados pelo artigo 3º da Resolução da ANATEL:

Art. 3º Para fins deste Regulamento são adotadas as seguintes definições, além de outras adotadas pela legislação e pela regulamentação:

(...)

VIII - **Conexão de Dados**: qualquer conexão do SMP que não se confunda com Chamada ou com Mensagem de Texto;

(...)

XXIII - **Taxa de Transmissão**: capacidade de transmissão das Conexões de Dados, expressa em bits por segundo (bps);

XXIV - **Taxa de Transmissão Instantânea**: mediana dos valores de Taxa de Transmissão das amostras coletadas em cada medição;

XXV - **Taxa de Transmissão Média**: média aritmética simples dos resultados das medições de Taxa de Transmissão Instantânea.

Note-se que a regulamentação da ANATEL (arts. 22 e 23 do RGQ-SMP) já confere à prestadora certa margem de tolerância - um tanto larga, diga-se - na transmissão dos dados contratados, já que não estão obrigadas a fornecerem toda a taxa de transmissão máxima contratada pelo usuário que vem informada no contrato e nos Planos de Serviço. De acordo com a citada norma, as prestadoras estão obrigadas a garantir apenas **40% da Taxa de Transmissão Instantânea Contratada (SMP10) e 80% (oitenta por cento) da taxa de transmissão máxima contratada**.

Por oportuno, cabe transcrever o que consta do próprio *site* da ANATEL:



3.3 MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL

Procuradoria da República no Estado do Rio de Janeiro

“Sempre que as prestadoras com mais de 50 mil assinantes oferecerem serviços de conexão à Internet, elas têm que respeitar os padrões mínimos de qualidade definidos na regulamentação. Entre as obrigações técnicas, está a de velocidade de conexão, medida de duas formas:

A velocidade da conexão não deve ser inferior a 40% da velocidade que foi ofertada ao cliente. Ou seja, quando a prestadora oferece um pacote com velocidade de 1 Mbps, a velocidade nunca pode ser inferior a 400 kbps;

Considerando todas as conexões à Internet, a média mensal da velocidade não deve ser inferior a 80% da velocidade ofertada ao cliente. Ou seja, a média da velocidade ao longo do mês não pode ser inferior a 800 kbps, seguindo o exemplo acima”.

Em outras palavras: é possível que a prestadora, devido a questões técnicas, por exemplo, ou a outros fatores que influenciem na redução da velocidade¹¹ – os quais devem ser expressamente informados no contrato¹² –, em um determinado momento, entregue 40% da velocidade máxima especificada em contrato, medição que estaria de acordo com a meta de velocidade mínima instantânea (SMP10) do RGQ-SMP. No entanto, durante o mês, é necessário que a média das medições de velocidade seja de, pelo menos, 80% do contratado para que a prestadora alcance a meta de velocidade média SMP11.

Frise-se ainda que, no tocante à velocidade mínima instantânea (SMP10), a prestadora sequer precisa garantir 40% da velocidade máxima em todas as medições, mas sim em 95% delas, de forma que, ainda que 5% das medições apontem velocidade inferior a tal limite, ainda assim a prestadora terá atendido ao referido índice.

Pois bem, na hipótese em exame, os dados atualizados dos indicadores de qualidade da TIM, informados pela ANATEL (fls. 21, 182, 199, 211 do ICP) e que constam em seu *site* na Internet¹³, demonstram que a ré continuamente apresenta resultados insatisfatórios no tocante à velocidade de transmissão de dados na internet móvel.

¹¹ Tais como: a velocidade de deslocamento do terminal, relevo da região, existência de prédios, áreas arborizadas, condições climáticas, dentre outros, cf. consta no Informe nº 12/2016/SEI/PRRE/SPR, de fls. 187/191 do ICP.

¹² Art, 22, § 2º da Resolução ANATEL 575/2011

¹³ <http://www.anatel.gov.br/dados/index.php?>

[option=com_content&view=article&layout=edit&id=304](http://www.anatel.gov.br/dados/index.php?option=com_content&view=article&layout=edit&id=304)



3.3 MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL

Procuradoria da República no Estado do Rio de Janeiro

Com efeito, a TIM descumpriu reiteradamente as metas de velocidades do Serviço Móvel Pessoal (SMP) fixadas pela ANATEL, de agosto de 2013 a dezembro de 2017¹⁴, como demonstra o quadro a seguir com o resultado das medições das taxas de transmissão nas conexões de dados (SMP 10 e SMP 11), divulgados no *site* da ANATEL¹⁵:

TIM CELULAR S.A – PGMQ-SMP – ANO 2013

	Meta	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
SMP10	>=95%	95,61	94,56	94,72	94,60	88,37	88,63
SMP11	>= 60% (até out13); >= 70% (até out14); >= 80% (a partir de nov14)	66,61	63,90	61,67	61,33	69,75	70,42

TIM CELULAR S.A – PGMQ-SMP – ANO 2014

	Meta	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
SMP 10	>=95%	91,35	92,64	91,24	90,43	88,95	93,16	91,80	91,07	87,44	90,35	71,21	78,00
SMP 11	>= 60% (até out13); >= 70% (até out14); >= 80% (a partir de nov14)	69,47	68,89	68,35	67,48	67,70	71,37	69,19	69,97	62,21	65,52	63,64	66,00

TIM CELULAR S.A – PGMQ-SMP – ANO 2015

	Meta	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
SMP10	>=95%	80,0	84,94	86,94	87,10	84,46	79,27	89,14	90,39	92,31	93,46	97,21	98,71
SMP11	>=80%	70,63	73,80	71,61	75,73	74,96	72,09	80,14	82,84	83,49	81,93	86,44	86,93

¹⁴ O último mês de referência divulgado no site em que apurado o resultado dos indicadores do RGQ – SMP foi dezembro/2017

¹⁵ http://www.anatel.gov.br/dados/index.php?option=com_content&view=article&layout=edit&id=304, no link “Indicadores de Qualidade SMP - Todo Histórico (a partir de maio de 2012-ODS)”, acesso em 19.04.2018, às 11:45 hs.

..



MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL
Procuradoria da República no Estado do Rio de Janeiro

TIM CELULAR S.A – PGMQ-SMP – ANO 2016

	Meta	JAN	FEV	MA R	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
SMP10	>=95%	98,46	97,55	NI	96,38	94,19	88,81	92,47	92,97	92,47	96,00	95,72	94,55
SMP11	>=80%	98,17	87,87	NI	85,24	80,79	77,39	80,02	79,91	79,98	81,92	79,56	80,63

TIM CELULAR S.A – PGMQ-SMP – ANO 2017

	Meta	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
SMP10	>=95%	98,11	98,80	97,61	97,09	94,45	93,84	92,08	90,24	84,46	88,54	88,52	92,11
SMP11	>=80%	84,45	86,36	84,35	86,27	81,24	81,24	76,41	77,82	71,93	76,34	75,77	78,95

Pela análise dos dados acima, constata-se o reiterado descumprimento das metas de velocidade pela TIM.

No **SMP10** (Taxa de Transmissão Instantânea Contratada), entre julho de 2013 (início da medição) e dezembro de 2017, **em um total de 54 meses, TIM cumpriu a meta em apenas 12 meses, ficando abaixo do limite em 41 meses**, sendo que em um mês não foi informado o índice.

Portanto, em 53 medições, a TIM cumpriu o SMP10 em apenas 22,64% e descumpriu em 77,36% dos meses.

No **SMP11** (Taxa de Transmissão Média Contratada), entre julho de 2013 (início da medição) e dezembro de 2017, **em um total de 54 meses, TIM cumpriu a meta em apenas 25 meses, ficando abaixo do limite em 28 meses**, sendo que em um mês não foi informado o índice.

Portanto, em 53 medições, a TIM cumpriu o SMP11 em apenas 47,17% e descumpriu em 52,83% dos meses.

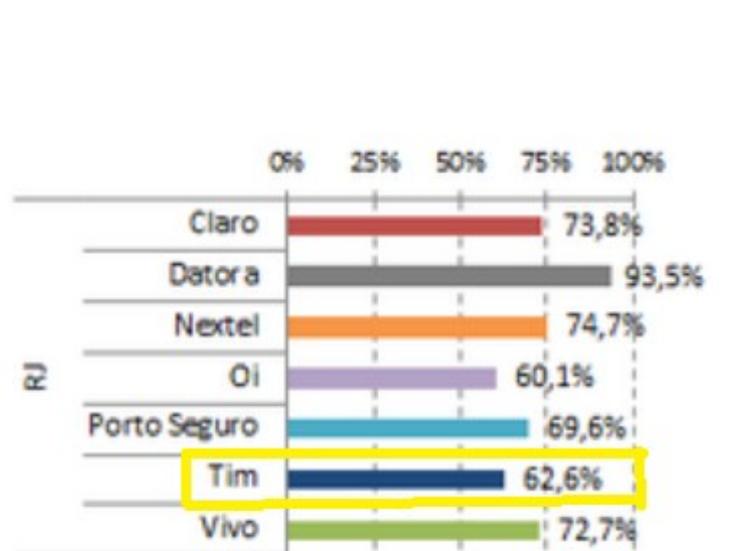
Estes números demonstram, de forma inequívoca, que a TIM, desde 2013, não vem cumprindo as metas de velocidade de transmissão de dados estabelecidas pela ANATEL, lesando seus usuários, que estão recebendo uma velocidade inferior à contratada.

Ressalte-se que a prestadora Ré figura no penúltimo lugar no mais recente *ranking* da ANATEL de cumprimento de metas do SMP no Estado do Rio de

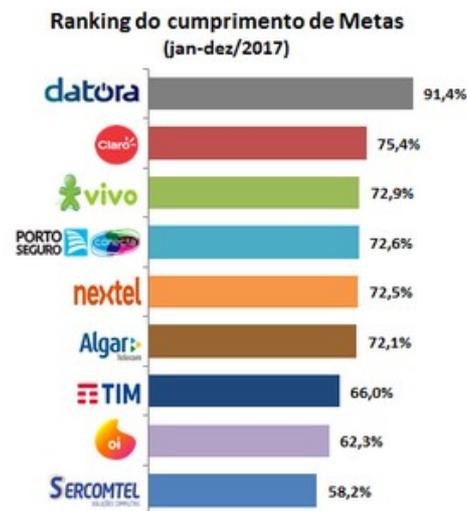


MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL
Procuradoria da República no Estado do Rio de Janeiro

Janeiro, relativo ao período Janeiro/2017 a Dezembro/2017, ficando na frente apenas da operadora OI MÓVEL, que atualmente enfrenta um processo de recuperação judicial, conforme ilustra o seguinte gráfico obtido no *site* da ANATEL¹⁶:



Certamente os maus resultados obtidos pela TIM no Estado do Rio de Janeiro contribuíram para que a empresa amargasse o antepenúltimo lugar no *ranking* nacional de metas da ANATEL, no qual está à frente apenas da OI MÓVEL e da SERCOMTEL, empresa esta que não presta serviços no Estado do Rio de Janeiro¹⁷:



¹⁶ http://www.anatel.gov.br/dados/index.php?option=com_content&view=article&layout=edit&id=315, acesso em 17.04.2018, às 13:40

¹⁷ Fonte: <http://www.anatel.gov.br/dados/control-de-qualidade/control-de-telefonia-movel>; acesso em 19/04/2018, às 11:55 hs



3.3. MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL

Procuradoria da República no Estado do Rio de Janeiro

Cuide-se também que a Ré ainda se acha abaixo da média nacional de cumprimento de metas do ano de 2017, que alcançou o percentual de 69,8%¹⁸, enquanto que a TIM, conforme indicado no quadro acima, obteve a média de 66,0%.

