Diário Oficial Certificado Digitalmente
O Departamento de Imprensa Oficial do Estado do Paraná, da garantia de autenticidade deste documento, desde que visualizado através do site http://www.imprensaoficial.pr.gov.br

Diário OFICIAL Assembleia

Poder Legislativo Estadual

Edição nº 483 | 17ª Legislatura, 3ª Sessão Legislativa | Publicação nº 125 | 138 páginas
Curitiba, Terça-feira, 13 de Agosto de 2013

Mesa Executiva

DEPUTADO VALDIR LUIZ ROSSONI
Presidente

DEPUTADO ARTAGÃO JUNIOR
1º Vice-Presidente

DEPUTADO DOUGLAS FABRÍCIO
2º Vice- Presidente

DEPUTADO NELSON LUERSEN
3º Vice-Presidente

DEPUTADO PLAUTO MIRÓ GUIMARÃES FILHO
1º Secretário

DEPUTADO ADEMIR BIER
2º Secretário

DEPUTADO GILSON DE SOUZA
3 ºSecretário

DEPUTADO GILBERTO RIBEIRO
4º Secretário

DEPUTADO STEPHANES JUNIOR
5º Secretário

Lideranças

Líder do Governo ..... Ademar Traiano
Líder da Oposição ..... Elton Welter
PMDB ..... Teruo Kato
PSDB ..... Francisco Bührer
PSD ..... Ney Leprevost
PSB ..... Wilson Quinteiro
DEM ..... Elio Lino Rusch
PDT ..... Fernando Scanavaca
PT ..... Luciana Rafagnin
Bloco - PP,PV, PSL ..... Duílio Genari

Representação Partidária

PMDB – Ademir Bier, Alexandre Curi, Anibelli Neto, Artagão Junior, Jonas Guimarães, Nereu Moura, Stephanes Junior, Teruo Kato, Waldyr Pugliesi, Gilberto Martin, Caíto Quintana, Cleiton Kielse. **PSDB** – Ademar Traiano, Bernardo Ribas Carli, Cantora Mara Lima, Evandro Junior, Francisco Bührer, Luiz Accorsi, Mauro Moraes, Nelson Garcia, Rose "Litro", Valdir Rossoni, Alceuzinho Maron. **DEM** – Elio Lino Rush, Nelson Justus, Pedro Lupion, Plauto Miró Guimarães. **PT** – Enio Verri, Luciana Rafagnin, Péricles de Mello, Tadeu Veneri, Professor Lemos, Toninho Wandscheer, Elton Welter. **PDT** – Andre Bueno, Fernando Scanavaca, Nelson Luersen. **PSB** – Gilberto Ribeiro, Hermas Brandão Jr, Wilson Quinteiro. **PSD** - Marla Tureck, Ney Leprevost, Luiz Carlos Martins. **PV** – Rasca Rodrigues, Roberto Aciolli. **PSC** – Gilson de Souza, Paranhos. **PPS** - Douglas Fabrício, Tercílio Turini. **PRB** – Pastor Edson Praczyk. **PSL** – Adelino Ribeiro. **PP** - Duílio Genari, Belinati. **PMN** - Dr. Batista.

Deputados Licenciados

DEM - Osmar Bertoldi. **PMDB** - Luiz Cláudio Romanelli, Eduardo Cheida.

www.imprensaoficial.pr.gov.br

Diário OFICIAL Paraná
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA

Diário Oficial Certificado Digitalmente
O Departamento de Imprensa Oficial do Estado do Paraná, da garantia de autenticidade deste documento, desde que visualizado através do site http://www.imprensaoficial.pr.gov.br

PODER LEGISLATIVO

Assembleia Legislativa do Estado do Paraná

Diretor - Geral ..... Roberto Costa Curta

Procurador - Geral ..... Luiz Carlos Caldas

Secretária - Geral da Presidência ..... Lydia Montani

Diretora Legislativa ..... Lucilia Felicidade Dias

Diretor Administrativo ..... Roberto Costa Curta

Diretor de Pessoal ..... Bruno Perozin Garofani

Diretor de Apoio Técnico ..... Cléber Cavalli

Diretora de Assistência ao Plenário ..... Lucilia Felicidade Dias

Diretor Financeiro ..... Sergio Brun

Praça Nossa Senhora de Salete, s/n - Curitiba - PR - CEP 80.530-911
Telefone 41 3350.4000

Sumário

Processo Legislativo 03

Publicações Administrativas 138

Editais e Contratos 138

Processo Legislativo

Comissões Permanentes

REPUBLICADO POR INCORREÇÃO PARA INCLUSÃO DOS ITENS 6.11, 7.12, 7.13, 7.14, 7.15 E 7.16

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO PARANÁ

3ª Sessão Legislativa - 17ª Legislatura

LIDO NO EXPEDIENTE
CONCEDIDO APOIAMENTO À D. L.
Em, 07 AGO. 2013
1º Secretário

2013

COMISSÃO PARLAMENTAR DE INQUÉRITO DA TELEFONIA MÓVEL

Presidente: Deputado Leonaldo Paranhos; Vice Presidente: Deputado Professor Lemos
Relator: Deputado Nereu Moura; Relator Adjunto: Deputado Gilberto Martin;
Membros Efetivos: Deputado Luiz Carlos Martins;
Deputado Bernardo Ribas Carli; Deputado Roberto Acioli.

2. Introdução.

Nós Parlamentares da Assembleia Legislativa do Estado do Paraná, tivemos a honra de recepcionar a obrigação advinda do soberano Plenário desta Casa de Leis, de cumprirmos a missão de investigar na forma de inquérito, os serviços de telefonia móvel no âmbito territorial Paranaense, respeitado o fato determinado a apurar constante do Ato do Presidente nº 020/2012.

Foi um período difícil esse do findar de 2012 e iniciar de 2013, motivado pelas mudanças das composições político partidárias, resultantes das eleições municipais, e também da assunção de membros da CPI, no cargo de Secretário de Estado, situação que impediu a instalação e a eleição de Presidente e Relator da CPI logo após sua constituição. Assim sendo, tão somente em 17 de Abril do corrente ano, iniciaram-se efetivamente os trabalhos, tendo a Comissão, apenas o exíguo prazo de menos de dois meses para a consecução dos objetivos.

Pois bem, mesmo com as dificuldades acima relatadas, os membros da CPI acompanhados por excelente equipe técnica, conseguiram em curto espaço de tempo, realizar o maior trabalho de CPI já promovido por esta Assembleia Legislativa, com resultados efetivos diretamente aplicados à

16:04 07/08/2013 006524 DAP ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO PARANÁ

Diário Oficial Certificado Digitalmente
O Departamento de Imprensa Oficial do Estado do Paraná, da garantia de autenticidade deste documento, desde que visualizado através do site http://www.imprensaoficial.pr.gov.br

população do Paraná, em especial aos consumidores do SMP- Serviço Móvel Pessoal.

Criamos e executamos um Plano Estratégico de Trabalho e Regime de Metas, visitando as regiões de 10 grandes cidades Paranaenses, coletando opiniões, sugestões, reclamações e denúncias concernentes à telefonia móvel.

Temos convicção de que alcançamos os objetivos, conseguindo realizar um "Raio X" dos problemas enfrentados pelos usuários e aferir o grau de satisfação da população e dos consumidores.

Produzimos um Relatório Final, embasado em um Banco de Dados com milhares de documentos, que geraram mais de 17 *gigabytes* de informações.

Antecipadamente, agradecemos à Comissão Executiva na pessoa de sua excelência o Deputado Presidente, Valdir Luiz Rossoni, que atendeu aos preceitos regimentais, em especial os contidos no § 6º, do artigo 36, dando atendimento preferencial às demandas da CPI.

Agradecemos também, a todos os Deputados integrantes da CPI; ao Deputado Presidente da CPI, Leonaldo Paranhos, pela organização e controle da Secretaria Geral da CPI; ao Deputado Vice Presidente Professor Lemos que sempre presente contribuiu com boas ideias; ao Deputado Relator Adjunto Gilberto Martin que corroborou em muito para a consecução deste Relatório; e aos demais Membros Efetivos, Deputado Luiz Carlos Martins, Deputado Bernardo Ribas Carli e Deputado Roberto Aciolli, pelo brilhantismo, apoio e coragem, que muito colaboraram para o bom desempenho do inquérito e principalmente, pelas conclusões integralmente expressas neste documento.

Não podemos deixar de conotar, que todas as operadoras, sem exceção, mesmo exercendo a defesa de seus interesses, em momento algum desmereceram os trabalhos da CPI, apesar da liminar concedida pelo Judiciário que garantiu às empresas o direito de permanecer caladas, sendo que por fim, demonstraram respeito ao Poder Legislativo do Estado do Paraná, principalmente ao acatarem a imposição de um Termo de Ajustamento de suas condutas, em benefício dos consumidores e da evolução das telecomunicações no âmbito do Estado do Paraná.

Assim sendo, convidamos os consulentes a terem acesso às conclusões da CPI, adiante expostas, após relato pormenorizado neste documento, das ações implementadas e, também, por meio do sítio eletrônico da Assembleia Legislativa do Estado do Paraná, onde transparentemente, na integralidade, constará o presente Relatório para acesso de todos e registro futuro.

DEPUTADO NEREU MOURA

RELATOR DA CPI

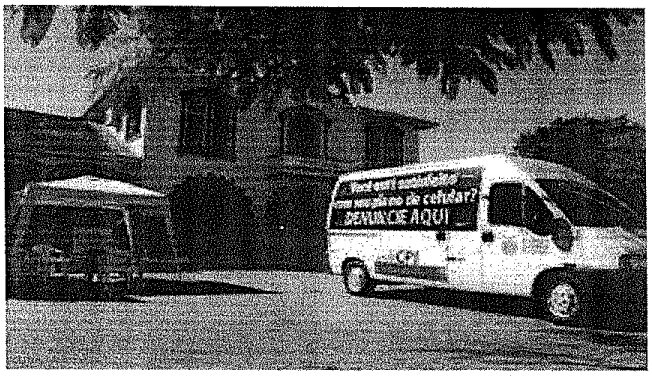
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO PARANÁ
3ª Sessão Legislativa - 17ª Legislatura

2013

COMISSÃO PARLAMENTAR DE INQUÉRITO DA TELEFONIA MÓVEL

Presidente: Deputado Leonaldo Paranhos; Vice Presidente: Deputado Professor Lemos
Relator: Deputado Nereu Moura; Relator Adjunto: Deputado Gilberto Martin;
Membros Efetivos: Deputado Luiz Carlos Martins;
Deputado Bernardo Ribas Carli; Deputado Roberto Acioli.

3.3 – Da Primeira Diligência - Município de Foz do Iguaçu.



3.3.1 - Introdução

Cumprindo o que foi estabelecido e deliberado na 1ª Reunião Ordinária da CPI da Telefonia Móvel da Assembleia Legislativa do Estado do Paraná, nos dias 9, 10 e 11 do mês de Maio de 2013, a Unidade Móvel da CPI junto ao seu corpo técnico, repórter, cinegrafista, advogados e especialistas em direito do consumidor, e do Presidente da CPI, Deputado Leonaldo Paranhos, dirigiu-se ao Município de Foz do Iguaçu para realização da coleta das reclamações dos consumidores usuários do Serviço de Telefonia Móvel e para participação de Reunião da UNALE – União Nacional dos Legisladores e Legislativos Estaduais, realizada em Foz do Iguaçu, na qual houve Palestra sobre o Serviço de Telefonia no Brasil, proferida pelo Deputado Estadual

Diário Oficial Certificado Digitalmente
O Departamento de Imprensa Oficial do Estado do Paraná, da garantia de autenticidade deste documento, desde que visualizado através do site http://www.imprensaoficial.pr.gov.br

Ernani Polo (RS) – Presidente da Comissão Especial da UNALE, seguida por diversos pronunciamentos de representantes das demais CPI's da Telefonia no Brasil.

3.3.2 - Perfil do Município

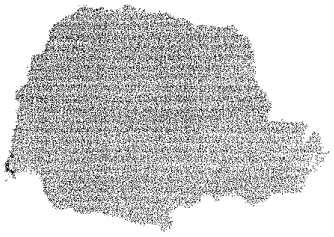
Antes de iniciarmos a análise dos dados capturados na diligência procedida em Foz do Iguaçu, consideramos relevante e oportuno identificar algumas características do perfil do Município:

IPARDES
Instituto Paranaense de Desenvolvimento Econômico e Social

PERFIL DO MUNICÍPIO DE FOZ DO IGUAÇU

TERRITÓRIO

INFORMAÇÃO	
Altitude	164 metros
Desmembrado	Guarapuava
Instalação	10/06/1914
Área Territorial (ITCG)	610,209 km^2
Distância à Capital (SETR)	630,20 km



ÁREA POLÍTICO-ADMINISTRATIVA

INFORMAÇÃO	FONTE	DATA	ESTATÍSTICA	
Número de Eleitores	TSE	2012	186.041	pessoas
Prefeito(a)	TRE	2013	Reni Clóvis de Souza Pereira	

ÁREA SOCIAL

INFORMAÇÃO	FONTE	DATA	ESTATÍSTICA	
População Censitária - Total	IBGE	2010	256.088	habitantes
População - Contagem (1)	IBGE	2007	311.336	habitantes
População - Estimada	IBGE	2012	255.718	habitantes
Pessoas em Situação de Pobreza (2)	IBGE/IPARDES	2000	55.847	
Famílias em Situação de Pobreza (2)	IBGE/IPARDES	2000	14.067	
Número de Domicílios - Total	IBGE	2010	87.826	

Matrículas na Creche	SEED	2012	4.506	alunos
Matrículas na Pré-escola	SEED	2012	6.289	alunos
Matrículas no Ensino Fundamental	SEED	2012	39.737	alunos
Matrículas no Ensino Médio	SEED	2012	12.965	alunos
Matrículas no Ensino Superior	MEC/INEP	2011	12.263	alunos

ECONOMIA

INFORMAÇÃO	FONTE	DATA	ESTATÍSTICA	
População Economicamente Ativa	IBGE	2010	133.547	pessoas
População Ocupada	IBGE	2010	123.643	pessoas
Número de Estabelecimentos - RAIS	MTE	2011	6.376	
Número de Empregos - RAIS	MTE	2011	55.190	
Produção de Soja	IBGE	2011	31.996	toneladas
Produção de Milho	IBGE	2011	31.305	toneladas
Produção de Mandioca	IBGE	2011	8.750	toneladas
Bovinos	IBGE	2011	4.485	cabeças
Equinos	IBGE	2011	435	cabeças
Galináceos	IBGE	2011	23.200	cabeças
Ovinos	IBGE	2011	820	cabeças
Suínos	IBGE	2011	2.005	cabeças
Valor Adicionado Bruto(VAB) a Preços Básicos - Total	IBGE/IPARDES	2010	6.239.780	R$ 1.000,00
VAB a Preços Básicos - Agropecuária	IBGE/IPARDES	2010	19.613	R$ 1.000,00
VAB a Preços Básicos - Indústria	IBGE/IPARDES	2010	3.902.713	R$ 1.000,00
VAB a Preços Básicos - Serviços	IBGE/IPARDES	2010	2.317.454	R$ 1.000,00
Valor Adicionado Fiscal (VAF) - Total	SEFA	2011	4.411.975.623	R$ 1,00 (P)
VAF - Produção Primária	SEFA	2011	26.487.433	R$ 1,00 (P)
VAF - Indústria - Total	SEFA	2011	3.135.048.041	R$ 1,00 (P)
VAF - Comércio/Serviços - Total	SEFA	2011	1.249.292.325	R$ 1,00 (P)
VAF - Recursos/Autos	SEFA	2011	1.147.824	R$ 1,00 (P)
Receitas Municipais	Prefeitura	2011	534.341.578,86	R$ 1,00
Despesas Municipais	Prefeitura	2011	531.782.382,48	R$ 1,00
ICMS por Muncípio de Origem do Contribuinte	SEFA	2012	60.144.932,37	R$ 1,00

INFRA-ESTRUTURA

Diário Oficial Certificado Digitalmente
O Departamento de Imprensa Oficial do Estado do Paraná, da garantia de autenticidade deste documento, desde que visualizado através do site http://www.imprensaoficial.pr.gov.br

INFORMAÇÃO	FONTE	DATA	ESTATÍSTICA	
Abastecimento de Água	SANEPAR	2012	93.188	unid. atend. (3)
Atendimento de Esgoto	SANEPAR	2012	64.420	unid. atend. (3)
Consumo de Energia Elétrica - Total	COPEL	2012	521.034	mwh
Consumidores de Energia Elétrica - Total	COPEL	2012	98.027	

INDICADORES

INFORMAÇÃO	FONTE	DATA	ESTATÍSTICA	
Densidade Demográfica	IPARDES	2012	419,07	hab/km^2
Grau de Urbanização	IBGE	2010	99,17	%
Taxa de Crescimento Geométrico	IBGE	2010	-0,10	%
Índice de Desenvolvimento Humano - IDH-M	PNUD/IPEA/FJP	2000	0,788	
Índice Ipardes de Desempenho Municipal - IPDM	IPARDES	2010	0,7295	
PIB Per Capita	IBGE/IPARDES	2010	26.399	R$ 1,00
Índice de Gini	IBGE	2000	0,580	
Índice de Idosos	IBGE/IPARDES	2010	19,83	%
Razão de Dependência	IBGE/IPARDES	2010	43,88	%
Razão de Sexo	IBGE/IPARDES	2010	94,20	%
Coeficiente de Mortalidade Infantil	SESA	2010	12,07	mil NV (P)
Taxa de Pobreza (2)	IBGE/IPARDES	2000	19,05	%
Taxa de Analfabetismo de 15 anos ou mais	IBGE	2010	5,64	%
Valor Bruto Nominal da Produção Agropecuária	DERAL	2011	55.375.901,87	R$ 1,00

(1) Resultados da população residente em 1º de abril de 2007, encaminhados ao Tribunal de Contas da União em 14 de novembro de 2007. Para os municípios com mais de 170.000 habitantes (Cascavel, Colombo, Curitiba, Foz do Iguaçú, Londrina, Maringá, Ponta Grossa e São José dos Pinhais) não houve contagem da população e nesses casos foi considerada a estimativa na mesma data.

(2) Pessoas em situação de pobreza é a população calculada em função da renda familiar *per capita* de até 1/2 salário mínimo. Os dados referentes a Situação de Pobreza são provenientes dos microdados do Censo Demográfico (IBGE) e das Tabulações especiais feitas pelo Ipardes.

(3) Unidades (economias) atendidas é todo imóvel (casa, apartamento, loja, prédio, etc.) ou subdivisão independente do imóvel para efeito de cadastramento e cobrança de tarifa (Adaptado do IBGE, CIDE, SANEPAR).

Convenção Utilizada

...	Dado não disponível
-	Dado não existe
(P)	Dado preliminar

O Município de Foz do Iguaçu é o segundo principal destino de turistas estrangeiros no Brasil, perdendo somente para o Rio de Janeiro. A base da economia da cidade de Foz do Iguaçu é o Turismo, o que não só alavanca o comércio, como também o setor de serviços. Foz do Iguaçu conta com um dos maiores parques hoteleiros do Brasil, e com um dos principais Aeroportos Internacionais do país, o Aeroporto Internacional Cataratas, servido por uma frota de 373 taxis, divididos em 76 pontos e 1300 taxistas.

3.3.3 - Da Escolha do Local

A Unidade Móvel da CPI da Telefonia chegou à Foz do Iguaçu no dia 8 de Maio, no período da noite. Nas manhãs dos dias 9 e 10 de Maio, a Unidade Móvel dirigiu-se à Praça do Mitre, localizada na Avenida Jorge Schimmelpfeng, onde ficou nestes dias, das 8h30 até às 20h00. Convém salientar que a instalação da Unidade Móvel junto à praça teve a devida autorização junto à Secretária de Meio Ambiente da respectiva Prefeitura Municipal. No mesmo local são costumeiramente realizados eventos e possui uma grande movimentação de pedestres, principalmente moradores de Foz do Iguaçu, portanto mesmo a cidade sendo um importante destino turístico a Unidade Móvel foi instalada em local estratégico para ouvir a população local, que possui o devido conhecimento de causa para relatar os problemas relacionados a Telefonia Móvel no Município e Região.

Diário Oficial Certificado Digitalmente
O Departamento de Imprensa Oficial do Estado do Paraná, da garantia de autenticidade deste documento, desde que visualizado através do site http://www.imprensaoficial.pr.gov.br

3.3.4 - Problemas Relatados por Órgãos Municipais

Ainda na manhã do dia 9 de Maio, enquanto a Unidade já recepcionava denúncias da população, a CPI da Telefonia Móvel entrou em contato com órgãos representativos do Município, a Cooperativa de Taxistas de Foz do Iguaçu, com trabalhadores do Aeroporto Internacional Cataratas, com a Guarda Municipal, com o SAMU – Serviço de Atendimento Móvel de Urgência, com o Secretário de Turismo e com o Diretor do PROCON Municipal, dentre outros, para que estes pudessem identificar e relatar à Comissão Parlamentar de Inquérito os problemas relacionados à Telefonia Móvel no Município.

A COOPERTAXI - Cooperativa dos Taxistas de Foz do Iguaçu compareceu à Praça do Mitre, por meio de seu representante, Valdumiro da Rocha, que informou a CPI que a frota de taxis de Foz do Iguaçu, conta com 373 veículos e mais de 1300 taxistas. Este ainda relatou que a Cooperativa não utiliza Rádio para comunicação entre taxistas, portanto o principal meio de comunicação e instrumento para o desempenho da função dos mesmos é a Telefonia, principalmente o Serviço Móvel Pessoal, sendo que toda a comunicação entre os taxistas e a Cooperativa é realizada através de Telefonia. O representante relatou algumas dificuldades enfrentadas pelos

taxistas, principalmente aqueles que atuam na área do Aeroporto Internacional Cataratas, pois onde está localizado o ponto de taxis no Aeroporto, a rede de Telefonia Móvel é deficiente, sendo que os taxistas ficam impossibilitados de serem contatados via Telefone Celular, sendo que dificilmente os aparelhos celulares possuem sinal, dificultando o contato entre a Cooperativa e os Taxistas que ali trabalham. Outro problema relatado pela Cooperativa foi que nas áreas mais próximas à fronteira ou ao Rio Paraná, o Sinal de Telefonia Móvel é de difícil acesso.

O Secretário da Guarda Municipal de Foz do Iguaçu compareceu também na data de 09 de Maio, por volta das 13h00 na Praça do Mitre, relatou que mais de 90% das ligações recebidas pela corporação são originadas de celulares, sendo que o Comandante da Guarda Municipal informou que as ligações apresentam muitos ruídos, o que muitas vezes impossibilita a identificação do nome e endereço de quem está fazendo solicitação de ocorrência na Guarda Municipal, colocando em prejuízo a prestação dos serviços de emergência à população.

O diretor do PROCON Municipal, Sérgio Barros, informou que entre os anos de 2010, 2011 e 2012, 18% das reclamações recebidas pelo órgão eram referentes à telefonia móvel, o que é considerado um número elevado para os padrões do PROCON do Município, os problemas vão desde falta de sinal até cobranças indevidas, sendo que a principal reclamação no Município é de cobrança indevida de *Roaming* Internacional, principalmente na Região do Centro e das Vilas Portes e Porto Belo, onde os consumidores pagam deslocamento como se fosse uma ligação para o Paraguai.

> ***"Roaming*** ou **itinerância** é um termo empregado em telefonia móvel mas também aplicável a outras tecnologias de rede sem fio. Designa a capacidade de um usuário de uma rede para obter conectividade em áreas fora da localidade geográfica onde está registrado, ou seja, obtendo conectividade através de uma outra rede onde é visitante. A rede que está sendo visitada pode ou não pertencer a mesma operadora. O termo *roaming* tem origem no padrão GSM, o mais adotado para telefonia móvel." (Inter-network Roaming) http://globotv.globo.com/rpc/parana-tv-2a-edicao-foz-do-iguacu/v/cpi-da-telefonia-movel-registra-as-principais-reclamacoes-dos-usuarios-em-foz/2564793/

Diário Oficial Certificado Digitalmente
O Departamento de Imprensa Oficial do Estado do Paraná, da garantia de autenticidade deste documento, desde que visualizado através do site http://www.imprensaoficial.pr.gov.br

3.3.5 - Problemas Relatados por Pessoas

Abaixo seguem alguns casos relatados por consumidores no Município de Foz do Iguaçu, constantes na íntegra no Banco de Dados Digital:

> "Paguei a fatura e não consta o pagamento, estou sem o serviço e meu nome já consta no Serviço de Proteção ao Crédito. Não tenho tempo para ir ao PROCON, a Tim manda resolver na loja" 4.8.2.4 - Tim –Foz do Iguaçu (40)

> "Faleceu uma pessoa da famíla e precisava de um serviço urgente e não conseguia. Celular pré-pago, diziam que não tinha créditos e para colocar mais créditos, um bando de salafrários" 4.8.2.5 - Vivo – Foz do Iguaçu (2)

> "Ofereceram um chip como bônus, fizeram o cadastro errado, reclamei no 10314. Não consigo ligar, está sem linha, não consigo consultar os créditos, não consigo receber ligações também, era pra ser R$1,00 por mês, e por terem feito o cadastro errado estão cobrando R$13,00" 4.8.2.3 - Oi – Foz do Iguaçu (2)

> "Pré pago - Não se tem conhecimento quando acaba (os créditos) – não consigo saber quantos (créditos) tem, não tem um sistema de consulta de créditos disponíveis" 4.8.2.1 - Claro – Foz do Iguaçu (1)

3.3.6 - Número de Estações Rádio Base e Lei Municipal p/ Instalação de Antenas

O Município de Foz do Iguaçu, segundo dados da ANATEL do mês de Maio de 2013, possui um total de 114 Estações Rádio Bases, para atender os 256.081 habitantes do Município, divididas da seguinte forma: 24 ERBs pertencem à 14 Brasil Telecom S/A; 30 ERBs pertencem à Claro S/A; 34 ERBs pertencem à Tim S/A e 26 ERBs pertencentes à Vivo S/A., sendo que, a

proporção média de habitantes por Estação Rádio Base no Município é de **2.246 Habitantes por Estação.**

A instalação de antenas no Município de Foz do Iguaçu é regulamentada, conforme os padrões urbanísticos, sanitários e ambientais, pela Lei Orgânica de Foz do Iguaçu nº 2.666 de 03 de Outubro de 2002, *e i...*

Os dados acima descritos embasaram as conclusões constantes do item 6 deste Relatório, e foram analisados em conjunto com inúmeras outras informações integrantes do banco de dados da CPI, que corroboraram para a retirada de um posicionamento de amplitude estadual.

A CPI entende importante desde já posicionar-se informando que devido ao elevado número de usuários por ERB, denota-se sobrecarga no sistema, falta de atendimento condizente aos usuários reclamantes e excessivo grau de reclamações de cobranças indevidas.