Acerca da eficácia técnica da metodologia de apuração dos indicadores e da lisura do procedimento de aferição, a ANATEL, através do Informe nº 12/2016/SEI/PRRE/SPR (fls. 189/190 do ICP), esclareceu o seguinte:

3.10. Ainda no sentido de inovação e preocupação pela correta aferição dos serviços ofertados à população do nosso país, o RGQ-SMP criou o Grupo de Implantação do Processo de Aferição da Qualidade – GIPAQ, composto pelas prestadoras, pela Entidade Aferidora de Qualidade – EAQ e coordenado pela Anatel, que teve como objetivo inicial a contratação da metodologia utilizada na coleta das medições e cálculo dos indicadores de rede definidos no RGQ-SMP, sendo que no desenvolvimento do modelo de aferição adotado são considerados balizadores regulamentares, conforme previstos no RGQ-SMP, e condicionantes de natureza técnica, operacional e econômico-financeira.

3.11. Com relação à metodologia, destaca-se que vem sendo desenvolvida e aprimorada pelo GIPAQ da mesma forma que os procedimentos implementados pela EAQ para a coleta, consolidação e divulgação dos dados referentes à qualidade da Banda Larga Móvel de todas as prestadoras com mais de 50.000 usuários, sempre se pautando na transparência dos processos, confiabilidade dos resultados e neutralidade decisória da EAQ. A Anatel acompanha de perto a implementação, pela EAQ, das decisões do GIPAQ com o intuito de garantir tais premissas.

3.12. Para as mediações da Banda Larga Móvel, definiu-se no âmbito do GIPAQ que os indicadores são calculados com base nas medições realizadas por equipamentos dedicados (*whiteboxes*) instalados em escolas públicas por todo o Brasil, sendo que a distribuição dos equipamentos é feita com base em um plano amostral que tem como unidade de agregação dos indicadores as Unidades Federativas (Ufs), conforme definido no RGQ-SMP. Dessa forma, as escolas que recebem estes equipamentos são escolhidas por um sorteio aleatório para garantir a representatividade estatística de toda a população usuária de banda larga móvel do país.

3.13. Uma vez instalados os medidores de acordo com o plano amostral definido para cada Prestadora de determinada UF, seguindo os critérios de seleção aleatória das escolas previamente cadastrados no site da EAQ, iniciam-se as medições propriamente ditas. As medições são realizadas de forma

¹⁸ Considerando os indicadores válidos de todas as prestadoras monitoradas durante o ano de 2017 – Fonte: <http://www.anatel.gov.br/dados/controle-de-qualidade/controle-telefonia-movel>, acesso em 19/04/2018, às 12:00 hs



MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL

Procuradoria da República no Estado do Rio de Janeiro

automática pelos equipamentos durante o decorrer do dia contra os diversos servidores da EAQ que foram instalados nos Pontos de troca de tráfego – PTT (hubs que atuam como concentradores de interconexões das diversas empresas que compõem a internet) administrados pelo NIC.br (Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR), ou seja, fora da rede das prestadoras.

3.14 Os dados provenientes de todos os medidores distribuídos na UF são então consolidados pela EAQ e enviados para a Anatel, que realiza o cálculo dos indicadores que refletem, assim, o desempenho da rede da prestadora numa perspectiva sistêmica, com significado estatístico para a UF como um todo. Nesse sentido, ao exigir o cumprimento das metas definidas no RGQ-SMP a Anatel busca garantir que as prestadoras realizem os investimentos necessários para disponibilizar a capacidade suficiente para atendimento da demanda dos usuários.

(...)

4.1 Por todo o exposto, entendemos que indicadores SMP10 e SMP11 coletados até o momento são válidos conforme a metodologia definida e aprovada por todos os participantes do GIPAQ, inclusive a prestadora TIM, sendo as prestadoras do SMP as únicas responsáveis no caso de descumprimento, uma vez que tais indicadores refletem de fato a qualidade do serviço prestado. - fls. 189/190 do ICP.

Diante de tais fatos, é forçoso reconhecer o descumprimento das disposições dos arts. 22 e 23 do RGQ-SMP pela TIM CELULAR S.A., com efeitos prejudiciais aos seus usuários do serviço de banda larga móvel.

3 – DO DIREITO:

3.1 – DA ILEGALIDADE DA CONDUTA DA TIM S.A. PELOS VÍCIOS NO SERVIÇO DE BANDA LARGA MÓVEL E A NECESSIDADE DE REPARAÇÃO DOS DANOS MATERIAIS CAUSADOS:

O Código de Defesa do Consumidor – CDC, nos art. 6º, X, e 22, preceitua o seguinte:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor: (...)

X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

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.**



MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL

Procuradoria da República no Estado do Rio de Janeiro

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.

Diante dos fatos acima narrados, resta evidente a violação do direito básico do consumidor a um serviço adequado e eficiente pela operadora TIM, vez que seus usuários não estão recebendo devidamente, há alguns anos, a velocidade de conexão de dados contratada, na forma determinada pela ANATEL.

Ressalte-se que a velocidade da conexão é um elemento essencial deste serviço, sendo certo que os consumidores esperam receber a velocidade que consta do contrato e do Plano de Serviço correspondente.

Como já destacado, a regulamentação da ANATEL já confere à prestadora uma significativa margem de tolerância nas taxas de transmissão dos dados contratados, uma vez que não estão obrigadas a sempre fornecer a velocidade contratada pelo usuário, a qual consta do contrato e dos Planos de Serviço, visto que a Agência exige da prestadora que a média das medições de velocidade seja de 80% da velocidade contratada, sendo que a velocidade medida não pode ficar abaixo de 40% da velocidade contratada em 95% das medições.

Ainda assim, os resultados das medições dos indicadores de qualidade SMP10 e SMP11 revelam que a TIM não consegue entregar a velocidade contratada pelos usuários dentro dos patamares estabelecidos pelo RGQ – SMP, devendo, pois, responder pelos vícios do serviço prestado ao consumidor, mediante o ressarcimento proporcional do preço pago pelo usuário por um serviço inadequado.

Cabe destacar a inequívoca relevância pública e essencialidade dos serviços de telecomunicações, mesmo quando prestados por particulares e em regime jurídico privado, notadamente os serviços de interesse coletivo, como é o caso do Serviço Móvel Pessoal. Acerca destes serviços, Celso Antônio Bandeira de Mello¹⁹ leciona:

1. Há certas atividades que, por seu relevo, influem nas condições de vida da generalidade ou quase generalidade dos membros da Sociedade, pois apresentam uma importância correlacionada aos

¹⁹ Celso Antônio Bandeira de Mello, artigo publicado na REVISTA ELETRÔNICA DA FACULDADE DE DIREITO DA PUCSP. SERVIÇO PÚBLICO E TELECOMUNICAÇÕES, disponível em <https://revistas.pucsp.br/index.php/red/article/view/725/503>, acesso em 20/04/2018, às 15:10 hs,



MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL

Procuradoria da República no Estado do Rio de Janeiro

padrões básicos de civilização de uma dada época e demandam uma especial disciplina protetora, ante a necessidade de mantê-los dentro de certos padrões de qualidade e eficiência. Por tal razão, o Estado considera que não podem ficar relegadas simplesmente aos eventuais empenhos, interesses, cuidados ou zelos da iniciativa privada. Daí porque reputa de seu dever prestá-los, por si ou por aqueles a quem credencie, e obviamente os coloca sob uma disciplina que assegure e proteja o interesse dos membros do corpo social, afiançando a acessibilidade, continuidade e boa qualidade das sobreditas atividades havidas como de considerável relevo para a coletividade. **Tais atividades é que são denominadas serviços públicos.**

2. Em nosso tempo histórico, **os serviços de telecomunicações, notadamente os de telefonia, respondem com exemplar tipicidade ao gênero de atividades de que se está a falar.**

A essencialidade do serviço de telecomunicações é expressamente reconhecida pela Lei nº 7.783/89, que, em seu art. 10, dispõe:

**Art. 10. São considerados serviços ou atividades essenciais: (...)
VII - telecomunicações;**

Por sua vez, o art. 6º, § 1º, da Lei nº 8.987/95 conceitua serviço adequado:

Art.6º [...] § 1º Serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.

Desse modo, a definição de serviço adequado passa pela determinação de critérios técnicos, como os indicadores de qualidade estabelecidos pela ANATEL na Resolução nº 575/2011, sendo certo que a desconformidade técnica da prestação deste serviço pela ré no que toca aos Indicadores de Taxa de Transmissão Instantânea e Média tornam o serviço inadequado.

Com efeito, as metas de qualidade dos indicadores da ANATEL podem ser vistas como “o mínimo de qualidade” que o regulador impõe à prestadora para a regularidade/conformidade do serviço. Indicadores abaixo desse mínimo significam que o serviço não se presta àquilo que foi contratado, configurando prestação de serviço deficiente ou inadequada, de forma que manter as cobranças integrais pelo serviço sem ressarcimento ao consumidor por essa deficiência configura enriquecimento ilícito da prestadora.



MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL

Procuradoria da República no Estado do Rio de Janeiro

Neste sentido, a Lei 8.078/1990 (CDC) resguarda o direito dos consumidores quanto ao cumprimento dos padrões de qualidade e adequação especificados nas normas e regulamentos técnicos expedidos pelos órgãos competentes, consoante dispõe os arts. 18, § 6º, II, e 39, VIII:

Art. 20. O fornecedor de serviços responde pelos **vícios de qualidade** que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por **aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária**, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

I - a reexecução dos serviços, sem custo adicional e quando cabível;

II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;

III - o **abatimento proporcional do preço**.

(...)

§ 2º São impróprios os serviços que se mostrem inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam, bem como aqueles que **não atendam as normas regulamentares de prestabilidade**.

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: (Redação dada pela Lei nº 8.884, de 11.6.1994)

(...)

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); (grifo não original).