Diário OFICIAL Paraná
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA

Diário Oficial Certificado Digitalmente
O Departamento de Imprensa Oficial do Estado do Paraná, da garantia de autenticidade deste documento, desde que visualizado através do site http://www.imprensaoficial.pr.gov.br

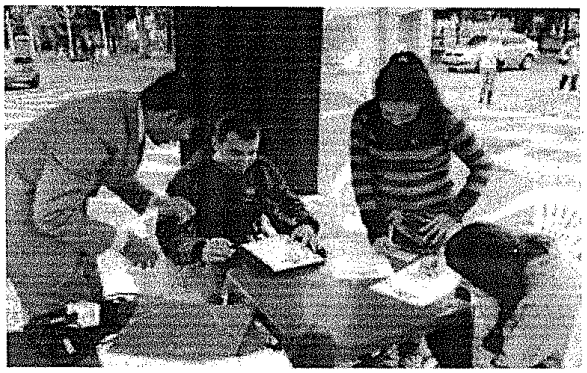
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO PARANÁ
3ª Sessão Legislativa - 17ª Legislatura

2013

COMISSÃO PARLAMENTAR DE INQUÉRITO DA TELEFONIA MÓVEL

Presidente: Deputado Leonaldo Paranhos; Vice Presidente: Deputado Professor Lemos
Relator: Deputado Nereu Moura; Relator Adjunto: Deputado Gilberto Martin;
Membros Efetivos: Deputado Luiz Carlos Martins;
Deputado Bernardo Ribas Carli; Deputado Roberto Aciolli.

3.4 – Da Primeira Diligência - Município de Francisco Beltrão.



3.4.1 - Introdução

Cumprindo o que foi estabelecido e deliberado na 1ª Reunião Ordinária da CPI da Telefonia Móvel da Assembleia Legislativa do Estado do Paraná, na data de 14 de Maio de 2013, a Unidade Móvel da CPI junto ao seu corpo técnico, repórter, cinegrafista, advogados e especialistas em direito do consumidor, dirigiu-se ao Município de Francisco Beltrão para realização da coleta das reclamações dos consumidores usuários do Serviço de Telefonia Móvel.

3.4.2 - Perfil do Município

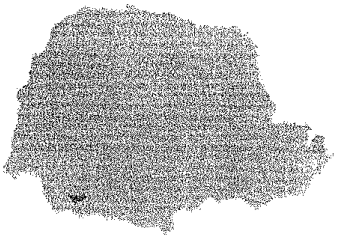
Antes de iniciarmos a análise dos dados capturados na diligência procedida em Francisco Beltrão, entendemos importante procedermos ao conhecimento do perfil do Município:

IPARDES
Instituto Paranaense de Desenvolvimento Econômico e Social

PERFIL DO MUNICÍPIO DE FRANCISCO BELTRÃO

TERRITÓRIO

INFORMAÇÃO	
Altitude	570 metros
Desmembrado	Clevelândia
Instalação	14/12/1952
Área Territorial (ITCG)	731,731 km^2
Distância à Capital (SETR)	474,41 km



ÁREA POLÍTICO-ADMINISTRATIVA

INFORMAÇÃO	FONTE	DATA	ESTATÍSTICA	
Número de Eleitores	TSE	2012	58.079	pessoas
Prefeito(a)	TRE	2013	Antonio Cantelmo Neto	

ÁREA SOCIAL

INFORMAÇÃO	FONTE	DATA	ESTATÍSTICA	
População Censitária - Total	IBGE	2010	78.943	habitantes
População - Contagem (1)	IBGE	2007	72.409	habitantes
População - Estimada	IBGE	2012	80.727	habitantes
Pessoas em Situação de Pobreza (2)	IBGE/IPARDES	2000	14.970	
Famílias em Situação de Pobreza (2)	IBGE/IPARDES	2000	3.943	
Número de Domicílios - Total	IBGE	2010	27.909	
Matrículas na Creche	SEED	2012	1.490	alunos
Matrículas na Pré-escola	SEED	2012	1.701	alunos

Diário Oficial Certificado Digitalmente
O Departamento de Imprensa Oficial do Estado do Paraná, da garantia de autenticidade deste documento, desde que visualizado através do site http://www.imprensaoficial.pr.gov.br

Matrículas no Ensino Fundamental	SEED	2012	11.360	alunos
Matrículas no Ensino Médio	SEED	2012	4.187	alunos
Matrículas no Ensino Superior	MEC/INEP	2011	4.282	alunos

ECONOMIA

INFORMAÇÃO	FONTE	DATA	ESTATÍSTICA	
População Economicamente Ativa	IBGE	2010	46.884	pessoas
População Ocupada	IBGE	2010	45.333	pessoas
Número de Estabelecimentos - RAIS	MTE	2011	2.741	
Número de Empregos - RAIS	MTE	2011	22.879	
Produção de Soja	IBGE	2011	47.160	toneladas
Produção de Milho	IBGE	2011	75.500	toneladas
Produção de Mandioca	IBGE	2011	12.100	toneladas
Bovinos	IBGE	2011	52.827	cabeças
Equinos	IBGE	2011	775	cabeças
Galináceos	IBGE	2011	3.864.609	cabeças
Ovinos	IBGE	2011	4.200	cabeças
Suínos	IBGE	2011	118.000	cabeças
Valor Adicionado Bruto(VAB) a Preços Básicos - Total	IBGE/IPARDES	2010	1.181.450	R$ 1.000,00
VAB a Preços Básicos - Agropecuária	IBGE/IPARDES	2010	99.606	R$ 1.000,00
VAB a Preços Básicos - Indústria	IBGE/IPARDES	2010	352.365	R$ 1.000,00
VAB a Preços Básicos - Serviços	IBGE/IPARDES	2010	729.479	R$ 1.000,00
Valor Adicionado Fiscal (VAF) - Total	SEFA	2011	1.018.152.355	R$ 1,00 (P)
VAF - Produção Primária	SEFA	2011	229.549.815	R$ 1,00 (P)
VAF - Indústria - Total	SEFA	2011	348.161.918	R$ 1,00 (P)
VAF - Comércio/Serviços - Total	SEFA	2011	439.965.432	R$ 1,00 (P)
VAF - Recursos/Autos	SEFA	2011	475.190	R$ 1,00 (P)
Receitas Municipais	Prefeitura	2011	123.724.294,07	R$ 1,00
Despesas Municipais	Prefeitura	2011	121.126.628,59	R$ 1,00
ICMS por Muncípio de Origem do Contribuinte	SEFA	2012	43.940.123,35	R$ 1,00

INFRA-ESTRUTURA

INFORMAÇÃO	FONTE	DATA	ESTATÍSTICA

Abastecimento de Água	SANEPAR	2012	27.333	unid. atend. (3)
Atendimento de Esgoto	SANEPAR	2012	17.911	unid. atend. (3)
Consumo de Energia Elétrica - Total	COPEL	2012	231.572	mwh
Consumidores de Energia Elétrica - Total	COPEL	2012	32.815	

INDICADORES

INFORMAÇÃO	FONTE	DATA	ESTATÍSTICA	
Densidade Demográfica	IPARDES	2012	110,32	hab/km^2
Grau de Urbanização	IBGE	2010	85,44	%
Taxa de Crescimento Geométrico	IBGE	2010	1,63	%
Índice de Desenvolvimento Humano - IDH-M	PNUD/IPEA/FJP	2000	0,791	
Índice Ipardes de Desempenho Municipal - IPDM	IPARDES	2010	0,7950	
PIBPer Capita	IBGE/IPARDES	2010	16.471	R$ 1,00
Índice de Gini	IBGE	2000	0,580	
Índice de Idosos	IBGE/IPARDES	2010	30,96	%
Razão de Dependência	IBGE/IPARDES	2010	40,99	%
Razão de Sexo	IBGE/IPARDES	2010	97,43	%
Coeficiente de Mortalidade Infantil	SESA	2010	12,48	mil NV (P)
Taxa de Pobreza (2)	IBGE/IPARDES	2000	19,40	%
Taxa de Analfabetismo de 15 anos ou mais	IBGE	2010	5,68	%
Valor Bruto Nominal da Produção Agropecuária	DERAL	2011	552.034.597,80	R$ 1,00

(1) Resultados da população residente em 1º de abril de 2007, encaminhados ao Tribunal de Contas da União em 14 de novembro de 2007. Para os municípios com mais de 170.000 habitantes (Cascavel, Colombo, Curitiba, Foz do Iguaçú, Londrina, Maringá, Ponta Grossa e São José dos Pinhais) não houve contagem da população e nesses casos foi considerada a estimativa na mesma data.

(2) Pessoas em situação de pobreza é a população calculada em função da renda familiar*per capita*de até 1/2 salário mínimo. Os dados referentes a Situação de Pobreza são provenientes dos microdados do Censo Demográfico (IBGE) e das Tabulações especiais feitas pelo Ipardes.

(3) Unidades (economias) atendidas é todo imóvel (casa, apartamento, loja, prédio, etc.) ou subdivisão independente do imóvel para efeito de cadastramento e cobrança de tarifa (Adaptado do IBGE, CIDE, SANEPAR).

Convenção Utilizada

...	Dado não disponível
-	Dado não existe
(P)	Dado preliminar

O Município de Francisco Beltrão está localizado no centro da Mesorregião do Sudoeste do Paraná, sendo um dos principais Municípios da

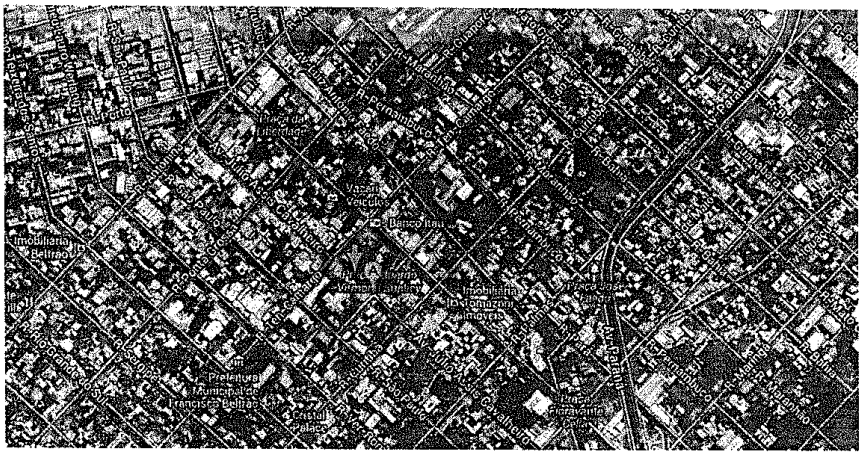
Diário OFICIAL Paraná
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA

Diário Oficial Certificado Digitalmente
O Departamento de Imprensa Oficial do Estado do Paraná, da garantia de autenticidade deste documento, desde que visualizado através do site http://www.imprensaoficial.pr.gov.br

região, nos últimos anos o Município vem recebendo importantes investimentos econômicos e em infraestrutura, como a instalação do Hospital Regional, um campus da UTFPR – Universidade Tecnológica Federal do Paraná e uma Casa de Detenção Estadual. Além disto, o Município possui importante função econômica, na área de saúde e segurança na Região, concentrando serviços médicos hospitalares que atendem toda a Região Sudoeste. O Instituto Médico Legal de Francisco Beltrão é o responsável por outros 27 Municípios, além da Seção Técnica da Polícia Científica, responsável por 47 Municípios, além de outros órgãos governamentais responsáveis pela Região Sudoeste.

3.4.3 - Da Escolha do Local

A Unidade Móvel da CPI da Telefonia, chegou à Francisco Beltrão no dia 14 de Maio, no período da manhã. A Unidade Móvel dirigiu-se à ao calçadão em frente à Concatedral, na Praça Eduardo Virmond Suplicy, localizada na Avenida Julio Assis Cavelheiro com a Travessa Frei Deodato, onde permaneceu das 8h00 até as 13h, convém salientar que a instalação da Unidade Móvel junto à praça teve a devida autorização junto à Secretária Municipal de Meio Ambiente.



3.4.4 - Problemas Relatados por Órgãos Municipais

No dia 14 de Maio, enquanto a Unidade já recepcionava denúncias da população, a CPI da Telefonia Móvel entrou em contato com órgãos representativos do Município, o Diretor do PROCON Municipal, a Câmara de Vereadores do Município, dentre outros, para que estes pudessem identificar e relatar a Comissão Parlamentar de Inquérito os problemas relacionados à Telefonia Móvel.

A Câmara de Vereadores de Francisco Beltrão, além de acompanhar a diligência realizada no Município, encaminhou ofício à Coordenadoria Geral da CPI da Telefonia Móvel constando posicionamento parlamentar daquela Casa de Leis em relação aos serviços de telefonia móvel.

3.4.5 - Problemas Relatados por Pessoas

Abaixo seguem alguns casos relatados por consumidores no Município de Francisco Beltrão, constantes no Banco de Dados Digital:

> "A operadora quer obrigar as pessoas a colocar créditos, elas podendo ou não, ou então bloqueiam o nosso número, isso é uma sacanagem sem limites e quando precisamos usar a operadora não temos o sinal."
> 4.8.3.1 - Claro - F Beltrão (2).pdf

> "Quando você liga para informação ou reclamação, os atendentes vão passando a ligação para outros setores e após 15 ou 20 minutos, a ligação cai e fica sem solução."
> 4.8.3.1 - Claro – F Beltrão (7).pdf

> "Descumprem Ordem Judicial, levam o patrimônio econômico e moral dos consumidores. Desrespeitam o CDC (Código de Defesa do Consumidor". Falsificam documentos para cumprir metas."
> 4.8.3.3 - Oi – F Beltrão (4).pdf

> "Falhas imensas no Sinal, costuma cair durante as ligações" 4.8.3.4 - Tim – F Beltrão (5).pdf

Diário Oficial Certificado Digitalmente
O Departamento de Imprensa Oficial do Estado do Paraná, da garantia de autenticidade deste documento, desde que visualizado através do site http://www.imprensaoficial.pr.gov.br

3.4.6 - Número de Estações Rádio Base e Lei Municipal p/ Instalação de Antenas

O Município de Francisco Beltrão, segundo dados da ANATEL do mês de Maio de 2013, possui um total de 15 Estações Rádio Bases, para atender os 78.957 habitantes do Município, divididas da seguinte forma: 3 ERBs pertencem à 14 Brasil Telecom S/A; 4 ERBs pertencem à Claro S/A; 4 ERBs pertencem à Tim S/A e 4 ERBs pertencentes à Vivo S/A., sendo que, a proporção média de habitantes por Estação Rádio Base no Município é de **5.264 Habitantes por Estação.**

A instalação de antenas no Município de Francisco Beltrão não é regulamentada por legislação específica, no entanto a instalação das Estações Rádio Bases deve estar em conformidade com o Plano Diretor de Zoneamento do Município, conforme a Classificação, Definição e Relação dos Usos do Solo, instituído por meio da lei municipal nº 3384/2007. A instalação de antenas é enquadrada, portanto, conforme o Zoneamento do Município, sendo que as antenas de telefonia estão classificadas em "Comércio e Serviços Específicos".

A permissão para instalação das mesmas deve estar de acordo com as zonas específicas, definidas pelos parâmetros do uso do solo do Município, para tal finalidade, conforme os Anexos I e Quadros I e II da lei nº3384/2007.

Os dados acima descritos embasaram as conclusões constantes do item 6 deste Relatório, e foram analisados em conjunto com inúmeras outras informações integrantes do banco de dados da CPI, que corroboraram para a retirada de um posicionamento de amplitude estadual.

A CPI entende importante desde já posicionar-se informando que devido ao elevado número de usuários por ERB, denota-se sobrecarga no sistema, falta de atendimento condizente aos usuários reclamantes e excessivo grau de reclamações de cobranças indevidas.

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO PARANÁ
3ª Sessão Legislativa - 17ª Legislatura

2013

COMISSÃO PARLAMENTAR DE INQUÉRITO DA TELEFONIA MÓVEL

Presidente: Deputado Leonaldo Paranhos; Vice Presidente: Deputado Professor Lemos
Relator: Deputado Nereu Moura; Relator Adjunto: Deputado Gilberto Martin;
Membros Efetivos: Deputado Luiz Carlos Martins;
Deputado Bernardo Ribas Carli; Deputado Roberto Acioli.

3.5 – Da Terceira Diligência - Município de Pato Branco.

3.5.1 - Introdução

Cumprindo o que foi estabelecido e deliberado na 1ª Reunião Ordinária da CPI da Telefonia Móvel da Assembleia Legislativa do Estado do Paraná, na data de 13 de Maio de 2013, a Unidade Móvel da CPI junto ao seu corpo técnico, repórter, cinegrafista, advogados e especialistas em direito do consumidor, dirigiu-se ao Município de Pato Branco para realização da coleta das reclamações dos consumidores usuários do Serviço de Telefonia Móvel.

Diário OFICIAL Paraná
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA

Diário Oficial Certificado Digitalmente
O Departamento de Imprensa Oficial do Estado do Paraná, da garantia de autenticidade deste documento, desde que visualizado através do site http://www.imprensaoficial.pr.gov.br

3.5.2 - Perfil do Município

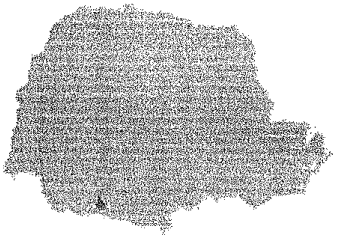
Antes de iniciarmos a análise dos dados capturados na diligência procedida em Pato Branco, entendemos importante procedermos ao conhecimento do perfil do Município:

IPARDES
Instituto Paranaense de Desenvolvimento Econômico e Social

PERFIL DO MUNICÍPIO DE PATO BRANCO

TERRITÓRIO

INFORMAÇÃO	
Altitude	761 metros
Desmembrado	Clevelândia
Instalação	14/12/1952
Área Territorial (ITCG)	539,029 km^2
Distância à Capital (SETR)	433,53 km



ÁREA POLÍTICO-ADMINISTRATIVA

INFORMAÇÃO	FONTE	DATA	ESTATÍSTICA	
Número de Eleitores	TSE	2012	53.361	pessoas
Prefeito(a)	TRE	2013	Augustinho Zucchi	

ÁREA SOCIAL

INFORMAÇÃO	FONTE	DATA	ESTATÍSTICA	
População Censitária - Total	IBGE	2010	72.370	habitantes
População - Contagem (1)	IBGE	2007	66.680	habitantes
População - Estimada	IBGE	2012	73.901	habitantes
Pessoas em Situação de Pobreza (2)	IBGE/IPARDES	2000	10.416	
Famílias em Situação de Pobreza (2)	IBGE/IPARDES	2000	2.727	
Número de Domicílios - Total	IBGE	2010	26.213	
Matrículas na Creche	SEED	2012	2.211	alunos
Matrículas na Pré-escola	SEED	2012	1.217	alunos

Matrículas no Ensino Fundamental	SEED	2012	10.210	alunos
Matrículas no Ensino Médio	SEED	2012	3.886	alunos
Matrículas no Ensino Superior	MEC/INEP	2011	5.877	alunos

ECONOMIA

INFORMAÇÃO	FONTE	DATA	ESTATÍSTICA	
População Economicamente Ativa	IBGE	2010	39.966	pessoas
População Ocupada	IBGE	2010	38.620	pessoas
Número de Estabelecimentos - RAIS	MTE	2011	3.048	
Número de Empregos - RAIS	MTE	2011	24.621	
Produção de Soja	IBGE	2011	77.820	toneladas
Produção de Milho	IBGE	2011	61.680	toneladas
Produção de Trigo	IBGE	2011	28.800	toneladas
Bovinos	IBGE	2011	23.760	cabeças
Equinos	IBGE	2011	685	cabeças
Galináceos	IBGE	2011	1.587.000	cabeças
Ovinos	IBGE	2011	3.400	cabeças
Suínos	IBGE	2011	5.504	cabeças
Valor Adicionado Bruto(VAB) a Preços Básicos - Total	IBGE/IPARDES	2010	1.349.615	R$ 1.000,00
VAB a Preços Básicos - Agropecuária	IBGE/IPARDES	2010	68.719	R$ 1.000,00
VAB a Preços Básicos - Indústria	IBGE/IPARDES	2010	350.315	R$ 1.000,00
VAB a Preços Básicos - Serviços	IBGE/IPARDES	2010	930.581	R$ 1.000,00
Valor Adicionado Fiscal (VAF) - Total	SEFA	2011	1.193.099.101	R$ 1,00 (P)
VAF - Produção Primária	SEFA	2011	151.005.972	R$ 1,00 (P)
VAF - Indústria - Total	SEFA	2011	438.095.433	R$ 1,00 (P)
VAF - Comércio/Serviços - Total	SEFA	2011	602.917.368	R$ 1,00 (P)
VAF - Recursos/Autos	SEFA	2011	1.080.328	R$ 1,00 (P)
Receitas Municipais	Prefeitura	2011	149.696.909,30	R$ 1,00
Despesas Municipais	Prefeitura	2011	150.054.075,58	R$ 1,00
ICMS por Muncípio de Origem do Contribuinte	SEFA	2012	37.925.723,37	R$ 1,00

INFRA-ESTRUTURA

INFORMAÇÃO	FONTE	DATA	ESTATÍSTICA

Diário Oficial Certificado Digitalmente
O Departamento de Imprensa Oficial do Estado do Paraná, da garantia de autenticidade deste documento, desde que visualizado através do site http://www.imprensaoficial.pr.gov.br

Abastecimento de Água	SANEPAR	2012	29.115	unid. atend. (3)
Atendimento de Esgoto	SANEPAR	2012	22.479	unid. atend. (3)
Consumo de Energia Elétrica - Total	COPEL	2012	193.763	mwh
Consumidores de Energia Elétrica - Total	COPEL	2012	31.745	

INDICADORES

INFORMAÇÃO	FONTE	DATA	ESTATÍSTICA	
Densidade Demográfica	IPARDES	2012	137,10	hab/km^2
Grau de Urbanização	IBGE	2010	94,09	%
Taxa de Crescimento Geométrico	IBGE	2010	1,52	%
Índice de Desenvolvimento Humano - IDH-M	PNUD/IPEA/FJP	2000	0,849	
Índice Ipardes de Desempenho Municipal - IPDM	IPARDES	2010	0,7768	
PIBPer Capita	IBGE/IPARDES	2010	20.733	R$ 1,00
Índice de Gini	IBGE	2000	0,570	
Índice de Idosos	IBGE/IPARDES	2010	29,86	%
Razão de Dependência	IBGE/IPARDES	2010	40,92	%
Razão de Sexo	IBGE/IPARDES	2010	93,58	%
Coeficiente de Mortalidade Infantil	SESA	2010	12,14	mil NV (P)
Taxa de Pobreza (2)	IBGE/IPARDES	2000	14,63	%
Taxa de Analfabetismo de 15 anos ou mais	IBGE	2010	4,23	%
Valor Bruto Nominal da Produção Agropecuária	DERAL	2011	310.537.752,83	R$ 1,00

(1) Resultados da população residente em 1º de abril de 2007, encaminhados ao Tribunal de Contas da União em 14 de novembro de 2007. Para os municípios com mais de 170.000 habitantes (Cascavel, Colombo, Curitiba, Foz do Iguaçú, Londrina, Maringá, Ponta Grossa e São José dos Pinhais) não houve contagem da população e nesses casos foi considerada a estimativa na mesma data.

(2) Pessoas em situação de pobreza é a população calculada em função da renda familiar*per capita*de até 1/2 salário mínimo. Os dados referentes a Situação de Pobreza são provenientes dos microdados do Censo Demográfico (IBGE) e das Tabulações especiais feitas pelo Ipardes.

(3) Unidades (economias) atendidas é todo imóvel (casa, apartamento, loja, prédio, etc.) ou subdivisão independente do imóvel para efeito de cadastramento e cobrança de tarifa (Adaptado do IBGE, CIDE, SANEPAR).

Convenção Utilizada

...	Dado não disponível
-	Dado não existe
(P)	Dado preliminar

O Município de Pato Branco está localizado na Região Sudoeste, desempenha importante papel econômico para a Região, sendo que possui destaque na oferta de serviços na área da saúde, além de um polo de empresas de informática e eletro-eletrônica. A agricultura também possui importante destaque na composição da economia local. O Município também sedia um Câmpus da UTFPR – Universidade Tecnológica Federal do Paraná.

3.5.3 - Da Escolha do Local

A Unidade Móvel da CPI da Telefonia, chegou à Pato Branco no dia 14 de Maio, no período da tarde. Por volta das 14h00 dirigiu-se à Praça Getúlio Vargas, localizada na Rua Guarani, nº 164, onde ficou das 14h00 até às 20h30, convém salientar que a instalação da Unidade Móvel junto à praça teve a devida autorização junto a Secretária de Meio Ambiente da respectiva Prefeitura Municipal.

3.5.4 - Problemas Relatados por Órgãos Municipais

Ainda na tarde do dia 14 de Maio, enquanto a Unidade já recepcionava denúncias da população, a CPI da Telefonia Móvel entrou em

Diário Oficial Certificado Digitalmente
O Departamento de Imprensa Oficial do Estado do Paraná, da garantia de autenticidade deste documento, desde que visualizado através do site http://www.imprensaoficial.pr.gov.br

contato com órgãos representativos do Município, a Câmara de Vereadores esteve presente, representada por seu Presidente, o Excelentíssimo Vereador Valmir Tasca, e mais cinco nobres vereadores. Compareceram também o Senhor Oradi Caldato, Presidente do Sindicato Rural e a Coordenadora do PROCON Municipal, Alessandra Botelho Elias dos Santos.

O Presidente do Sindicato Rural entregou à CPI ofício do sindicato, relatando alguns problemas enfrentados na área rural do Município. O principal deles, segundo o Presidente, é na Comunidade Sede Gavião, que apesar de localizada nos limites territoriais do Município de Pato Branco, as ligações efetuadas da localidade para o próprio Município, são cobradas como interurbanas. Tanto moradores, quanto sindicato, já apresentaram reclamações junto à OI por diversas vezes, contudo não obtiveram retorno.

Os Vereadores do Município informaram à CPI da Telefonia Móvel, que no mês de Março entraram em contato com as operadoras para solicitar ampliação de rede e explicações a respeito da má qualidade dos serviços, também foi encaminhado ofício ao Ministro das Telecomunicações sugerindo a instalação de rede nas estradas estaduais e federais e na área rural do Município.

A Vereadora Leonira concedeu entrevista e protocolou ofício junto à Unidade Móvel da CPI, quando da passagem dos membros no Município, afirmando que, "considera de péssima qualidade os serviços prestados por todas operadoras de telefonia móvel, relatando ainda que no Município existem áreas próximas ao Centro que não possuem qualquer sinal de telefonia móvel.".

A Coordenadora do PROCON, Alessandra Botelho, relatou à CPI que há cerca de 40 de reclamações diárias, ou seja, correspondendo a uma faixa de 1000 reclamações mensais, relacionadas à telefonia móvel no PROCON de Pato Branco. Segundo a Coordenadora do PROCON, a operadora OI (14 Brasil Telecom) é a líder de reclamações no Município.

3.5.5 - Problemas Relatados por Pessoas

Abaixo seguem alguns casos relatados por consumidores no Município de Pato Branco, constantes no Banco de Dados Digital:

> "Não ter validade dos créditos colocados, ou seja comprados, tenho créditos, mas por causa das validades, eu não posso fazer ligações" 4.9.5.1 - Claro-Pato Branco (1).pdf
>
> "Mandaram conta sem ter celular, liguei para Oi, mas não fizeram nada, fui ao PROCON cortaram meu telefone" 4.9.5.2 – Oi – Pato Branco (2).pdf
>
> "A operadora não funciona, sinal não é bom, consequentemente a ligação cai, isso é absurdo, pois temos que pagar indevidamente pela má qualidade do sinal" 4.9.5.4 – Tim – Pato Branco (7).pdf
>
> "Propaganda enganosa com cobrança de taxas, com uso de 0,5 centavos o minuto por um ano, sendo que é válido 60 para cada recarga" 4.9.5.5 Vivo – Pato Branco (1).pdf

3.5.6 - Número de Estações Rádio Base e Lei Municipal p/ Instalação de Antenas

O Município de Pato Branco, segundo dados da ANATEL do mês de Maio de 2013, possui um total de 18 Estações Rádio Bases, para atender os 72.370, habitantes do Município, divididas da seguinte forma: 3 ERBs pertencem à 14 Brasil Telecom S/A; 4 ERBs pertencem à Claro S/A; 6 ERBs pertencem à Tim S/A e 5 ERBs pertencentes à Vivo S/A., sendo que a proporção média de habitantes por Estação Rádio Base no Município é de **4.021 Habitantes por Estação.**

A instalação de antenas no Município de Pato Branco não é regulamentada por legislação específica, mas deve ser realizada conforme o zoneamento do Plano Diretor do Município, instituido pela Lei Municipal nº 975 de 02 de Outubro de 1990.