Tal fato representa violação não apenas às normas contratuais e legais acima descritas, mas também ao princípio da eficiência e da continuidade do serviço, vez que os usuários constantemente são surpreendidos com reduções inesperadas na velocidade da conexão de dados, que tornam o serviço contratado inadequado para os fins que razoavelmente dele se espera.

Nos dizeres de Rizzatto Nunes (NUNES, Rizzatto. Comentários ao Código de Defesa do Consumidor. 4ª edição. São Paulo: Saraiva, 2009. pág. 326), os serviços públicos, especialmente aqueles considerados essenciais, deverão oferecer “o maior número possível de efeitos positivos”, isto é, não deve estar somente à disposição das pessoas, mas cumprir, de fato, sua finalidade. E diz mais:



MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL

Procuradoria da República no Estado do Rio de Janeiro

“A eficiência é um plus necessário da adequação. O indivíduo recebe serviço público eficiente quando a necessidade para a qual ele foi criado é suprida concretamente. (...). Assim, pode-se concluir com uma classificação das qualidades dos serviços públicos, nos quais o gênero é a eficiência, tudo o mais decorrendo dessa característica principal. Logo, adequação, segurança e continuidade (no caso dos serviços essenciais) são características ligadas à necessária eficiência que devem ter os serviços públicos. Realmente, o serviço público só é eficiente se for adequado (...), se for seguro (...), e, ainda, se for contínuo (por exemplo, a energia elétrica sem cessação de fornecimento, água e esgoto da mesma forma, gás, etc.).”

Coloque-se que a baixa taxa de transmissão nas conexões de dados torna-se ainda mais grave quando se considera que, nos últimos anos, a tendência verificada no mercado de telefonia móvel tem sido a substituição dos serviços de voz pelos serviços de dados prestados pela rede móvel, com o crescente uso de aplicativos.

Registre-se que, segundo informações do suplemento de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) da Pesquisa Nacional de Amostra por Domicílio Contínua (Pnad Contínua) do IBGE, o celular é o principal meio de acesso à internet no Brasil, desde o ano de 2014, quando ultrapassou, pela primeira vez, o uso do computador para esse fim²⁰. Ainda segundo o IBGE, 94,6% das pessoas que acessaram a internet em 2016 o fizeram pelo telefone celular, dentro ou fora de casa. Na sequência, aparecem o microcomputador (63,7%), o *tablet* (16,4%) e a televisão (11,3%)²¹.

E ainda: considerando o uso da internet só dentro de casa, o aparelho celular era o único meio de acesso domiciliar em 38,6% das casas. Já o computador foi o único meio de acesso à internet em apenas 2,3% das residências. Quanto ao tipo de banda larga usada para acessar à internet, em 77,3% dos lares havia banda larga móvel (3G ou 4G), presença maior que a banda larga fixa (71,4%)²²

Assim, dada as peculiaridades atuais e o novo perfil dos usuários do SMP, o descumprimento das metas relacionadas aos indicadores de velocidade na conexão de dados acarreta significativa lesão aos consumidores.

²⁰ Fonte: <<http://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2016-04/celular-e-principal-meio-de-acesso-internet-na-maioria-dos-lares>>, acesso em 24.04.2018, às 11:50 hs

²¹ <http://www.valor.com.br/brasil/5337837/ibge-942-dos-brasileiros-usam-internet-para-trocar-textos-e-imagens>, acesso em 24.04.2018, às 12:00 hs.

²² <http://www.valor.com.br/brasil/5337837/ibge-942-dos-brasileiros-usam-internet-para-trocar-textos-e-imagens>, acesso em 24.04.2018, às 12:00 hs.



MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL

Procuradoria da República no Estado do Rio de Janeiro

Com efeito, essa má qualidade na prestação do serviço de conexão de dados pela Ré tem sido percebida pelos consumidores e sem dúvidas impactou o aumento de reclamações dos seus usuários perante a ANATEL no ano de 2017. Neste sentido, segundo informações divulgadas pela Agência, a Operadora Ré andou na contramão das demais prestadoras do SMP, já que, “*Na telefonia móvel pós-paga, a TIM foi a única que registrou aumento de reclamações, (...)*”²³, em que pese o aumento de sua base de clientes.

Frise-se que o descumprimento das metas em tela (SMP10 e SMP11) também representa violação às normas relativas à oferta, previstas no artigo 31 do CDC, configurando prática comercial abusiva, já que a TIM, ao comercializar o serviço, anuncia uma velocidade de conexão que, de fato, não é entregue ao usuário.

Cabe ainda relembrar o ocorrido em 2012, quando, diante da crescente evolução da taxa de reclamações de usuários relativa à qualidade da prestação do SMP, bem como os dados de acompanhamento contidos nos sistemas da Agência e as ações de fiscalização realizadas, a ANATEL²⁴ fez publicar despachos, determinando a suspensão da comercialização e a ativação de Acessos do Serviço Móvel Pessoal em alguns Estados da Federação para determinadas prestadoras, dentre as quais a Ré TIM S.A.²⁵, que teve suas vendas suspensas em 19 Estados, incluindo o Estado do Rio de Janeiro, onde liderava o *ranking* de reclamações²⁶.

Outra medida adotada à época em face da prestadora Ré foi a determinação à TIM S.A. para que apresentasse um Plano Nacional de Ação de Melhoria da Prestação do SMP²⁷, com metas objetivas e organizadas segundo cronograma e com medidas efetivamente capazes de garantir a melhoria da qualidade do serviço, o qual seria concluído em até 2 (dois) anos contados a partir da data da aprovação do plano pela Anatel, ocorrida em Agosto de 2012²⁸, mediante

²³ <http://www.anatel.gov.br/consumidor/index.php/reclamacoes-na-anatel2>, acesso em 19/04/2018 às 12:23 hs.

²⁴ <http://www.anatel.gov.br/Portal/exibirPortalNoticias.do?acao=carregaNoticia&codigo=26645>, acesso em 19/04/2018, às 14:50

²⁵ Despacho nº 4.783/2012-PVCPA/PVCP/SPV - Processo nº 53500.015735/2012, relativo à TIM CELULAR S/A ; extraído de http://www.anatel.gov.br/Portal/documentos/sala_imprensa/19-7-2012—18h17min40s-TIM.pdf; acesso em 19/04/2018, às 14:50 hs

²⁶ Fonte: http://www.anatel.gov.br/Portal/documentos/sala_imprensa/20-7-2012—19h2min58s-Ranking_de_Reclama%C3%A7%C3%B5es.pdf, acesso em 19/04/2018, às 15:00 hs

²⁷ Íntegra do Plano Nacional de Ação de Melhoria da Prestação do SMP da TIM :

<http://www.anatel.gov.br/Portal/verificaDocumentos/documento.asp?numeroPublicacao=289210&filtro=1&documentoPath=289210.pdf>

, acesso em 19/04/2018, às 15:03 hs.

²⁸ DESPACHO Nº 5.156/2012-PVCPA/PVCP/SPV, extraído de

<http://www.anatel.gov.br/Portal/verificaDocumentos/documento.asp?numeroPublicacao=282022&assuntoPublicacao=null&caminhoRel=null&filtro=1&documentoPath=282022>

, acesso em 19/04/2018, às 15:03 hs.



MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL

Procuradoria da República no Estado do Rio de Janeiro

acompanhamento periódico da Agência .

A este respeito, mister destacar o seguinte trecho da decisão liminar proferida pelo Juízo da 4ª Vara Federal do Distrito Federal, nos autos do Mandado de Segurança nº 0036321-34.2012.4.01.3400²⁹, impetrado pela TIM CELULAR S.A. em face do citado despacho da ANATEL que proibiu a comercialização de seus serviços:

De dois anos para cá, é pública e notória a piora na qualidade dos serviços de telefonia celular do País. Há uma sensação generalizada por parte dos usuários de que a qualidade caiu: são interrupções do serviço, chamadas não completadas, queda das ligações, falhas na qualidade dos sinais e, na internet móvel, deficiências de conexão e velocidade.

Não é casual que a ANATEL tenha relatado um aumento significativo das reclamações de usuários. Nesse quadro que se arremessa para a desordem, muitos órgãos públicos foram e vem sendo acionados com frequência (Ministério Público, Procons municipais e estaduais, Ordem dos Advogados do Brasil, Senado, Câmara dos Deputados, Assembleias Legislativas). Há em curso diversas ações civis públicas tratando exatamente da deficiência do serviço de telefonia móvel no Brasil.

Definitivamente, não é verossímil a alegação da impetrante no sentido de que observa os índices de qualidade da ANATEL, e que, no ponto, respeita as normas do setor de telecomunicações. Conforme documentos juntados pela autarquia aos autos, que na sequência serão esquadrihados, a impetrante, e outras empresas de telefonia móvel, principalmente nos últimos dois anos, não têm prestado um serviço de qualidade.

Assim, não há dúvidas de que, em algum momento, alguma medida precisava ser adotada, e alguma decisão, tomada.

Infelizmente, a situação descrita na decisão supra pouco se alterou. Mais de 5 anos após a adoção de tal medida pela ANATEL em face da TIM CELULAR S.A., o serviço prestado pela Ré ainda é deficiente, especialmente no que diz respeito à velocidade de transmissão de dados no Estado do Rio de Janeiro, revelando a falta de investimentos e da infraestrutura necessária para a prestação adequada do serviço.

[pdf](#), acesso em 19.04.2018, às 14:05 hs

²⁹ Disponível em <https://www.conjur.com.br/dl/liminar-mantem-proibicao-tim-vender.pdf>, acesso em 26.04.2018, às 15:00 hs



3.3 MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL

Procuradoria da República no Estado do Rio de Janeiro

Segundo consta do Termo de Outorga de Autorização para exploração do Serviço Móvel Pessoal, celebrado entre a ANATEL e a TIM CELULAR S.A., “*A atualidade será caracterizada pela modernidade dos equipamentos, das instalações e das técnicas de exploração do serviço, com a absorção dos avanços tecnológicos que, definitivamente, tragam benefícios para os usuários (...)*” (§4º da Cláusula 5.1 do Termo de Autorização da TIM³⁰). Conforme o § 2º do art. 6º da Lei 8.987/95, “*atualidade compreende a modernidade das técnicas, do equipamento e das instalações e a sua conservação, bem como a melhoria e expansão do serviço*”.

Assim, se o serviço de conexão de dados prestado pela TIM não consegue atender à demanda de seus usuários e os investimentos realizados em infraestrutura não se mostram suficientes para adequar o serviço aos indicadores de qualidade da ANATEL, mister concluir que a prestadora Ré vem descumprindo o mencionado Termo de Autorização, já que presta um serviço que não reúne técnicas, equipamentos e instalações modernas o bastante a fim de garantir sua adequação aos usuários.

Por todos esses motivos, impõe-se o reconhecimento da responsabilidade da TIM CELULAR S.A. por vício no serviço de banda larga móvel prestado nos últimos anos, desde agosto de 2013, gerando aos seus usuários o direito de serem indenizados pelos danos sofridos.