Diário Oficial Certificado Digitalmente
O Departamento de Imprensa Oficial do Estado do Paraná, da garantia de autenticidade deste documento, desde que visualizado através do site http://www.imprensaoficial.pr.gov.br

Os dados acima descritos embasaram as conclusões constantes do item 6 deste Relatório, e foram analisados em conjunto com inúmeras outras informações integrantes do banco de dados da CPI, que corroboraram para a retirada de um posicionamento de amplitude estadual.

A CPI entende importante desde já posicionar-se informando que devido ao elevado número de usuários por ERB, denota-se sobrecarga no sistema, falta de atendimento condizente aos usuários reclamantes e excessivo grau de reclamações de cobranças indevidas.

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO PARANÁ
3ª Sessão Legislativa - 17ª Legislatura

2013

COMISSÃO PARLAMENTAR DE INQUÉRITO DA TELEFONIA MÓVEL

Presidente: Deputado Leonaldo Paranhos; Vice Presidente: Deputado Professor Lemos
Relator: Deputado Nereu Moura; Relator Adjunto: Deputado Gilberto Martin;
Membros Efetivos: Deputado Luiz Carlos Martins;
Deputado Bernardo Ribas Carli; Deputado Roberto Aciolli.

3.6 – Da Quarta Diligência - Município de Guarapuava.

3.6.1 - Introdução

Cumprindo o que foi estabelecido e deliberado na 1ª Reunião Ordinária da CPI da Telefonia Móvel da Assembleia Legislativa do Estado do Paraná, na data de 15 de Maio de 2013, a Unidade Móvel da CPI junto ao seu corpo técnico, repórter, cinegrafista, advogados e especialistas em direito do consumidor, dirigiu-se ao Município de Guarapuava para realização do acolhimento das reclamações dos consumidores usuários do Serviço de Telefonia Móvel.

3.6.2 - Perfil do Município

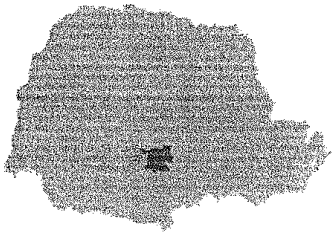
Antes de iniciarmos a análise dos dados capturados na diligência procedida em Guarapuava, entendemos importante procedermos ao conhecimento do perfil do Município:

IPARDES
Instituto Paranaense de Desenvolvimento Econômico e Social

PERFIL DO MUNICÍPIO DE GUARAPUAVA

TERRITÓRIO

INFORMAÇÃO	
Altitude	1.098 metros
Desmembrado	Castro
Instalação	12/04/1871
Área Territorial (ITCG)	3.177,598 km^2
Distância à Capital (SETR)	252,70 km



ÁREA POLÍTICO-ADMINISTRATIVA

INFORMAÇÃO	FONTE	DATA	ESTATÍSTICA	
Número de Eleitores	TSE	2012	119.887	pessoas
Prefeito(a)	TRE	2013	Cesar Augusto Carollo Silvestri Filho	

ÁREA SOCIAL

INFORMAÇÃO	FONTE	DATA	ESTATÍSTICA	
População Censitária - Total	IBGE	2010	167.328	habitantes
População - Contagem (1)	IBGE	2007	164.567	habitantes
População - Estimada	IBGE	2012	169.252	habitantes
Pessoas em Situação de Pobreza (2)	IBGE/IPARDES	2000	44.787	
Famílias em Situação de Pobreza (2)	IBGE/IPARDES	2000	11.104	
Número de Domicílios - Total	IBGE	2010	57.736	
Matrículas na Creche	SEED	2012	2.164	alunos
Matrículas na Pré-escola	SEED	2012	1.666	alunos
Matrículas no Ensino Fundamental	SEED	2012	28.388	alunos
Matrículas no Ensino Médio	SEED	2012	7.915	alunos
Matrículas no Ensino Superior	MEC/INEP	2011	10.540	alunos

Diário Oficial Certificado Digitalmente
O Departamento de Imprensa Oficial do Estado do Paraná, da garantia de autenticidade deste documento, desde que visualizado através do site http://www.imprensaoficial.pr.gov.br

ECONOMIA

INFORMAÇÃO	FONTE	DATA	ESTATÍSTICA	
População Economicamente Ativa	IBGE	2010	81.398	pessoas
População Ocupada	IBGE	2010	76.003	pessoas
Número de Estabelecimentos - RAIS	MTE	2011	4.342	
Número de Empregos - RAIS	MTE	2011	36.650	
Produção de Soja	IBGE	2011	203.070	toneladas
Produção de Milho	IBGE	2011	204.070	toneladas
Produção de Batata-Inglesa	IBGE	2011	69.996	toneladas
Bovinos	IBGE	2011	53.700	cabeças
Equinos	IBGE	2011	5.700	cabeças
Galináceos	IBGE	2011	293.200	cabeças
Ovinos	IBGE	2011	19.200	cabeças
Suínos	IBGE	2011	43.600	cabeças
Valor Adicionado Bruto(VAB) a Preços Básicos - Total	IBGE/IPARDES	2010	2.384.983	R$ 1.000,00
VAB a Preços Básicos - Agropecuária	IBGE/IPARDES	2010	169.581	R$ 1.000,00
VAB a Preços Básicos - Indústria	IBGE/IPARDES	2010	489.211	R$ 1.000,00
VAB a Preços Básicos - Serviços	IBGE/IPARDES	2010	1.726.191	R$ 1.000,00
Valor Adicionado Fiscal (VAF) - Total	SEFA	2011	2.061.153.481	R$ 1,00 (P)
VAF - Produção Primária	SEFA	2011	377.825.800	R$ 1,00 (P)
VAF - Indústria - Total	SEFA	2011	670.046.237	R$ 1,00 (P)
VAF - Comércio/Serviços - Total	SEFA	2011	1.012.998.291	R$ 1,00 (P)
VAF - Recursos/Autos	SEFA	2011	283.153	R$ 1,00 (P)
Receitas Municipais	Prefeitura	2011	197.326.045,08	R$ 1,00
Despesas Municipais	Prefeitura	2011	172.532.987,47	R$ 1,00
ICMS por Muncípio de Origem do Contribuinte	SEFA	2012	87.109.540,70	R$ 1,00

INFRA-ESTRUTURA

INFORMAÇÃO	FONTE	DATA	ESTATÍSTICA	
Abastecimento de Água	SANEPAR	2012	55.704	unid. atend. (3)
Atendimento de Esgoto	SANEPAR	2012	35.743	unid. atend. (3)
Consumo de Energia Elétrica - Total	COPEL	2012	389.030	mwh
Consumidores de Energia Elétrica - Total	COPEL	2012	58.361	

INDICADORES

INFORMAÇÃO	FONTE	DATA	ESTATÍSTICA	
Densidade Demográfica	IPARDES	2012	53,26	hab/km^2
Grau de Urbanização	IBGE	2010	91,43	%
Taxa de Crescimento Geométrico	IBGE	2010	0,76	%
Índice de Desenvolvimento Humano - IDH-M	PNUD/IPEA/FJP	2000	0,773	
Índice Ipardes de Desempenho Municipal - IPDM	IPARDES	2010	0,7022	
PIBPer Capita	IBGE/IPARDES	2010	15.827	R$ 1,00
Índice de Gini	IBGE	2000	0,640	
Índice de Idosos	IBGE/IPARDES	2010	24,51	%
Razão de Dependência	IBGE/IPARDES	2010	46,32	%
Razão de Sexo	IBGE/IPARDES	2010	95,63	%
Coeficiente de Mortalidade Infantil	SESA	2010	17,88	mil NV (P)
Taxa de Pobreza (2)	IBGE/IPARDES	2000	24,85	%
Taxa de Analfabetismo de 15 anos ou mais	IBGE	2010	6,00	%
Valor Bruto Nominal da Produção Agropecuária	DERAL	2011	525.151.549,46	R$ 1,00

(1) Resultados da população residente em 1º de abril de 2007, encaminhados ao Tribunal de Contas da União em 14 de novembro de 2007. Para os municípios com mais de 170.000 habitantes (Cascavel, Colombo, Curitiba, Foz do Iguaçú, Londrina, Maringá, Ponta Grossa e São José dos Pinhais) não houve contagem da população e nesses casos foi considerada a estimativa na mesma data.

(2) Pessoas em situação de pobreza é a população calculada em função da renda familiar*per capita*de até 1/2 salário mínimo. Os dados referentes a Situação de Pobreza são provenientes dos microdados do Censo Demográfico (IBGE) e das Tabulações especiais feitas pelo Ipardes.

(3) Unidades (economias) atendidas é todo imóvel (casa, apartamento, loja, prédio, etc.) ou subdivisão independente do imóvel para efeito de cadastramento e cobrança de tarifa (Adaptado do IBGE, CIDE, SANEPAR).

Convenção Utilizada

...	Dado não disponível
-	Dado não existe
(P)	Dado preliminar

O Município de Guarapuava é o mais populoso da região Centro-sul do Paraná e o nono mais populoso do Paraná, sendo polo regional de desenvolvimento, possui grande oferta de serviços para os Municípios da Região, o Município tem importante papel econômico, sendo sede de diversas indústrias e agroindústrias, possuindo importante localização geográfica.

Desde o ano 2000, grandes investimentos na área da educação foram realizados, sendo que o Município conta hoje com cinco instituições de Ensino Superior, entre elas a UNICENTRO – Universidade

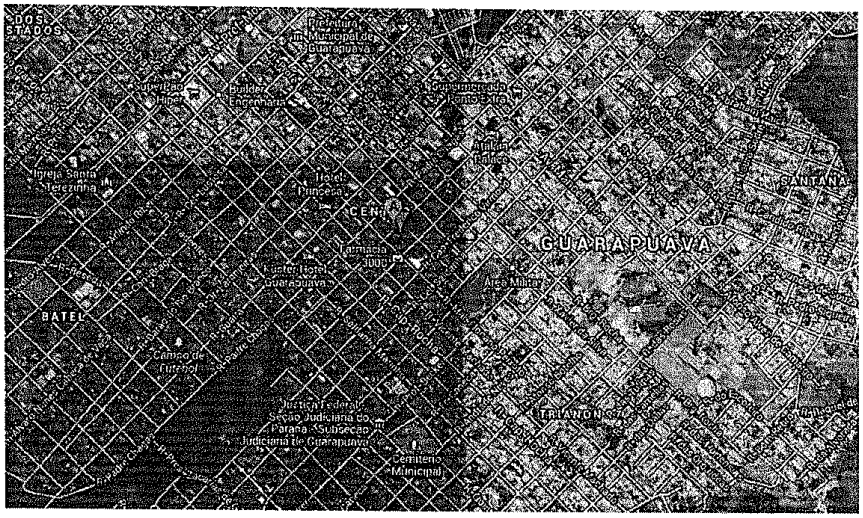
Diário OFICIAL Paraná
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA

Diário Oficial Certificado Digitalmente
O Departamento de Imprensa Oficial do Estado do Paraná, da garantia de autenticidade deste documento, desde que visualizado através do site http://www.imprensaoficial.pr.gov.br

Estadual do Centro-Oeste e a UTFPR – Universidade Tecnológica Federal do Paraná.

3.6.3 - Da Escolha do Local

A Unidade Móvel da CPI da Telefonia chegou à Guarapuava na manhã do dia 15 de Maio. A Unidade Móvel dirigiu-se ao Calçadão da XV de Novembro, em frente à Praça 9 de Dezembro, onde ficou das 8h00 até as 20h00. Convém salientar que a instalação da Unidade Móvel junto à praça teve a devida autorização junto à Secretária de Meio Ambiente da respectiva Prefeitura Municipal, para ali proceder o seu trabalho.



3.6.4 - Problemas Relatados por Órgãos Municipais

Ainda na manhã do dia 15 de Maio, enquanto a Unidade já recepcionava denúncias da população, a CPI da Telefonia Móvel entrou em contato com órgãos representativos do Município, a Câmara de Vereadores, representada pelos integrantes da Comissão de Defesa do Consumidor da Câmara de Guarapuava, os vereadores Márcio Carneiro, Cosme Stimer e Elias

Rodovanski, além do Diretor do PROCON Municipal, do representante do SAMU – Serviço de Atendimento Móvel de Urgência, dentre outros, para que estes pudessem identificar e relatar a Comissão Parlamentar de Inquérito os problemas relacionados à Telefonia Móvel no Município.

O PROCON Municipal entregou à Unidade Móvel documento de 102 (cento e duas) páginas, no qual contém relatório de atendimentos relacionados à telefonia móvel e cópia de abaixo assinado dos moradores da região do interior de Reserva e Pinhão solicitando providências em relação às operadoras Claro e TIM, em relação ao sinal de telefonia naquelas regiões. O Documento entregue pelo PROCON de Guarapuava está disponível para consulta no Item 4.3, documento número 0067, do Banco de Dados Digital da CPI da Telefonia Móvel.

O SAMU 192, por meio da Secretaria de Saúde do Município, também entregou formalmente ofício à Coordenadoria Geral da CPI da Telefonia Móvel, informando que o maior número de chamadas recebidas é de telefones celulares, sendo que estes apresentam problemas de quedas e cortes nas ligações, dificultando muitas vezes a recepção e registro das chamadas. Conforme documento abaixo:

Diário Oficial Certificado Digitalmente
O Departamento de Imprensa Oficial do Estado do Paraná, da garantia de autenticidade deste documento, desde que visualizado através do site http://www.imprensaoficial.pr.gov.br

3.6.5 - Problemas Relatados por Pessoas

Abaixo seguem alguns casos relatados por consumidores no Município de Guarapuava, constantes no Banco de Dados Digital:

> "Claro manda mensagens de serviços, mas cobra pelos serviços sem eu pedir" 4.8.4.1 - Claro – Guarapuava(1).pdf
>
> "Cobrança sempre vem a mais do que foi estipulado no contrato" 4.8.4.3 – Oi – Guarapuava (4).pdf
>
> "Queda frequente do sinal, interrupções e falhas de voz durante as ligações" 4.8.4.4 – Tim – Guarapuava (12).pdf
>
> "Cobrança constante pelo atraso do pagamento do plano, quero desligar do plano pelo não bom atendimento, outrossim, o plano me da 750 e muitas vezes sobra mais de 400 em bônus, onde vai o restante do bônus, eu pago mensal e não recebo totalmente" 4.8.4.5 Vivo – Guarapuava (3).pdf

3.6.6 - Número de Estações Rádio Base e Lei Municipal p/ Instalação de Antenas

O Município de Guarapuava, segundo dados da ANATEL do mês de Maio de 2013, possui um total de 48 Estações Rádio Bases, para atender os 167.463 habitantes do Município, divididas da seguinte forma: 13 ERBs pertencem à 14 Brasil Telecom S/A; 14 ERBs pertencem à Claro S/A; 13 ERBs pertencem à Tim S/A e 8 ERBs pertencentes à Vivo S/A., sendo que a proporção média de habitantes por Estação Rádio Base no Município é de **3.489 Habitantes por Estação.**

A instalação de antenas no Município de Guarapuava é regulamentada, pela Lei Municipal nº 1.202 de 30 de Dezembro de 2002.

Os dados acima descritos embasaram as conclusões constantes do item 6 deste Relatório, e foram analisados em conjunto com inúmeras outras informações integrantes do banco de dados da CPI, que corroboraram para a retirada de um posicionamento de amplitude estadual.

A CPI entende importante desde já posicionar-se informando que devido ao elevado número de usuários por ERB, denota-se sobrecarga no sistema, falta de atendimento condizente aos usuários reclamantes e excessivo grau de reclamações de cobranças indevidas.

Diário OFICIAL Paraná
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA

Diário Oficial Certificado Digitalmente
O Departamento de Imprensa Oficial do Estado do Paraná, da garantia de autenticidade deste documento, desde que visualizado através do site http://www.imprensaoficial.pr.gov.br

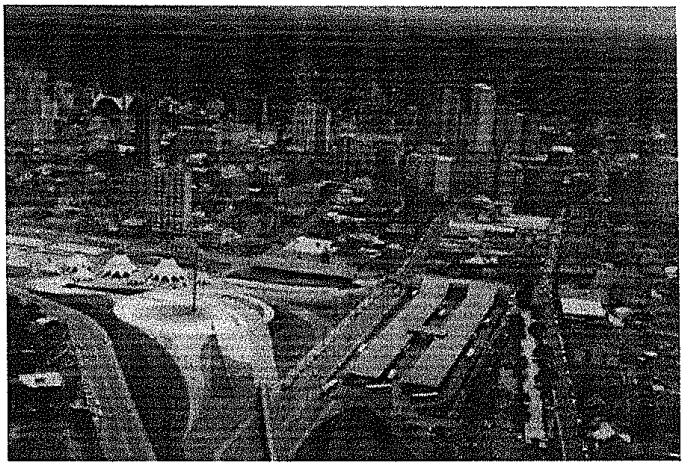
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO PARANÁ
3ª Sessão Legislativa - 17ª Legislatura

2013

COMISSÃO PARLAMENTAR DE INQUÉRITO DA TELEFONIA MÓVEL

Presidente: Deputado Leonaldo Paranhos; Vice Presidente: Deputado Professor Lemos
Relator: Deputado Nereu Moura; Relator Adjunto: Deputado Gilberto Martin;
Membros Efetivos: Deputado Luiz Carlos Martins;
Deputado Bernardo Ribas Carli; Deputado Roberto Acioli.

3.7 – Da Quinta Diligência - Município de Ponta Grossa.



3.7.1 - Introdução

Cumprindo o que foi estabelecido e deliberado na 1ª Reunião Ordinária da CPI da Telefonia Móvel da Assembleia Legislativa do Estado do Paraná, na data de 16 de Maio de 2013, a Unidade Móvel da CPI junto ao seu corpo técnico, repórter, cinegrafista, advogados e especialistas em direito do consumidor, dirigiu-se ao Município de Ponta Grossa para realização do acolhimento das reclamações dos consumidores usuários do Serviço de Telefonia Móvel.

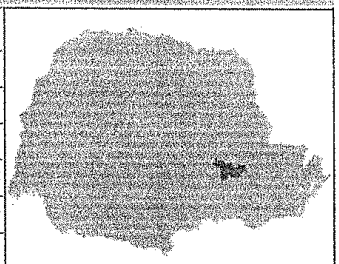
3.7.2 - Perfil do Município

Antes de iniciarmos a análise dos dados capturados na diligência procedida em Ponta Grossa, entendemos importante procedermos ao conhecimento do perfil do Município:

IPARDES
Instituto Paranaense de Desenvolvimento Econômico e Social

PERFIL DO MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

TERRITÓRIO	
INFORMAÇÃO	
Altitude	969 metros
Desmembrado	Castro
Instalação	06/12/1855
Área Territorial (ITCG)	2.025,697 km²
Distância à Capital (SETR)	117,70 km



ÁREA POLÍTICO-ADMINISTRATIVA

INFORMAÇÃO	FONTE	DATA	ESTATÍSTICA	
Número de Eleitores	TSE	2012	225.984	pessoas
Prefeito(a)	TRE	2013	Marcelo Rangel Cruz de Oliveira	

ÁREA SOCIAL

INFORMAÇÃO	FONTE	DATA	ESTATÍSTICA	
População Censitária - Total	IBGE	2010	311.611	habitantes
População - Contagem (1)	IBGE	2007	306.351	habitantes
População - Estimada	IBGE	2012	317.339	habitantes
Número de Domicílios - Total	IBGE	2010	105.853	
Matrículas na Creche	SEED	2012	3.740	alunos
Matrículas na Pré-escola	SEED	2012	6.784	alunos
Matrículas no Ensino Fundamental	SEED	2012	51.163	alunos
Matrículas no Ensino Médio	SEED	2012	15.851	alunos
Matrículas na Educação Profissional	SEED	2012	2.256	alunos
Matrículas no Ensino Superior	MEC/INEP	2011	16.752	alunos

ECONOMIA

INFORMAÇÃO	FONTE	DATA	ESTATÍSTICA	
População Economicamente Ativa (PEA)	IBGE	2010	149.288	pessoas
População Ocupada (PO)	IBGE	2010	139.096	pessoas
Número de Estabelecimentos - RAIS	MTE	2011	7.992	
Número de Empregos - RAIS	MTE	2011	81.097	
Produção de Soja	IBGE	2011	245.900	toneladas
Produção de Milho	IBGE	2011	97.580	toneladas
Produção de Trigo	IBGE	2011	33.250	toneladas

Diário Oficial Certificado Digitalmente
O Departamento de Imprensa Oficial do Estado do Paraná, da garantia de autenticidade deste documento, desde que visualizado através do site http://www.imprensaoficial.pr.gov.br

Bovinos	IBGE	2011	34.932	cabeças
Equinos	IBGE	2011	1.786	cabeças
Galináceos	IBGE	2011	188.000	cabeças
Ovinos	IBGE	2011	14.000	cabeças
Suínos	IBGE	2011	12.760	cabeças
Valor Adicionado Bruto(VAB) a Preços Básicos - Total	IBGE/Ipardes	2010	5.279.516	R$ 1.000,00
VAB a Preços Básicos - Agropecuária	IBGE/Ipardes	2010	108.420	R$ 1.000,00
VAB a Preços Básicos - Indústria	IBGE/Ipardes	2010	1.860.290	R$ 1.000,00
VAB a Preços Básicos - Serviços	IBGE/Ipardes	2010	3.310.806	R$ 1.000,00
Valor Adicionado Fiscal (VAF) - Total	SEFA	2011	5.331.943.664	R$ 1,00 (P)
VAF - Produção Primária	SEFA	2011	263.788.526	R$ 1,00 (P)
VAF - Indústria - Total	SEFA	2011	3.239.705.002	R$ 1,00 (P)
VAF - Comércio/Serviços - Total	SEFA	2011	1.813.459.481	R$ 1,00 (P)
VAF - Recursos/Autos	SEFA	2011	14.990.655	R$ 1,00 (P)
Receitas Municipais	Prefeitura	2012	499.902.436,76	R$ 1,00
Despesas Municipais	Prefeitura	2012	490.776.995,08	R$ 1,00
ICMS por Muncípio de Origem do Contribuinte	SEFA	2012	492.674.659,54	R$ 1,00
Fundo de Participação dos Municípios (FPM)	MF/STN	2012	45.217.172,62	R$ 1,00

INFRA-ESTRUTURA

INFORMAÇÃO	FONTE	DATA	ESTATÍSTICA	
Abastecimento de Água	Sanepar	2012	116.520	unid. atend. (2)
Atendimento de Esgoto	Sanepar	2012	98.530	unid. atend. (2)
Consumo de Energia Elétrica - Total	COPEL	2012	968.831	mwh
Consumidores de Energia Elétrica - Total	COPEL	2012	119.790	

INDICADORES

INFORMAÇÃO	FONTE	DATA	ESTATÍSTICA	
Densidade Demográfica	Ipardes	2012	156,66	hab/km²
Grau de Urbanização	IBGE	2010	97,79	%
Taxa de Crescimento Geométrico	IBGE	2010	1,31	%
Índice de Desenvolvimento Humano - IDH-M	PNUD/IPEA/FJP	2000	0,804	
Índice Ipardes de Desempenho Municipal - IPDM	Ipardes	2010	0,7357	
PIB *Per Capita*	IBGE/Ipardes	2010	19.012	R$ 1,00
Índice de Gini da Renda Domiciliar *Per Capita*	IBGE	2010	0,5437	
Índice de Idosos	IBGE/Ipardes	2010	28,04	%
Razão de Dependência	IBGE/Ipardes	2010	45,89	%
Razão de Sexo	IBGE/Ipardes	2010	94,45	%
Taxa de Mortalidade Infantil (coeficiente)	Datasus/SESA-PR	2011	8,15	mil n.v. (P)
Taxa de Mortalidade Materna (Coeficiente)	Datasus/SESA-PR	2011	19,40	100 mil n.v. (P)
Taxa de Analfabetismo de 15 anos ou mais	IBGE	2010	3,69	%

Valor Bruto Nominal da Produção Agropecuária	DERAL	2011	333.483.509,15	R$ 1,00

(1)Resultados da população residente em 1º de abril de 2007, encaminhados ao Tribunal de Contas da União em 14 de novembro de 2007. Para os municípios com mais de 170.000 habitantes (Cascavel, Colombo, Curitiba, Foz do Iguaçú, Londrina, Maringá, Ponta Grossa e São José dos Pinhais) não houve contagem da população e nesses casos foi considerada a estimativa na mesma data.

(2)Unidades (economias) atendidas é todo imóvel (casa, apartamento, loja, prédio, etc.) ou subdivisão independente do imóvel para efeito de cadastramento e cobrança de tarifa (Adaptado do IBGE, CIDE, SANEPAR).

Convenção Utilizada	
...	Dado não disponível
-	Dado não existe
(P)	Dado preliminar

O Município de Ponta Grossa é a quarta cidade mais populosa do estado, com uma população de 311.611 habitantes, possui o maior parque industrial do interior do estado do Paraná, com indústrias diversificadas, nos ramos da pecuária, agroindústria, madeireiro, metalúrgico, alimentício, têxtil, dentre outros. O Município possui ainda o maior complexo armazenador de grãos do Brasil, sendo que sua posição geográfica possui importante papel econômico e logístico para o Estado do Paraná, pois garante a proximidade para o transporte para portos, aeroportos e países vizinhos.

3.7.3 - Da Escolha do Local

A Unidade Móvel da CPI da Telefonia chegou à Ponta Grossa no dia 17 de Maio, no período da manhã. A Unidade Móvel dirigiu-se ao Parque Ambiental, localizada ao lado do Terminal Central, onde ficou das 9h00 até às 20h00, convém salientar que a instalação da Unidade Móvel junto à praça teve a devida autorização junto a Secretária de Meio Ambiente da respectiva Prefeitura Municipal.

Diário Oficial Certificado Digitalmente
O Departamento de Imprensa Oficial do Estado do Paraná, da garantia de autenticidade deste documento, desde que visualizado através do site http://www.imprensaoficial.pr.gov.br

3.7.4 - Problemas Relatados por Órgãos Municipais

Na manhã do dia 17 de Maio, enquanto a Unidade já recepcionava denúncias da população, a CPI da Telefonia Móvel entrou em contato com órgãos representativos do Município, com o PROCON Municipal e o Setor de Emergências da Polícia Militar, dentre outros. A Chefa da Divisão de Controle Processual do PROCON de Ponta Grossa, Franciele Nascimento, entregou à CPI os processos em tramitação no PROCON Municipal, informou que desde o inicio do ano de 2013 havia cerca de 100 processos relativos à telefonia móvel, entre investigações preliminares e processos que foram para audiência conciliatória que estão aguardando prazo de acordo para resolução, segundo ela entre as principais reclamações no PROCON Municipal estão a expiração de créditos, a queda de sinal e mudanças de plano sem autorização do consumidor. A Chefa da Divisão de Controle Processual do PROCON relatou ainda que o próprio PROCON tem dificuldades para contato com as Operadoras, mesmo possuindo linha própria com as Operadoras o atendimento é demorado, o que dificulta a resolução dos problemas do consumidor daquele Município.