• Da reparação dos danos materiais

Sendo patente o descumprimento das metas dos indicadores de qualidade atinentes à taxa de transmissão (velocidade) na conexão de dados SMP10 e SMP11 por parte da TIM CELULAR S.A., o que representa locupletamento ilícito pela operadora dos valores recebidos dos usuários a título pagamento por um serviço que não vem sendo prestado de maneira adequada, resta evidente a obrigação da ré em reparar tais danos, conforme determina o Código de Defesa do Consumidor:

“Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

VI - a **efetiva** prevenção e **reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos**”.

³⁰ Disponível em <http://www.anatel.gov.br/Portal/verificaDocumentos/documentoVersionado.asp?numeroPublicacao=&documentoPath=246514.pdf&Pub=&URL=/Portal/verificaDocumentos/documento.asp>, acesso 25.04.2018, às 14:40 hs.



3.2

MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL

Procuradoria da República no Estado do Rio de Janeiro

No caso em exame, considerando-se o percentual de descumprimento da TIM em relação aos índices SMP 10 e SMP 11, entende-se como razoável que a ré seja condenada a devolver a seus consumidores, por cada índice descumprido, o equivalente a 10% do valor mensal pago (devidamente atualizado) pelo serviço de banda móvel da TIM em cada mês que os índices estiveram abaixo dos limites estipulados pela Agência, desde agosto de 2013.

Assim, se em um determinado mês, a TIM descumpriu apenas o SMP10, terá que devolver 10% do valor atualizado da fatura de cada consumidor naquele mês. Se, em outro mês, ficou abaixo do limite tanto no SMP10 como no SMP11, o ressarcimento deverá ser equivalente a 20% da fatura correspondente ao serviço.

Em relação ao usuário do serviço pré-pago, deverá ser considerado o valor dos créditos consumidos em cada mês.

Ressalte-se que o ressarcimento deverá ser feito através de crédito na fatura ou crédito pré-pago aos usuários lesados que ainda sejam consumidores da TIM, cabendo a esta ré apresentar a relação de todos os consumidores do serviço de internet móvel no Estado do Rio de Janeiro entre agosto de 2013 e dezembro de 2017, inclusive em sede liminar, a fim de possibilitar a efetiva reparação aos consumidores em caso de procedência desta demanda.

3.2 - DA CONDUTA OMISSIVA DA ANATEL:

Mesmo ciente do constante descumprimento das metas estabelecidas para os indicadores SMP10 e SMP11 por parte da TIM nos últimos anos, a ANATEL nada fez efetivamente a fim de coibir tal lesão aos consumidores e determinar a regularização do serviço de dados fornecido pela TIM aos padrões técnicos estabelecidos pela Agência.

A Constituição da República indica explicitamente em seu artigo 21, XI, a natureza jurídica dos serviços de telecomunicações, dos quais fazem parte os serviços de telefonia móvel, ao estabelecer, *in verbis*:

Art. 21: Compete à União

(...)

XI- explorar, diretamente ou mediante autorização, concessão ou permissão, os serviços de telecomunicações, nos termos da lei, que disporá sobre a organização dos serviços, a criação de um órgão regulador e outros aspectos institucionais.



MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL

Procuradoria da República no Estado do Rio de Janeiro

A Lei nº 9.472/97, atendendo ao disposto no artigo 21, inciso XI, da Carta Política (com redação determinada pela Emenda Constitucional nº 8, de 1995), organizou os serviços de telecomunicações e criou o ente regulador do sistema, a ANATEL, à qual foi conferida amplas prerrogativas – inerentes às autarquias de regime especial – para controlar e fiscalizar, em toda sua extensão, a prestação dos serviços de telecomunicações.

O art. 3º da referida lei prevê no seu inciso XII que “*O usuário de serviços de telecomunicações tem direito (...) à reparação dos danos causados pela violação de seus direitos*”.

Por sua vez, o art. 19 da Lei nº 9.472/97 enumera as competências da Agência:

Art. 19. À Agência compete adotar as medidas necessárias para o atendimento do interesse público e para o desenvolvimento das telecomunicações brasileiras, atuando com independência, imparcialidade, legalidade, impessoalidade e publicidade, e especialmente: (...)

X - expedir normas sobre prestação de serviços de telecomunicações no regime privado; (...)

XVII - compor administrativamente conflitos de interesses entre prestadoras de serviço de telecomunicações;

XVIII - **reprimir infrações dos direitos dos usuários;**(...)

Sob este enfoque, cabe à ANATEL zelar pela higidez dos serviços de telecomunicações concomitantemente com a política de defesa e proteção ao consumo, sendo certo que o Decreto nº 2.338, de 07/10/1997, aprovando o regulamento da ANATEL, também deixa clara tal tônica quando estabelece que:

"Art. 16. À Agência compete adotar as medidas necessárias para o atendimento do interesse público e para o desenvolvimento das telecomunicações brasileiras, e especialmente:

XIX - atuar na defesa e proteção dos direitos dos usuários, reprimindo as infrações e compondo ou arbitrando conflitos de interesses, observado o art. 19".

"Art. 19 - A Agência articulará sua atuação com a do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, organizado pelo decreto n.º 2.181, de 20 de março de 1997, visando à eficácia da proteção e defesa do consumidor dos serviços de telecomunicações, observado o disposto nas leis n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990, e n.º 9.472, de 1997.



MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL

Procuradoria da República no Estado do Rio de Janeiro

Da leitura destes dispositivos fica claro que a ANATEL tem o poder-dever de reprimir condutas das Operadoras que afrontem os direitos dos usuários.

No caso dos autos, imperioso reconhecer a falha da ANATEL, sobretudo, na sua função de garantir a devida prestação do serviço de internet móvel pela TIM CELULAR no Estado do Rio de Janeiro.

Com efeito, em que pese a reiteração da conduta da TIM em descumprir as metas supracitadas, a atuação da Agência tem se limitado à instauração de Procedimentos Administrativos de Apuração de Descumprimento de Obrigações (PADOs), a cada ano em que verificado tais descumprimentos³¹, a fim de aplicar sanções administrativas, as quais, no entanto, não se mostraram eficazes, eis que incapazes de reprimir e prevenir novos descumprimentos, permitindo que os usuários continuem sendo lesados com a prestação de um serviço inadequado.

A referida omissão exsurge patente quando se considera que, não obstante a alegada instauração de PADOS por parte da ANATEL, **não se verifica uma atuação concreta da Agência visando à efetiva melhora na prestação deste serviço ao longo dos anos.**

Ora, se determinada prestadora não vem atendendo às obrigações previstas na regulamentação, o órgão regulador, além da aplicação das penalidades cabíveis, deve adotar medidas concretas para regularizar a situação, a fim de evitar que os usuários continuem sendo lesados.

Entretanto, no caso em exame, mesmo instaurando procedimentos administrativos, a atuação da ANATEL apresenta-se tímida, não sendo capaz de coibir as irregularidades detectadas quanto ao descumprimento das metas dos indicadores SMP10 e SMP11, de forma que as falhas no serviço continuam sendo sentidas pelos usuários, que, uma vez prejudicados, não encontram na entidade reguladora a eficaz proteção de seus direitos.

Acresça-se, ainda, que, não obstante tenha este órgão ministerial solicitado à ANATEL, por diversas vezes, esclarecimentos sobre as medidas efetivas tomadas diante do descumprimento reiterado das metas pela TIM, visando à regularização da situação e o ressarcimento dos consumidores em razão do vício do

³¹ Neste sentido, informou a ANATEL ter instaurado em face da TIM, o PADO 535000220872014, no ano de 2014, o PADO 535000102412015, no ano de 2015, em razão dos descumprimentos dos indicadores de qualidade.



MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL

Procuradoria da República no Estado do Rio de Janeiro

serviço, a Agência apresentou, mais de uma vez, respostas genéricas e evasivas³² acerca de suas atribuições, das metas de qualidade e da conduta da TIM, não informando a adoção de qualquer medida regulatória distinta da instauração de PADO, como adoção de plano de ação de melhorias ou determinação para o ressarcimento aos consumidores.

Aproveitando o ensejo, destaque-se o seguinte julgado condenando a ANATEL a adotar medidas rumo à melhoria da qualidade dos serviços de telefonia móvel prestados pela TIM pelo Juízo da Seção Judiciária de Sergipe :

3.1. Ante todo o exposto, JULGO PROCEDENTES os pedidos elencados na inicial para determinar:

(...)

b) À ANATEL:

b.1) a obrigação de fazer consistente na fiscalização, no prazo de 30 (trinta) dias, do cumprimento das obrigações impostas à TIM e, no prazo de 90 (noventa) dias, de todos os serviços de internet móvel atualmente disponibilizados pela empresa requerida, para apurar quaisquer ocorrências de irregularidades consignadas no Relatório de Fiscalização nº 0028/2009/UO081.

3.2. Outrossim, considerando presentes os requisitos do art. 273, do CPC, DEFIRO o pedido de antecipação dos efeitos da tutela, para o fim de que: (...)

b) a ANATEL, no prazo de 30 (trinta) dias, a contar da ciência pessoal desta sentença, via Procuradoria Federal em Sergipe, realize fiscalização com o objetivo de aferir o cumprimento das obrigações aqui impostas à TIM, em atendimento do pedido indicado no item 3.2 a) supra, e que realize, no prazo de 90 (noventa) dias, fiscalização de todos os serviços de internet móvel atualmente disponibilizados pela empresa requerida (a exemplo do TIM WEB, do INFINITY WEB e LIBERTY WEB), com o objetivo de apurar possível reincidência quanto às irregularidades consignadas no Relatório de Fiscalização nº 0028/2009/UO081.

3.3. À TIM e à ANATEL, a fixação de multa diária de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) para a TIM, e de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) para a ANATEL, pelo eventual descumprimento das determinações aqui impostas, a título de provimento final, devendo os valores ser revertidos ao Fundo de Defesa dos Direitos Difusos, ressaltando que dita multa incidirá também no caso de descumprimento da decisão antecipatória dos efeitos da tutela, conforme itens '3.2', a) e b), supra.

(JUSTIÇA FEDERAL - Seção Judiciária de Sergipe, 2ª Vara Federal. Sentença. Processo: 0002056- 84.2013.4.05.8500 UF: SE, Data da decisão: 30/04/2014, JUIZ (A) RONIVON DE ARAGÃO).

³² Fls. 46/109, 113/171 do ICP



MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL

Procuradoria da República no Estado do Rio de Janeiro

Destarte, resta demonstrada a omissão da ANATEL em exercer com plenitude seu poder de polícia em face da operadora TIM no Estado do Rio de Janeiro, fazendo-se necessário que a ANATEL adote medidas eficazes a fim de cessar a lesão aos consumidores .

3.3) Do dano moral coletivo a ser indenizado:

A possibilidade jurídica do pedido de indenização por dano difuso não patrimonial decorre de expresso dispositivo legal: o art. 1º, *caput*, da Lei da Ação Civil Pública (Lei Federal nº 7.347/85) e art. 6º, incisos VI e VII, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90):

Art. 1º. Regem-se pelas disposições desta Lei, sem prejuízo da ação popular, as ações de responsabilidade por **danos morais** e patrimoniais causados.

Art. 6º São direitos básicos do consumidor: (...)

VI - a efetiva prevenção e reparação de **danos patrimoniais e morais**, individuais, **coletivos e difusos**;

VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de **danos patrimoniais e morais**, individuais, **coletivos ou difusos**, assegurada a proteção Jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;

Ora, em sendo admitido em nosso ordenamento a indenização por danos morais, resta aferir o conceito adotado na doutrina e jurisprudência acerca do tema.

Inicialmente, cabe trazer à baila o conceito de dano moral coletivo, que consiste na injusta lesão da esfera moral de uma dada comunidade, ou seja, na violação antijurídica de um determinado círculo de valores coletivos, como ensina Carlos Alberto Bittar Filho:

“...chega-se à conclusão de que o dano moral coletivo é a injusta lesão da esfera moral de uma dada comunidade, ou seja, é a violação antijurídica de um determinado círculo de valores coletivos. Quando se fala em dano moral coletivo, está se fazendo menção ao fato de que o patrimônio valorativo de uma certa comunidade (maior ou menor), idealmente considerado, foi agredido de maneira absolutamente injustificável do ponto de vista



MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL

Procuradoria da República no Estado do Rio de Janeiro

jurídico: quer isso dizer, em última instância, que se feriu a própria cultura, em seu aspecto imaterial”.

(in “Do dano moral coletivo no atual contexto jurídico brasileiro.” *Direito do Consumidor*, vol. 12, ed. RT).

Com efeito, à luz da evolução do conceito de dano moral no Direito brasileiro, é possível concluir que o dano moral não é mais visto apenas como dor ou alteração negativa do estado anímico, psicológico ou espiritual da pessoa, mas caracteriza-se também como uma lesão a direito da personalidade.

Destarte, aceita a proposição de que o dano moral tem como pressuposto a ofensa ou violação a algum direito da personalidade ou a valores e interesses fundamentais de um grupo, torna-se imperioso concluir pela possibilidade de o dano moral se configurar em casos em que inexistam transtorno psicológico ou espiritual (sensações de dor ou sofrimento), tal como no dano moral difuso ou coletivo.

Destaque-se que a recente jurisprudência do Eg. Superior Tribunal de Justiça vem encampando tal entendimento, a saber:

ADMINISTRATIVO E PROCESSUAL CIVIL. VIOLAÇÃO DO ART. 535 DO CPC. OMISSÃO INEXISTENTE. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. DIREITO DO CONSUMIDOR. TELEFONIA. VENDA CASADA. SERVIÇO E APARELHO. OCORRÊNCIA. DANO MORAL COLETIVO. CABIMENTO. RECURSO ESPECIAL IMPROVIDO. (...)

7. A possibilidade de indenização por dano moral está prevista no art. 5º, inciso V, da Constituição Federal, não havendo restrição da violação à esfera individual. **A evolução da sociedade e da legislação têm levado a doutrina e a jurisprudência a entender que, quando são atingidos valores e interesses fundamentais de um grupo, não há como negar a essa coletividade a defesa do seu patrimônio imaterial.**

8. O dano moral coletivo é a lesão na esfera moral de uma comunidade, isto é, a violação de direito transindividual de ordem coletiva, valores de uma sociedade atingidos do ponto de vista jurídico, de forma a envolver não apenas a dor psíquica, mas qualquer abalo negativo à moral da coletividade, pois o dano é, na verdade, apenas a consequência da lesão à esfera extrapatrimonial de uma pessoa.

9. Há vários julgados desta Corte Superior de Justiça no sentido do cabimento da condenação por danos morais



MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL

Procuradoria da República no Estado do Rio de Janeiro

coletivos em sede de ação civil pública. Precedentes: EDcl no AgRg no AgRg no REsp 1440847/RJ, Rel. Ministro MAURO CAMPBELL MARQUES, SEGUNDA TURMA, julgado em 07/10/2014, DJe 15/10/2014, REsp 1269494/MG, Rel. Ministra ELIANA CALMON, SEGUNDA TURMA, julgado em 24/09/2013, DJe 01/10/2013; REsp 1367923/RJ, Rel. Ministro HUMBERTO MARTINS, SEGUNDA TURMA, julgado em 27/08/2013, DJe 06/09/2013; REsp 1197654/MG, Rel. Ministro HERMAN BENJAMIN, SEGUNDA TURMA, julgado em 01/03/2011, DJe 08/03/2012.

(...)

(REsp 1397870/MG, Rel. Ministro MAURO CAMPBELL MARQUES, SEGUNDA TURMA, julgado em 02/12/2014, DJe 10/12/2014)

AMBIENTAL, ADMINISTRATIVO E PROCESSUAL CIVIL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. PROTEÇÃO E PRESERVAÇÃO DO MEIO AMBIENTE. COMPLEXO PARQUE DO SABIÁ. OFENSA AO ART. 535, II, DO CPC NÃO CONFIGURADA. CUMULAÇÃO DE OBRIGAÇÕES DE FAZER COM INDENIZAÇÃO PECUNIÁRIA. ART. 3º DA LEI 7.347/1985. POSSIBILIDADE. DANOS MORAIS COLETIVOS. CABIMENTO.

(...)

3. O dano ao meio ambiente, por ser bem público, gera repercussão geral, impondo conscientização coletiva à sua reparação, a fim de resguardar o direito das futuras gerações a um meio ambiente ecologicamente equilibrado.

4. O dano moral coletivo ambiental atinge direitos de personalidade do grupo massificado, sendo desnecessária a demonstração de que a coletividade sinta a dor, a repulsa, a indignação, tal qual fosse um indivíduo isolado.

5. Recurso especial provido, para reconhecer, em tese, a possibilidade de cumulação de indenização pecuniária com as obrigações de fazer, bem como **a condenação em danos morais coletivos**, com a devolução dos autos ao Tribunal de origem para que verifique se, no caso, há dano indenizável e fixação do eventual quantum debeat.

(REsp 1269494/MG, Rel. Ministra ELIANA CALMON, SEGUNDA TURMA, julgado em 24/09/2013, DJe 01/10/2013)

"ADMINISTRATIVO - TRANSPORTE - PASSE LIVRE - IDOSOS - DANO MORAL COLETIVO - DESNECESSIDADE DE COMPROVAÇÃO DA DOR E DE SOFRIMENTO - APLICAÇÃO EXCLUSIVA AO DANO MORAL INDIVIDUAL - CADASTRAMENTO DE IDOSOS PARA USUFRUTO DE DIREITO - ILEGALIDADE DA EXIGÊNCIA PELA EMPRESA DE



MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL

Procuradoria da República no Estado do Rio de Janeiro

TRANSPORTE - ART. 39, § 1º DO ESTATUTO DO IDOSO – LEI 10741/2003 VIAÇÃO NÃO PREQUESTIONADO.

1. O dano moral coletivo, assim entendido o que é transindividual e atinge uma classe específica ou não de pessoas, é passível de comprovação pela presença de prejuízo à imagem e à moral coletiva dos indivíduos enquanto síntese das individualidades percebidas como segmento, derivado de uma mesma relação jurídica-base.

2. O dano extrapatrimonial coletivo prescinde da comprovação de dor, de sofrimento e de abalo psicológico, suscetíveis de apreciação na esfera do indivíduo, mas inaplicável aos interesses difusos e coletivos.

3. Na espécie, o dano coletivo apontado foi a submissão dos idosos a procedimento de cadastramento para o gozo do benefício do passe livre, cujo deslocamento foi custeado pelos interessados, quando o Estatuto do Idoso, art. 39, § 1º exige apenas a apresentação de documento de identidade.

4. Conduta da empresa de viação injurídica se considerado o sistema normativo.

5. Afastada a sanção pecuniária pelo Tribunal que considerou as circunstâncias fáticas e probatória e restando sem prequestionamento o Estatuto do Idoso, mantém-se a decisão.

5. Recurso especial parcialmente provido.”

(STJ, SEGUNDA TURMA, REsp 1057274 / RS, Rel. Min. ELIANA CALMON, julgado em 01/12/2009, DJ 26/02/2010).

A conduta lesiva e abusiva da 1ª ré, associada à omissão da ANATEL, atinge o sentimento de confiança que o cidadão mantém, e deve manter, em face das prestadoras de serviços públicos, da Agência Reguladora e do próprio Estado, enquanto entes destinados à proteção do consumidor.

Com propriedade, o ilustre colega e Procurador da República André Carvalho Ramos³³:

“Assim, é preciso sempre enfatizar o imenso dano moral coletivo causado pelas agressões aos direitos transindividuais. Afeta-se a boa imagem da proteção legal a estes direitos e afeta-se a tranquilidade do cidadão, que se vê em verdadeira selva, onde a lei do mais forte impera.

(...)

³³ in “A ação civil pública e o dano moral coletivo”, Direito do Consumidor, vol. 25, ed. RT, p. 83.



MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL

Procuradoria da República no Estado do Rio de Janeiro

Tal intranquilidade e sentimento de desprezo gerado pelos danos coletivos, justamente por serem indivisíveis, acarretam lesão moral que também deve ser reparada coletivamente. Ou será que alguém duvida que o cidadão brasileiro, a cada notícia de lesão a seus direitos, não se vê desprestigiado e ofendido no seu sentimento de pertencer a uma comunidade séria, onde as leis são cumpridas? A expressão popular 'o Brasil é assim mesmo' deveria sensibilizar todos os operadores do direito sobre a urgência na reparação do dano moral coletivo.”

Assim, na presente hipótese, devem ser reparados os danos morais coletivos, haja vista que tanto a conduta ilegal da TIM CELULAR S.A. como a conduta omissiva da ANATEL ora questionada frutificam a crença de que o Poder Público é incapaz de garantir o cumprimento das normas legais, especialmente em face dos poderosos e de grandes corporações. Resulta daí que a própria imagem do Estado fica desprestigiada pelo fato de particulares violarem despudoradamente os comandos legais, em prejuízo dos consumidores. Vislumbra-se o Império da lei do mais forte, o que atemoriza os cidadãos.