O Coordenador Geral do PROCON Municipal, Davison Silva, também foi até à Unidade Móvel da CPI da Telefonia e afirmou que a população é desrespeitada pelas Operadoras de telefonia, e que o PROCON

Municipal recebe grande número de reclamações relacionadas à telefonia móvel, que vão em média de valores de R$ 29,90 a R$ 2000,00, e que a maioria das pessoas deixa de reclamar por considerar pequeno o valor do qual foram prejudicados.

O Sargento Antonio Acir Vaselechen, Chefe de Equipe do Setor de Emergência da Polícia Militar, informou à Unidade Móvel da Comissão Parlamentar de Inquérito da Telefonia Móvel que o cidadão é prejudicado pela má qualidade do serviço, pois a população muitas vezes não consegue entrar em contato com a Polícia Militar devido às falhas no serviço de telefonia móvel, ainda segundo o Sargento, os moradores das áreas rurais têm que deslocarem-se de suas residências para conseguir entrar em contato com os serviços de emergência.

3.7.5 - Problemas Relatados por Pessoas

Abaixo seguem alguns casos relatados por consumidores no Município de Ponta Grossa, constantes no Banco de Dados Digital:

> "Cobrança indevida e má qualidade de serviços em geral, transferem as ligações a vários atendentes" 4.8.9.1 - Claro - Ponta Grossa (10).pdf
>
> "Chegam mensagens fora da hora" 4.8.9.3 Oi – Ponta Grossa (1).pdf
>
> "Fala que é a melhor, mas no meio da ligação desligam pra roubar dinheiro, sempre tenho R$3,00 de crédito porque pede pra recarregar e não posso usar" 4.8.9.4 – Tim – Ponta Grossa (23).pdf
>
> "Conta pós-pago transferida para pré-pago, porém continuam mandando cobrança do pós-pago" 4.8.9.5 - Vivo – Ponta Grossa (5).pdf

Diário Oficial Certificado Digitalmente
O Departamento de Imprensa Oficial do Estado do Paraná, da garantia de autenticidade deste documento, desde que visualizado através do site http://www.imprensaoficial.pr.gov.br

3.7.6 - Número de Estações Rádio Base e Lei Municipal p/ Instalação de Antenas

O Município de Ponta Grossa, segundo dados da ANATEL do mês de Maio de 2013, possui um total de 105 Estações Rádio Bases, para atender os 311.697 habitantes do Município, divididas da seguinte forma: 29 ERBs pertencem à 14 Brasil Telecom S/A; 25 ERBs pertencem à Claro S/A; 32 ERBs pertencem à Tim S/A e 19 ERBs pertencentes à Vivo S/A., sendo que a proporção média de habitantes por Estação Rádio Base no Município é de **2.969 Habitantes por Estação**.

A instalação de antenas no Município de Ponta Grossa é regulamentada, conforme a Lei de Política Ambiental Municipal de Ponta Grossa, Lei nº 11.233 de 27 de Dezembro de 2012.

Os dados acima descritos embasaram as conclusões constantes do item 6 deste Relatório, e foram analisados em conjunto com inúmeras outras informações integrantes do banco de dados da CPI, que corroboraram para a retirada de um posicionamento de amplitude estadual.

A CPI entende importante desde já posicionar-se informando que devido ao elevado número de usuários por ERB, denota-se sobrecarga no sistema, falta de atendimento condizente aos usuários reclamantes e excessivo grau de reclamações de cobranças indevidas.

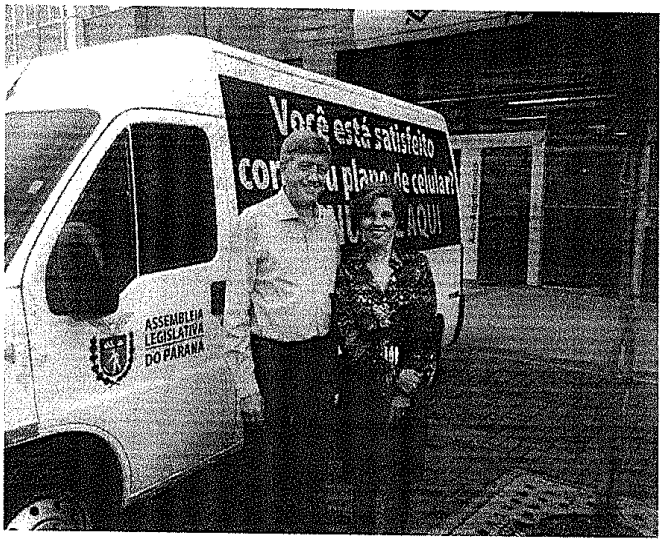
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO PARANÁ
3ª Sessão Legislativa - 17ª Legislatura

2013

COMISSÃO PARLAMENTAR DE INQUÉRITO DA TELEFONIA MÓVEL

Presidente: Deputado Leonaldo Paranhos; Vice Presidente: Deputado Professor Lemos
Relator: Deputado Nereu Moura; Relator Adjunto: Deputado Gilberto Martin;
Membros Efetivos: Deputado Luiz Carlos Martins;
Deputado Bernardo Ribas Carli; Deputado Roberto Acioli.

3.8 – Da Sexta Diligência - Município de Londrina.



3.8.1 - Introdução

Cumprindo o que foi estabelecido e deliberado na 1ª Reunião Ordinária da CPI da Telefonia Móvel da Assembleia Legislativa do Estado do Paraná, na data de 20 e 21de Maio de 2013, a Unidade Móvel da CPI junto ao seu corpo técnico, repórter, cinegrafista, advogados e especialistas em direito do consumidor, dirigiu-se ao Município de Londrina para realização do acolhimento das reclamações dos consumidores usuários do Serviço de Telefonia Móvel.

Diário OFICIAL Paraná
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA

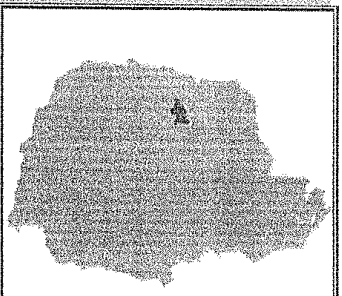
Diário Oficial Certificado Digitalmente
O Departamento de Imprensa Oficial do Estado do Paraná, da garantia de autenticidade deste documento, desde que visualizado através do site http://www.imprensaoficial.pr.gov.br

3.8.2 - Perfil do Município

Antes de iniciarmos a análise dos dados capturados na diligência procedida em Londrina, entendemos importante procedermos ao conhecimento do perfil do Município:

IPARDES

TERRITÓRIO	
INFORMAÇÃO	
Altitude	585 metros
Desmembrado	Jataizinho
Instalação	10/12/1934
Área Territorial (ITCG)	1.656,606 km^2
Distância à Capital (SETR)	377,77 km



ÁREA POLÍTICO-ADMINISTRATIVA				
INFORMAÇÃO	**FONTE**	**DATA**	**ESTATÍSTICA**	
Número de Eleitores	TSE	2012	360.568	pessoas
Prefeito(a)	TRE	2013	Alexandre Lopes Kireeff	

ÁREA SOCIAL				
INFORMAÇÃO	**FONTE**	**DATA**	**ESTATÍSTICA**	
População Censitária - Total	IBGE	2010	506.701	habitantes
População - Contagem (1)	IBGE	2007	497.833	habitantes
População - Estimada	IBGE	2012	515.707	habitantes
Pessoas em Situação de Pobreza (2)	IBGE/IPARDES	2000	61.377	
Famílias em Situação de Pobreza (2)	IBGE/IPARDES	2000	16.868	
Número de Domicílios - Total	IBGE	2010	181.167	
Matrículas na Creche	SEED	2012	5.548	alunos
Matrículas na Pré-escola	SEED	2012	12.976	alunos
Matrículas no Ensino Fundamental	SEED	2012	66.637	alunos
Matrículas no Ensino Médio	SEED	2012	21.699	alunos
Matrículas no Ensino Superior	MEC/INEP	2011	35.596	alunos

ECONOMIA				
INFORMAÇÃO	FONTE	DATA	ESTATÍSTICA	
População Economicamente Ativa	IBGE	2010	275.978	pessoas
População Ocupada	IBGE	2010	261.930	pessoas
Número de Estabelecimentos - RAIS	MTE	2011	17.404	
Número de Empregos - RAIS	MTE	2011	162.551	
Produção de Soja	IBGE	2011	134.524	toneladas
Produção de Milho	IBGE	2011	110.602	toneladas
Produção de Café	IBGE	2011	5.606	toneladas
Bovinos	IBGE	2011	54.848	cabeças
Equinos	IBGE	2011	3.200	cabeças
Galináceos	IBGE	2011	2.700.100	cabeças
Ovinos	IBGE	2011	7.150	cabeças
Suínos	IBGE	2011	16.350	cabeças
Valor Adicionado Bruto(VAB) a Preços Básicos - Total	IBGE/IPARDES	2010	8.274.610	R$ 1.000,00
VAB a Preços Básicos - Agropecuária	IBGE/IPARDES	2010	134.787	R$ 1.000,00
VAB a Preços Básicos - Indústria	IBGE/IPARDES	2010	1.677.508	R$ 1.000,00
VAB a Preços Básicos - Serviços	IBGE/IPARDES	2010	6.462.315	R$ 1.000,00
Valor Adicionado Fiscal (VAF) - Total	SEFA	2011	5.933.204.711	R$ 1,00 (P)
VAF - Produção Primária	SEFA	2011	342.229.976	R$ 1,00 (P)
VAF - Indústria - Total	SEFA	2011	1.888.859.410	R$ 1,00 (P)
VAF - Comércio/Serviços - Total	SEFA	2011	3.694.679.873	R$ 1,00 (P)
VAF - Recursos/Autos	SEFA	2011	7.435.452	R$ 1,00 (P)
Receitas Municipais	Prefeitura	2011	1.003.914.345,24	R$ 1,00
Despesas Municipais	Prefeitura	2011	985.761.116,85	R$ 1,00
ICMS por Muncípio de Origem do Contribuinte	SEFA	2012	538.617.277,41	R$ 1,00

INFRA-ESTRUTURA				
INFORMAÇÃO	FONTE	DATA	ESTATÍSTICA	
Abastecimento de Água	SANEPAR	2012	210.640	unid. atend. (3)
Atendimento de Esgoto	SANEPAR	2012	180.819	unid. atend. (3)
Consumo de Energia Elétrica - Total	COPEL	2012	1.316.625	mwh
Consumidores de Energia Elétrica - Total	COPEL	2012	218.393	

INDICADORES

Diário Oficial Certificado Digitalmente
O Departamento de Imprensa Oficial do Estado do Paraná, da garantia de autenticidade deste documento, desde que visualizado através do site http://www.imprensaoficial.pr.gov.br

INFORMAÇÃO	FONTE	DATA	ESTATÍSTICA	
Densidade Demográfica	IPARDES	2012	311,30	hab/km²
Grau de Urbanização	IBGE	2010	97,40	%
Taxa de Crescimento Geométrico	IBGE	2010	1,26	%
Índice de Desenvolvimento Humano - IDH-M	PNUD/IPEA/FJP	2000	0,824	
Índice Ipardes de Desempenho Municipal - IPDM	IPARDES	2010	0,8389	
PIB *Per Capita*	IBGE/IPARDES	2010	19.612	R$ 1,00
Índice de Gini	IBGE	2000	0,580	
Índice de Idosos	IBGE/IPARDES	2010	41,79	%
Razão de Dependência	IBGE/IPARDES	2010	41,76	%
Razão de Sexo	IBGE/IPARDES	2010	92,19	%
Coeficiente de Mortalidade Infantil	SESA	2010	11,28	mil NV (P)
Taxa de Pobreza (2)	IBGE/IPARDES	2000	12,35	%
Taxa de Analfabetismo de 15 anos ou mais	IBGE	2010	4,51	%
Valor Bruto Nominal da Produção Agropecuária	DERAL	2011	514.480.023,96	R$ 1,00

(1) Resultados da população residente em 1° de abril de 2007, encaminhados ao Tribunal de Contas da União em 14 de novembro de 2007. Para os municípios com mais de 170.000 habitantes (Cascavel, Colombo, Curitiba, Foz do Iguaçú, Londrina, Maringá, Ponta Grossa e São José dos Pinhais) não houve contagem da população e nesses casos foi considerada a estimativa na mesma data.

(2) Pessoas em situação de pobreza é a população calculada em função da renda familiar *per capita* de até 1/2 salário mínimo. Os dados referentes a Situação de Pobreza são provenientes dos microdados do Censo Demográfico (IBGE) e das Tabulações especiais feitas pelo Ipardes.

(3) Unidades (economias) atendidas é todo imóvel (casa, apartamento, loja, prédio, etc.) ou subdivisão independente do imóvel para efeito de cadastramento e cobrança de tarifa (Adaptado do IBGE, CIDE, SANEPAR).

Convenção Utilizada	
...	Dado não disponível
-	Dado não existe
(P)	Dado preliminar

O Município de Londrina é o segundo maior do Paraná e o quarto maior do sul do Brasil. Tem uma população de 515.707 habitantes (IBGE/2012), é a segunda cidade mais populosa do Paraná e quarta da região Sul do Brasil, sendo um importante polo de desenvolvimento regional e nacional.