Quanto ao valor devido a título de indenização pelos danos em questão, observa Carlos Alberto Bittar que:

“(...) deve traduzir-se em MONTANTE QUE REPRESENTA ADVERTÊNCIA AO LESANTE E À SOCIEDADE DE QUE SE NÃO SE ACEITA O COMPORTAMENTO ASSUMIDO, OU O EVENTO LESIVO ADVINDO. Consubstancia-se, portanto, em IMPORTÂNCIA COMPATÍVEL COM O VULTO DOS INTERESSES EM CONFLITO, REFLETINDO-SE DE MODO EXPRESSIVO, NO PATRIMÔNIO DO LESANTE, A FIM DE QUE SINTA, EFETIVAMENTE, A RESPOSTA DA ORDEM JURÍDICA AOS EFEITOS DO RESULTADO LESIVO PRODUZIDO. DEVE, POIS, SER QUANTIA ECONOMICAMENTE SIGNIFICATIVA, EM RAZÃO DAS POTENCIALIDADES DO PATRIMÔNIO DO LESANTE. Coaduna-se essa postura, ademais, com a própria índole da teoria em debate, possibilitando que se realize com maior ênfase, a sua função inibidora de comportamentos. Com efeito, o peso do ônus financeiro é, em um mundo em que cintilam interesses econômicos, a resposta pecuniária mais adequada a lesionamentos de ordem moral.” (grifo não original)³⁴

Assim, o valor da indenização do dano moral transindividual a ser fixado e revertido ao Fundo de Defesa de Direitos Difusos deve observar, além do enorme

³⁴ “Reparação Civil por Danos Morais” in RT, 1993, p. 220-222.



3.3 MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL

Procuradoria da República no Estado do Rio de Janeiro

abalo causado na credibilidade de todo o sistema, a capacidade econômica das Rés, a fim de que sirva para realmente inibir a repetição de práticas como esta.

Insta relembrar que a verba moral ora pleiteada tem duplo caráter: **compensatório** e **punitivo**. Nas palavras do insigne Guilherme Couto de Castro, *in* Direito Civil: Lições, Ed. Impetus, 2007, pp 23/24:

“O arbitramento não tem como objetivo pagar ou indenizar, na feição etimológica ('in' + 'damnum'), de retirar o dano. Não se trata de aferir o preço da dor: o objetivo é trazer algum bem a quem sofreu o mal já consumado, que não se pode desfazer. Cuida-se de conceder benefício apto a, de certo modo, permitir um alívio à vítima, ajudando-a a desligar-se do sofrimento ou da ofensa à dignidade e à honra. [...]

Por outro lado, como o direito brasileiro não contempla, de forma destacada, o dano punitivo, a reparação moral lhe faz as vezes. Essa faceta é hoje reconhecida pelos STF e STJ e pela imensa maioria dos autores nacionais. [...]

A função clássica da responsabilidade civil é ressarcir; o ato de punir tem finalidade preventiva (evitar repetição) e repressiva (evitar que a conduta indevida compense). Mas as duas formas estão previstas na lei brasileira: o Código de Defesa do Consumidor, no mesmíssimo preceito que assegura à vítima a reparação do dano moral, assinala a atuação preventiva (art. 6º, VI), e, de outro lado, a segunda idéia fica assente quando leis especiais determinam sejam levados em consideração, para fixar o 'quantum', a intensidade de dolo e o grau de culpa do agente”.

Eis a importância do caráter punitivo, pedagógico e preventivo da indenização por danos morais: o fornecedor deve sentir-se desestimulado a perseverar na conduta ilegal; deve lhe restar claro que a manutenção da ilegalidade lhe será muito mais prejudicial do que o atendimento a normas técnicas que, incidentalmente, tragam menor lucro.

Não fosse esse caráter punitivo, fornecedores de serviços seriam encorajados a violar as normas consumeristas e regulatórias e, apenas esporadicamente, ressarcir alguns poucos consumidores que buscassem seus direitos recorrendo ao Judiciário.

Dando outro enfoque ao tema, mostra-se relevante expor as considerações feitas pelo Professor Leonardo Roscoe Bessa em seu ensaio denominado “Dano Moral Coletivo”³⁵, no qual é exposto o caráter punitivo bem como

³⁵ - Ensaio publicado na Revista de Direito do Consumidor n. 59/2006 do Instituto Brasileiro de Política e Direito do Consumidor.



MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL

Procuradoria da República no Estado do Rio de Janeiro

o preventivo presentes na concepção do instituto em tela. Em seu texto, o estudioso afirma que a ocorrência de Dano Moral Coletivo “*independe de qualquer afetação ou abalo à integridade psicofísica da coletividade (...). Sustenta-se que a condenação judicial por dano moral coletivo (dano extrapatrimonial) é sanção pecuniária, como caráter eminentemente punitivo, em face de ofensa a direitos coletivos ou difusos nas mais diversas áreas (consumidor, meio ambiente, ordem urbanística, etc)*” – grifo não original.

A respeito do tema, cumpre destacar os seguintes julgados:

APELAÇÃO CONTRA SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA EM AÇÃO CIVIL PÚBLICA OBJETIVANDO A REABERTURA/INSTALAÇÃO DE POSTOS FÍSICOS DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR DE SERVIÇO PÚBLICO DE TELEFONIA FIXA, SUBSTITUÍDOS POR CALL CENTER NOTORIAMENTE INEFICAZ. MATÉRIA PRELIMINAR AFASTADA. PEDIDO DE CONVALIDAÇÃO DO TEOR DE RESOLUÇÃO DA ANATEL NÃO CONHECIDO. INEXISTÊNCIA DE INVASÃO, PELO JUDICIÁRIO, DE PRERROGATIVAS DA AGÊNCIA REGULADORA (ART. 5º, XXXV, CF). DANO MORAL COLETIVO JURIDICAMENTE POSSÍVEL (LACP E CDC) CONFIGURADO NA ESPÉCIE (SERVIÇO PÚBLICO - DESRESPEITO A NORMA IMPOSTA NA CONCESSÃO, COM PREJUÍZOS AO UNIVERSO DE USUÁRIOS/CONSUMIDORES). CONDENAÇÃO MANTIDA (PRECEDENTES). REMESSA OFICIAL, TIDA POR INTERPOSTA, IMPROVIDA E APELAÇÃO PROVIDA APENAS PARA REDUZIR A VERBA HONORÁRIA.

1. Apelação da BRASIL TELECOM S/A, na condição de concessionária dos serviços públicos de telefonia fixa comutada no Estado do Mato Grosso do Sul, contra sentença de procedência exarada na ação civil pública ajuizada pelo Ministério Público Federal e pelo Ministério Público do Estado do Mato Grosso do Sul, objetivando a reabertura/instalação de postos físicos de atendimento aos usuários, substituídos em meados do ano 2000 por sistema de call center, que passou a ser o único canal de comunicação com a empresa, gerando grande insatisfação pública e motivando a intervenção da Agência Nacional de Telecomunicações/ANATEL. (...)

4. Dano moral coletivo configurado, já que a prova dos autos mostra a conduta ilícita da apelante, descumprindo as regras da concessão do serviço de modo a prejudicar seu universo de consumidores. Ao longo da instrução ficou cabalmente comprovado que a BRASIL TELECOM S/A contrariou o disposto no Plano Geral de Metas de Qualidade/PGMQ (Resolução ANATEL nº 30/1998 - arts. 32 e 33) e no Regulamento do Sistema Telefônico



MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL

Procuradoria da República no Estado do Rio de Janeiro

Fixo Comutado/STFC (Resolução ANATEL nº 85/1998)- que à época estavam em vigor - e quebrou o Contrato de Concessão ao desativar seus postos físicos de atendimento, impondo unilateralmente o call center para cerca de 512.000 usuários, deixando-os sem opção de atendimento presencial. 5. Conforme a prova dos autos, o certo e incontrovertível é a postura unilateral da BRASIL TELECOM S/A em proceder em patente desacordo com os mandamentos normativos e o contratual, implantado o sistema de call center no Mato Grosso do Sul no início dos anos 2000, interrompendo as demais vias comunicação e ocasionando um verdadeiro colapso entre os usuários do serviço de telefonia. A BRASIL TELECOM S/A infringiu claramente o pactuado ao impor o call center aos consumidores de seus serviços, deixando-os sem opção de atendimento presencial e, pior, privados de meios de resolução de problemas rotineiros do sistema de telefonia que, diga-se a verdade, no Brasil ainda padece de seríssimos defeitos. 6. **O que se extrai do panorama retratado pela prova coligida nos autos é que a BRASIL TELECOM S/A, ao fechar os postos de atendimento físico, interpretou as disposições normativas e contratuais baseada na sua única conveniência, em claro detrimento dos interesses de cerca de 512.000 consumidores, o que configura prática ilícita, abusiva e danosa, a render condenação em dano moral coletivo que tem fundamento legal pelo menos no art. 1º da Lei da Ação Civil Pública e no art. 6º, VI, do Código de Defesa do Consumidor (REsp 1.291.213/SC, Rel. Ministro SIDNEI BENETI, TERCEIRA TURMA, julgado em 30/08/2012, DJe 25/09/2012), sendo in casu desnecessária a vinculação do referido dano à noção de dor e sofrimento psíquico individual.** 7. Descabimento da alegação da ré no sentido de que ao Poder Judiciário é vedado discutir o "modo de funcionamento" de postos de atendimento de telefonia. À luz do inc. XXXV do art. 5º, da Constituição Federal, não se entrevê esse entrave em sede de ação proposta pelo legitimado em favor de consumidores do serviço público de telefonia, que foi privatizado e entregue a uma empresa pública que, na condição de concessionária executante do serviço público deve atender sem rebuços o critério da eficiência preconizado no caput do art. 37 da Constituição. Se essa eficiência pode estar sendo tisonada por conta da incúria do concessionário a quem a execução do serviço foi confiada pelo Estado, não há como impedir que essa discussão seja levada ao conhecimento do Judiciário para o fim de recondução da prestação do serviço à trilha contratual, no interesse dos cidadãos, já que são eles os destinatários do serviço. A propósito, são vários os exemplos em que o Judiciário é chamado para perscrutar o funcionamento do



MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL

Procuradoria da República no Estado do Rio de Janeiro

serviço público (REsp 1266290/PE, Rel. Ministro MAURO CAMPBELL MARQUES, SEGUNDA TURMA, julgado em 12/11/2013, DJe 16/12/2013), inclusive o próprio serviço de telefonia (AgRg no AgRg no AREsp 152.296/AP, Rel. Ministro MAURO CAMPBELL MARQUES, SEGUNDA TURMA, julgado em 15/08/2013, DJe 11/12/2013 - REsp 742640/MG, Rel. Ministra ELIANA CALMON, SEGUNDA TURMA, julgado em 06/09/2007, DJ 26/09/2007, p. 203). 8. Na medida em que o Poder Judiciário pode infletir sobre as omissões das Agências Reguladoras (AgRg no REsp 1171443/RS, Rel. Ministro NAPOLEÃO NUNES MAIA FILHO, PRIMEIRA TURMA, julgado em 06/02/2014, DJe 14/02/2014 - REsp 1275859/DF, Rel. Ministro MAURO CAMPBELL MARQUES, SEGUNDA TURMA, julgado em 27/11/2012, DJe 05/12/2012), soaria no mínimo estranho dizer que as empresas privadas concessionárias dos serviços públicos sob fiscalização delas restariam imunes ao Judiciário. 9. Não existe qualquer invasão do Judiciário na competência discricionária da agência reguladora (ANATEL) no caso dos autos; o Judiciário não foi provocado para alterar regramentos contratuais de concessão, ou suplantar imposições feitas pela autarquia especial; pelo contrário, foi levada ao conhecimento do Judiciário demanda destinada ao cumprimento pro populo de regras que a concessionária deveria atender para facilitar a vida dos usuários. Tanto isso é verdade que na espécie dos autos o que existe é demanda proposta pelo MINISTÉRIO PÚBLICO justamente para compelir a concessionária a respeitar um ato de intervenção da Agência Nacional de Telecomunicações/ANATEL, que era notoriamente descumprido. Não se pode olvidar que modernamente se entende que o serviço público não é infenso a participação e controle também pela sociedade civil que figura no Estado Democrático de Direito como "sujeito de direitos" em face do serviço público (art. 175, II, Constituição); na medida em que os direitos da massa consumidora de um serviço público estejam sendo prejudicados pela empresa privada que o recebeu em concessão, é correto que aquele que tenha legitimidade ad causam para a defesa dos usuários se socorra do Poder Judiciário. **10. Merece realce recordar que na presente ação a prova dos autos mostra, à evidência, que a empresa ré prejudicou gravemente os usuários dos serviços públicos de telefonia a ela concedidos pela União. Não há um grão sequer de absurdo em se impor dano moral coletivo ao concessionário que despreza as regras de prestação do serviço a ele delegado pelo Poder Público, justo porque a afronta à coletividade é inafastável.** **11. Valor da condenação totalmente adequado à espécie, pois: (1) a prova dos autos faz destacar o profundo desprezo da ré para**



MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL

Procuradoria da República no Estado do Rio de Janeiro

com as regras da prestação do serviço de telecomunicações que lhe foi cometido, (2) presença de descaso notório para com um grande número de usuários de seus serviços (colapso entre os usuários do serviço de telefonia) já que a apelante não se importou em nada com a degradação da qualidade dos tais serviços, ao associar o desrespeito às normas da ANATEL com a existência de um call center ineficaz, e, (3) evidente a pouca importância que a empresa devotou à ordem judicial. Acresce-se que a condenação por danos morais, neste e em inúmeros outros casos de completo desrespeito para com os usuários de serviços públicos concedidos ao particular, também tem fito pedagógico, objetivando a coibição de novas ações lesivas, desfavoráveis à coletividade.

Precedentes desta Corte e do STJ. 12. Verba honorária reduzida. (TRF-3 - AC: 7603 MS 0007603-16.2001.4.03.6000, Relator: DESEMBARGADOR FEDERAL JOHNSOM DI SALVO, Data de Julgamento: 25/09/2014, SEXTA TURMA)

ADMINISTRATIVO. TELECOMUNICAÇÕES. TELEFONIA FIXA. LEI Nº 9.472/97. COBRANÇA DE TARIFA INTERURBANA. **DANOS MORAIS COLETIVOS. CABIMENTO.** 1. A criação de agências reguladoras decorreu da necessidade, em determinadas áreas do serviço público, de maior agilidade em sua prestação, o que, de certa forma afigura-se incompatível com as amarras da Administração Pública, o que levou alguns setores do serviço público a serem passados às mãos de particulares, através de concessões. Todavia, não há como olvidar o interesse público subjacente à prestação de tais serviços, sendo defeso ao Estado abandoná-los ao setor privado, sem qualquer intervenção, que garanta a prestação eficiente desses serviços, atendendo ao interesse público. 2. A regulamentação do setor de telecomunicações, nos termos da Lei nº 9.472/97 e demais disposições correlatas, visa a favorecer o aprimoramento dos serviços de telefonia, em prol do conjunto da população brasileira. Para o atingimento desse objetivo, é imprescindível que se privilegie a ação das Agências Reguladoras, pautada em regras claras e objetivas, sem o que não se cria um ambiente favorável ao desenvolvimento do setor, sobretudo em face da notória e reconhecida incapacidade do estado em arcar com os eventuais custos inerentes ao processo. 3. A definição de "área local", demanda análise de determinados fatores, e, no caso, nenhum deles justificaria a cisão que se verificou. Na medida em que se não impunha a diferenciação tarifária, tanto que a mesma foi abandonada em 2004, resulta claro que não houve motivos técnicos (engenharia das Redes de Telecomunicações) que a



MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL

Procuradoria da República no Estado do Rio de Janeiro

justificassem. Existe continuidade urbana, sendo comunidades bastante próximas da sede do município, pelo que não se poderia amparar a diferenciação em tal motivo.

4. É certo que não há interesse econômico na diferenciação tarifária. Pelo contrário, a tarifação da forma como estabelecida seguramente gerou prejuízo às comunidades atingidas pela prática ilegal, influenciando negativamente em suas economias. Aliás, deve ser ressaltado que tal medida significou estímulo à desigualdade regional, em violação ao art. 5º da Lei 9.472/97.

5. O dano moral coletivo a ser fixado é de R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais), tendo em vista a natureza coletiva do dano moral infringido, o porte econômico da empresa concessionária, bem como o caráter repressivo e pedagógico da sanção.

6. Apelação da BRASIL TELECOM improvida e apelação do MPF provida.

(TRF-4 - AC: 25365 RS 2005.71.00.025365-2, Relator: CARLOS EDUARDO THOMPSON FLORES LENZ, Data de Julgamento: 10/03/2009, TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: D.E. 01/07/2009)

Assim, o valor da indenização do dano moral coletivo a ser fixado deve observar, além do enorme abalo causado na credibilidade de todo o sistema, a capacidade econômica da ré, a fim de que sirva para realmente inibir que práticas como esta se repitam.

4 - DA APLICAÇÃO DO CDC E DA INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA:

A Lei nº 8.078/90 preceitua em seu art. 3º que:

“Art. 3º. Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividades de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.”

Assim, como já assentado, verifica-se a aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor no presente caso, sendo cabível, inclusive, a inversão do ônus da prova, o que fica desde já requerido, nos termos do artigo 6º, VIII, do CDC, que dispõe:



MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL

Procuradoria da República no Estado do Rio de Janeiro

“Art. 6º – São direitos básicos do consumidor:
(...)

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do Juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências”.

A respeito do tema, destaque-se a seguinte lição:

*“A inversão pode ocorrer em duas situações distintas: a) quando o consumidor for hipossuficiente; b) quando for verossímil sua alegação. As hipóteses são alternativas, como claramente indica a conjunção ou expressa na norma ora comentada. A hipossuficiência respeita tanto à dificuldade econômica quanto à técnica do consumidor em poder desincumbir-se do ônus de provar os fatos constitutivos de seu direito”.*³⁶:

Esclareça-se que em ações civis públicas o pressuposto da hipossuficiência técnica e/ou financeira de que trata o art. 6º, VII, da Lei nº 8.078/90 não deve ser analisado sob a ótica do seu Autor, mas sim dos consumidores por ele representados. Sobre o tema, cabe destacar o seguinte julgado do E. STJ:

AGRAVO REGIMENTAL EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. MINISTÉRIO PÚBLICO. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. DIREITO DO CONSUMIDOR.

- A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça é pacífica no entendimento de que o Ministério Público, no âmbito de ação consumerista, faz jus à inversão do ônus da prova. Agravo regimental improvido.

(STJ - AgRg no REsp: 1300588 RJ 2011/0306656-3, Relator: Ministro CESAR ASFOR ROCHA, Data de Julgamento: 03/05/2012, T2 - SEGUNDA TURMA, Data de Publicação: DJe 18/05/2012)

***In casu*, é evidente a hipossuficiência econômica dos consumidores, bem como a hipossuficiência técnica destes e do próprio MPF em relação às rés, as quais podem obter, com muito mais facilidade, todas as provas e dados técnicos referentes ao caso em exame.**

³⁶ NERY JUNIOR, Nelson. “Código de Processo Civil Comentado”, 6ª ed., São Paulo, RT, p.1658.



5 - DA TUTELA DE URGÊNCIA:

O Novo Código de Processo Civil (Lei 13.105/2015), simplificando o regime até então previsto para a tutela cautelar (antes baseada nos requisitos clássicos do *fumus boni juri* e do *periculum in mora*) e para a tutela antecipada/satisfativa (antes baseada na verossimilhança da alegação e no fundado receio de dano ou no abuso do direito de defesa), instituiu a tutela provisória de urgência (art. 294), que unifica os requisitos necessários à concessão de ambos os provimentos de tutela (cautelar ou antecipada).

Art. 294. A tutela provisória pode fundamentar-se em urgência ou evidência.

Parágrafo único. A tutela provisória de urgência, cautelar ou antecipada, pode ser concedida em caráter antecedente ou incidental.

Segundo prevê o art. 300 do Código de Processo Civil “*A tutela de urgência será concedida quando houver elementos que evidenciem a probabilidade do direito e o perigo de dano ou o risco ao resultado útil do processo*”.

Além da previsão constante do CPC, o Código de Defesa do Consumidor, dispensando pedido do autor, já autorizava o Magistrado a antecipar o provimento final, liminarmente, e a determinar de imediato medidas satisfativas ou que assegurem o resultado prático da obrigação a ser cumprida (art. 84). Essa regra é aplicável a qualquer ação civil pública que tenha por objeto a defesa de interesse difuso, coletivo ou individual homogêneo (arts. 12 e 21 da Lei 7347/85³⁷, com a redação dada pelo artigo 117 do CDC).

No presente caso, é imperiosa a concessão de tutela de urgência, a fim de cessar imediatamente a conduta ilícita da TIM CELULAR S.A. e a omissão da ANATEL, mediante a adoção das medidas abaixo discriminadas.

Frise-se que a “*probabilidade do direito*” (*fumus boni iuris*) já foi devidamente demonstrado nesta peça, exurgindo dos argumentos jurídicos até aqui expostos e dos resultados das medições dos Indicadores de Qualidade SMP10 e SMP11 do RGQ-SMP.

³⁷ Art. 21 - *Aplicam-se à defesa dos direitos e interesses difusos, coletivos e individuais, no que for cabível, os dispositivos do Título III da lei que instituiu o Código de Defesa do Consumidor. (Redação dada pelo artigo 117, da Lei nº 8.078, de 11.09.90).*



3.3 MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL

Procuradoria da República no Estado do Rio de Janeiro

Presente, também, o requisito do *periculum in mora* (“*perigo de dano ou risco ao resultado útil do processo*”), já que os resultados insatisfatórios dos índices SMP 10 e SMP11 da prestadora Ré vêm se repetindo ao longo dos anos³⁸ e a ANATEL, mesmo verificando tal vício, não vem empreendendo ações eficazes com vistas a regularizar a situação. Assim, a demora na prestação jurisdicional permitirá que os consumidores continuem sendo lesados.

Ademais, sendo necessária para a execução do julgado a manutenção de todas as informações envolvendo os usuários lesados e considerando que o trânsito em julgado de uma ação civil pública costuma ocorrer mais de uma década após seu ajuizamento, impõe-se a apresentação dos dados dos usuários neste momento, a fim de evitar o risco de, ao final da ação, a empresa ré alegar que, diante do tempo decorrido, não dispõe de tais informações, inviabilizando a execução do julgado e o ressarcimento do dano.

Ademais, a fim de se ter uma ideia da quantidade de usuários lesados, deve ser determinado à ANATEL que informe, caso possua estes dados, a quantidade de clientes da TIM neste Estado entre agosto de 2013 e dezembro de 2017.

Diante disto, **requer o MPF a concessão de tutela provisória de urgência, a fim de:**

I) determinar a suspensão da comercialização do serviço de internet móvel pela TIM no Estado do Rio de Janeiro caso, a partir de sua citação nesta ação, ela deixe de atingir o índice SMP 10 ou SMP 11 por 4 meses seguidos, até que tal índice retorne ao patamar exigido pela ANATEL;

II) determinar à TIM que:

a) apresente a este d. Juízo, através de meio eletrônico, listagem a respeito dos clientes que mantiveram contrato do serviço de internet móvel entre agosto de 2013 e dezembro de 2017, pré-pago ou pós-pago, no Estado do Rio de Janeiro, informando, em relação a cada um, os seguintes dados: nome, CPF e valor cobrado pelo serviço de internet móvel em cada mês em que uma das metas (SMP10 ou SMP11) não foi cumprida;

³⁸ Pelo menos até o último mês de medição disponível no site da ANATEL, qual seja, 12/2017, a TIM descumpriu as metas SMP10 e SMP11 no estado do Rio de Janeiro.



MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL

Procuradoria da República no Estado do Rio de Janeiro

a.1) Caso V. Exa. entenda que não é cabível o pedido acima (“b”), que seja determinado à ré que mantenha as informações supracitadas referentes aos usuários do serviço de internet móvel até o trânsito em julgado e o encerramento de eventual execução em caso de procedência.

III) determinar à ANATEL que:

a) informe, caso possua estes dados, a quantidade de clientes do serviço de internet móvel da TIM no Estado do Rio de Janeiro entre agosto de 2013 e dezembro de 2017, bem como eventuais outros dados que disponha sobre os usuários do serviço;

b) informe mensalmente a este Juízo os resultados das medições SMP 10 e SMP 11 da TIM no Estado do Rio de Janeiro, no prazo de 5 dias contados da data em que dispor de tais dados;

c) fiscalize a suspensão da comercialização do serviço de internet móvel pela TIM no Estado do Rio de Janeiro que venha eventualmente a ser determinada no curso desta ação, conforme pedido contido no item I supra;

6 - DOS PEDIDOS:

Ante todo o exposto, requer o Ministério Público Federal:

a) a concessão de tutela de urgência, conforme acima exposto, cominando-se multa diária no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) em caso de descumprimento;

b) a citação das Rés para, querendo, contestarem a presente ação;

c) a publicação de edital no órgão oficial, a fim de que os interessados possam intervir no processo como litisconsortes (art. 94 do CDC e art. 21 da Lei 7.347/85);

d) seja julgada procedente a presente ação para condenar a TIM CELULAR S.A. a:



MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL

Procuradoria da República no Estado do Rio de Janeiro

d.1) prestar o serviço de conexão de dados (internet móvel) de maneira adequada e eficiente, de modo a adequar a Taxa de Transmissão Instantânea Contratada (SMP 10) e a Taxa de Transmissão Média Contratada (SMP 11), no Estado do Rio de Janeiro, aos indicadores fixados pela ANATEL, sob pena de suspensão da comercialização do serviço de internet móvel no Estado do Rio de Janeiro caso deixe de atingir o índice SMP 10 ou SMP 11 por 4 (quatro) meses seguidos;

d.2) apresentar a este d. Juízo, através de meio eletrônico, listagem a respeito dos clientes que mantiveram contrato do serviço de internet móvel entre agosto de 2013 e dezembro de 2017, pré-pago ou pós-pago, no Estado do Rio de Janeiro, informando, em relação a cada um, os seguintes dados: nome, CPF e valor cobrado pelo serviço de internet móvel em cada mês em que uma das metas (SMP10 ou SMP11) não foi cumprida;

d.3) de forma genérica (nos termos do artigo 95 do Código de Defesa do Consumidor), indenizar os consumidores, individualmente considerados, no Estado do Rio de Janeiro, pelos danos patrimoniais sofridos em razão da prestação inadequada do serviço de internet móvel, através da devolução a seus consumidores, por cada indicador descumprido, do equivalente a 10% do valor mensal pago pelo serviço de internet móvel da TIM em cada mês que os indicadores de qualidade SMP10 e/ou SMP11 estiveram abaixo dos limites estipulados pela ANATEL, desde agosto de 2013 a dezembro de 2017 e naqueles que transcorrerem ao longo dessa ação, com a incidência de juros e correção monetária desde cada cobrança, da seguinte forma:

d.3.1) por meio de crédito na fatura de cobrança dos consumidores que ainda forem clientes da ré TIM CELULAR, independente de qualquer iniciativa destes ou do MPF, no prazo de 30 dias, devendo juntar aos autos comprovante do crédito e relação dos beneficiados contendo: nome, CPF, valores cobrados indevidamente a



MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL

Procuradoria da República no Estado do Rio de Janeiro

cada mês a título de consumo de dados móveis e valores creditados;

d.3.2) por meio de crédito (para utilização do serviço de internet ou de telefonia móvel) aos consumidores que ainda forem cliente do serviço pré-pago da ré TIM CELULAR, independente de qualquer iniciativa destes ou do MPF, no prazo de 30 dias, devendo juntar aos autos comprovante do crédito e relação dos beneficiados contendo: nome, CPF, valores cobrados indevidamente a cada mês a título de consumo de dados móveis e valores creditados;

d.3.3) em relação aos consumidores lesados que não forem mais clientes da TIM CELULAR, deverá esta Ré informar ao Juízo os respectivos nomes, CPFs, valores cobrados indevidamente a cada mês a título de consumo de dados móveis e os valores devidos a cada usuário de acordo com os parâmetros estipulados no julgado, devendo ainda depositar os valores devidos nas contas-correntes eventualmente indicadas pelos consumidores ao Juízo ou ao MPF;

d.4) ao pagamento de indenização pelo dano difuso, em valor a ser arbitrado por V. Exa., não inferior a R\$ 5.000.000,00 (cinco milhões de reais), a ser revertido ao Fundo de Defesa dos Direitos Difusos;

d.5) incluir na fatura enviada aos seus usuários que utilizavam o serviço de internet móvel entre agosto de 2013 e dezembro de 2017 mensagem informando o direito ao recebimento de indenização pelo descumprimento dos indicadores de qualidade SMP10 e SMP11 no referido período, conforme o julgado proferido nesta demanda;

d.6) patrocinar, em pelo menos três jornais de grande circulação no Rio de Janeiro, a publicação do inteiro teor do julgado.



e) **seja condenada a ANATEL a:**

e.1) determinar a suspensão da comercialização do serviço de internet móvel pela TIM no Estado do Rio de Janeiro caso ela deixe de atingir o índice SMP 10 (Taxa de Transmissão Instantânea Contratada) ou SMP 11 (Taxa de Transmissão Média Contratada) por 4 meses seguidos, até que tal índice retorne ao patamar exigido pela ANATEL;

e.2) fiscalizar o cumprimento pela ré TIM CELULAR das obrigações que lhe forem impostas pelas decisões proferidas nesta demanda, incluindo o ressarcimento através de crédito na fatura dos usuários lesados;

e.3) pagar indenização pelo dano difuso, em valor a ser arbitrado por V. Exa., não inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), em razão de sua omissão em cessar a prática abusiva aos consumidores narrada na presente ação;

f) a condenação das rés ao pagamento das custas judiciais e honorários advocatícios, a ser revertido ao Fundo de Defesa de Direitos Difusos (arts. 13 da Lei nº 7.347/85 e Lei nº 9.008/97).

Esclarece o MPF, em atendimento ao art. 319, VII, do CPC, que entende desnecessária a realização de audiência de conciliação, na forma do art. 334 do CPC, tendo em vista que a TIM CELULAR, uma vez oficiada no bojo do Inquérito Civil, em nenhum momento demonstrou interesse em adequar o serviço de banda largo móvel prestado, limitando-se a afirmar a regularidade do serviço. Entretanto, este órgão não se opõe à realização de tal audiência caso alguma ré manifeste interesse em sua realização.

Por fim, protesta o Ministério Público Federal pela produção de qualquer meio de prova em direito admitido, especialmente documental, bem como pela aplicação do benefício previsto no art. 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor, no que tange à **inversão do ônus da prova** em favor da coletividade de consumidores substituída pelo Autor, diante da verossimilhança das alegações e da hipossuficiência técnica em relação às rés.



MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL

Procuradoria da República no Estado do Rio de Janeiro

Dá-se à causa o valor de R\$ 100.000,00 (cem mil reais).

Rio de Janeiro, 24 de maio de 2018.

CLAUDIO GHEVENTER
Procurador da República

DOCUMENTOS ANEXADOS À PETIÇÃO INICIAL:

- 1) Histórico de Indicadores de Qualidade SMP 10 e SMP 11 da TIM entre julho de 2013 e dezembro de 2017, extraído do *site* da ANATEL
- 2) Principais peças do Inquérito Civil MPF/PR/RJ 1.30.001.003075/2015-32: fls. 21/22, 24/28, 45/48, 58, 77, 96, 104/109, 178/180, 182, 187/195, 199/200, 211/213, 217, 223, 232/235 e 238/242
- 3) Resolução nº 575, de 28 de outubro de 2011, que aprovou o Regulamento de Gestão da Qualidade (RGQ-SMP)
- 4) Termo de outorga de Autorização para exploração do SMP celebrado entre a ANATEL e a TIM
- 5) CONTRATO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO MÓVEL PESSOAL PÓS-PAGO
- 6) CONTRATO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO MÓVEL PESSOAL PRÉ-PAGO
- 7) Informativos e propagandas extraídas do *site* da TIM referente ao serviço de internet móvel
- 8) Informações obtidas junto ao *site* da ANATEL
- 9) Pesquisa IBGE sobre banda larga móvel
- 10) Despacho Cautelar ANATEL nº 4783/2012-PVCPA/PVCP/SPV
- 11) Decisão liminar no Mandado de Segurança nº 36321-34.2012.4.01.3400