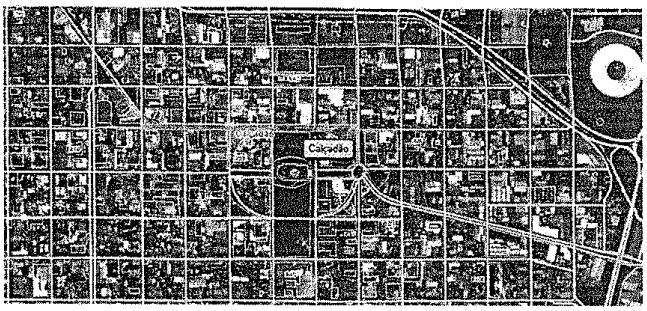
Londrina é sede de sua região metropolitana que conta também com 801.756 habitantes (IBGE/2010). É um centro regional composto de comércio, serviços e agroindústrias.

O PIB de Londrina para o ano de 2007, segundo o IBGE, foi de R$ 7.992.507.000,00, o que a coloca no 44° lugar no ranking das 100 maiores cidades brasileiras e em segundo lugar na comparação com as demais cidades paranaenses, usando como referência este índice econômico.

A composição do PIB do município demonstra a força do setor de serviços na economia local, onde Londrina conta com grandes hospitais e *shopping centers*, além de um comércio tradicional forte e diversificado, que serve de referência para várias cidades da região.

3.8.3 - Da Escolha do Local

A Unidade Móvel da CPI da Telefonia chegou à Londrina no dia 20 de Maio, no período da manhã. Na manhã do dia 20 de Maio, a Unidade Móvel dirigiu-se ao calçadão, no centro da cidade, localizado entre as praças Willie Davids e Gabriel Martins, onde ficou das 7h00 até às 20h00. Convém salientar que a instalação da Unidade Móvel junto à praça teve a devida autorização junto à Secretaria de Meio Ambiente da respectiva Prefeitura Municipal.



Diário Oficial Certificado Digitalmente
O Departamento de Imprensa Oficial do Estado do Paraná, da garantia de autenticidade deste documento, desde que visualizado através do site http://www.imprensaoficial.pr.gov.br

3.8.4 - Problemas Relatados por Órgãos Municipais

Ainda na manhã do dia 20 de Maio, enquanto a Unidade já recepcionava denúncias da população, a CPI da Telefonia Móvel entrou em contato com órgãos representativos do Município, a Câmara dos Vereadores e com o Diretor do PROCON Municipal, para que estes pudessem identificar e relatar a Comissão Parlamentar de Inquérito os problemas relacionados à Telefonia Móvel no Município. Havendo unanimidade de opiniões quanto a queda de sinal das grandes operadoras atuantes na região, ocorrendo os mesmos casos relatados em outros Municípios visitados pela CPI.

3.8.5 - Problemas Relatados por Pessoas

Abaixo seguem alguns casos relatados por consumidores no Município de Londrina, constantes no Banco de Dados Digital:

> "Portabilidade indevida da Oi para a Tim. Sem autorização." 4.8.6.5 Tim-Londrina (8).pdf

> "A Vivo tem o costume de mandar mensagens sem eu pedir, e desconta nos meus créditos. Quando eu tento falar na operadora não consigo ser atendido." 4.8.6.6 Vivo-Londrina (19).pdf

> "Cobrança de deslocamento de área muito caro." 4.8.6.4 Sercomtel–Londrina (14).pdf

> "Antes de terminar os créditos do celular. A operadora cobra adiantamento de crédito especial no valor de R$5,00. Se eu tenho crédito no dia 06 do mês corrente, não posso usar o crédito restante até efetuar nova recarga, nem usar os sms adquiridos." 4.8.6.3 Oi – Londrina (51).pdf

> "O meu número foi transferido da Tim para a Claro sem minha autorização. Eu utilizo a Tim e não tenho queixa contra ela." 4.8.6.1 Claro – Londrina (7).pdf

3.8.6 - Número de Estações Rádio Base e Lei Municipal p/ Instalação de Antenas

O Município de Londrina, segundo dados da ANATEL do mês de Maio de 2013, possui um total de 221 Estações Rádio Bases, para atender os 506.701 habitantes do Município, divididas da seguinte forma: 41 ERBs pertencem à 14 Brasil Telecom S/A; 45 ERBs pertencem à Claro S/A; 50 ERBs pertencem à Sercomtel LTDA, 41 ERBs pertencem à Tim S/A e 44 ERBs pertencentes à Vivo S/A., sendo que a proporção média de habitantes por Estação Rádio Base no Município é de **2.293 Habitantes por Estação.**

A instalação de antenas no Município de Londrina é regulamentada, conforme os padrões urbanísticos, sanitários e ambientais, pela Lei Nº 8462, de 13 de Julho de 2001.

Os dados acima descritos embasaram as conclusões constantes do item 6 deste Relatório, e foram analisados em conjunto com inúmeras outras informações integrantes do banco de dados da CPI, que corroboraram para a retirada de um posicionamento de amplitude estadual.

A CPI entende importante desde já posicionar-se informando que devido ao elevado número de usuários por ERB, denota-se sobrecarga no sistema, falta de atendimento condizente aos usuários reclamantes e excessivo grau de reclamações de cobranças indevidas.

Diário Oficial Certificado Digitalmente
O Departamento de Imprensa Oficial do Estado do Paraná, da garantia de autenticidade deste documento, desde que visualizado através do site http://www.imprensaoficial.pr.gov.br

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO PARANÁ
3ª Sessão Legislativa - 17ª Legislatura

2013

COMISSÃO PARLAMENTAR DE INQUÉRITO DA TELEFONIA MÓVEL

Presidente: Deputado Leonaldo Paranhos; Vice Presidente: Deputado Professor Lemos
Relator: Deputado Nereu Moura; Relator Adjunto: Deputado Gilberto Martin;
Membros Efetivos: Deputado Luiz Carlos Martins;
Deputado Bernardo Ribas Carli; Deputado Roberto Aciolli.

3.9 – Da Sétima Diligência - Município de Maringá.

3.9.1 - Introdução

Cumprindo o que foi estabelecido e deliberado na 1ª Reunião Ordinária da CPI da Telefonia Móvel da Assembleia Legislativa do Estado do Paraná, nas datas de 21 e 22 de Maio de 2013, a Unidade Móvel da CPI junto ao seu corpo técnico, repórter, cinegrafista, advogados e especialistas em direito do consumidor, dirigiu-se ao Município de Maringá para realização da coleta de reclamações dos consumidores usuários do Serviço de Telefonia Móvel.

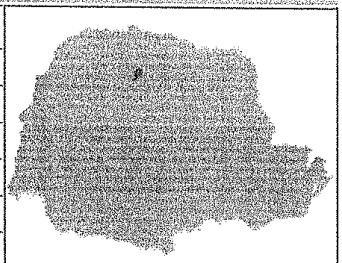
3.9.2 - Perfil do Município

Antes de iniciarmos a análise dos dados capturados na diligência procedida em Maringá, entendemos importante proceder ao conhecimento do perfil do Município:

IPARDES
Instituto Paranaense de Desenvolvimento Econômico e Social

PERFIL DO MUNICÍPIO DE MARINGÁ

TERRITÓRIO	
INFORMAÇÃO	
Altitude	596 metros
Desmembrado	Mandaguari
Instalação	14/12/1952
Área Territorial (ITCG)	486,433 km²
Distância à Capital (SETR)	423,60 km



ÁREA POLÍTICO-ADMINISTRATIVA

INFORMAÇÃO	FONTE	DATA	ESTATÍSTICA	
Número de Eleitores	TSE	2012	256.970	pessoas
Prefeito(a)	TRE	2013	Carlos Roberto Pupin	

ÁREA SOCIAL

INFORMAÇÃO	FONTE	DATA	ESTATÍSTICA	
População Censitária - Total	IBGE	2010	357.077	habitantes
População - Contagem (1)	IBGE	2007	325.968	habitantes
População - Estimada	IBGE	2012	367.410	habitantes
Número de Domicílios - Total	IBGE	2010	129.464	
Matrículas na Creche	SEED	2012	7.265	alunos
Matrículas na Pré-escola	SEED	2012	7.522	alunos
Matrículas no Ensino Fundamental	SEED	2012	43.607	alunos
Matrículas no Ensino Médio	SEED	2012	14.886	alunos
Matrículas na Educação Profissional	SEED	2012	2.812	alunos
Matrículas no Ensino Superior	MEC/INEP	2011	29.069	alunos

ECONOMIA

INFORMAÇÃO	FONTE	DATA	ESTATÍSTICA	
População Economicamente Ativa (PEA)	IBGE	2010	204.301	pessoas
População Ocupada (PO)	IBGE	2010	195.136	pessoas
Número de Estabelecimentos - RAIS	MTE	2011	15.746	
Número de Empregos - RAIS	MTE	2011	141.600	

Diário OFICIAL Paraná
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA

Diário Oficial Certificado Digitalmente
O Departamento de Imprensa Oficial do Estado do Paraná, da garantia de autenticidade deste documento, desde que visualizado através do site http://www.imprensaoficial.pr.gov.br

Produção de Soja	IBGE	2011	84.000	toneladas
Produção de Milho	IBGE	2011	75.129	toneladas
Produção de Café	IBGE	2011	738	toneladas
Bovinos	IBGE	2011	5.796	cabeças
Equinos	IBGE	2011	202	cabeças
Galináceos	IBGE	2011	626.086	cabeças
Ovinos	IBGE	2011	2.436	cabeças
Suínos	IBGE	2011	25.438	cabeças
Valor Adicionado Bruto(VAB) a Preços Básicos - Total	IBGE/Ipardes	2010	7.101.974	R$ 1.000,00
VAB a Preços Básicos - Agropecuária	IBGE/Ipardes	2010	45.518	R$ 1.000,00
VAB a Preços Básicos - Indústria	IBGE/Ipardes	2010	1.487.778	R$ 1.000,00
VAB a Preços Básicos - Serviços	IBGE/Ipardes	2010	5.568.678	R$ 1.000,00
Valor Adicionado Fiscal (VAF) - Total	SEFA	2011	5.730.640.870	R$ 1,00 (P)
VAF - Produção Primária	SEFA	2011	112.876.346	R$ 1,00 (P)
VAF - Indústria - Total	SEFA	2011	2.027.676.669	R$ 1,00 (P)
VAF - Comércio/Serviços - Total	SEFA	2011	3.581.088.020	R$ 1,00 (P)
VAF - Recursos/Autos	SEFA	2011	8.999.835	R$ 1,00 (P)
Receitas Municipais	Prefeitura	2012	783.399.781,43	R$ 1,00
Despesas Municipais	Prefeitura	2012	781.367.645,02	R$ 1,00
ICMS por Muncípio de Origem do Contribuinte	SEFA	2012	618.294.811,53	R$ 1,00
Fundo de Participação dos Municípios (FPM)	MF/STN	2012	45.217.172,62	R$ 1,00

INFRA-ESTRUTURA

INFORMAÇÃO	FONTE	DATA	ESTATÍSTICA	
Abastecimento de Água	Sanepar	2012	146.342	unid. atend. (2)
Atendimento de Esgoto	Sanepar	2012	133.530	unid. atend. (2)
Consumo de Energia Elétrica - Total	COPEL	2012	1.051.311	mwh
Consumidores de Energia Elétrica - Total	COPEL	2012	161.831	

INDICADORES

INFORMAÇÃO	FONTE	DATA	ESTATÍSTICA	
Densidade Demográfica	Ipardes	2012	755,31	hab/km^2
Grau de Urbanização	IBGE	2010	98,20	%
Taxa de Crescimento Geométrico	IBGE	2010	2,15	%
Índice de Desenvolvimento Humano - IDH-M	PNUD/IPEA/FJP	2010	0,808	
Índice Ipardes de Desempenho Municipal - IPDM	Ipardes	2010	0,8340	
PIB *Per Capita*	IBGE/Ipardes	2010	23.140	R$ 1,00
Índice de Gini da Renda Domiciliar *Per Capita*	IBGE	2010	0,4937	
Índice de Idosos	IBGE/Ipardes	2010	43,50	%
Razão de Dependência	IBGE/Ipardes	2010	36,50	%
Razão de Sexo	IBGE/Ipardes	2010	92,65	%
Taxa de Mortalidade Infantil (coeficiente)	Datasus/SESA-PR	2011	8,15	mil n.v. (P)

Taxa de Mortalidade Materna (Coeficiente)	Datasus/SESA-PR	2011	-	100 mil n.v. (P)
Taxa de Analfabetismo de 15 anos ou mais	IBGE	2010	3,27	%
Valor Bruto Nominal da Produção Agropecuária	DERAL	2011	137.803.475,40	R$ 1,00

(1)Resultados da população residente em 1º de abril de 2007, encaminhados ao Tribunal de Contas da União em 14 de novembro de 2007. Para os municípios com mais de 170.000 habitantes (Cascavel, Colombo, Curitiba, Foz do Iguaçú, Londrina, Maringá, Ponta Grossa e São José dos Pinhais) não houve contagem da população e nesses casos foi considerada a estimativa na mesma data.

(2)Unidades (economias) atendidas é todo imóvel (casa, apartamento, loja, prédio, etc.) ou subdivisão independente do imóvel para efeito de cadastramento e cobrança de tarifa (Adaptado do IBGE, CIDE, SANEPAR).

Convenção Utilizada	
...	Dado não disponível
-	Dado não existe
(P)	Dado preliminar

Com a alcunha de Cidade Canção, Maringá foi fundada em 1947. Localizada na região noroeste do Paraná, é a terceira maior cidade do Estado. Possui influências étnico-culturais de imigrantes japoneses, alemães, italianos, portugueses e espanhóis que são referenciais na arte, culinária e costumes.

Interligada aos grandes centros por uma boa malha rodoviária, por uma eficiente ferrovia. Maringá faz parte da rota internacional de cargas através do Aeroporto Silvio Name Jr.

Maringá também é consagrada por ter uma excelente qualidade de vida, contando com grandes parques de lazer, academias públicas para a melhor idade e arborização invejável.

3.9.3 - Da Escolha do Local

A Unidade Móvel da CPI da Telefonia chegou à Maringá no dia 21 de Maio, permanecendo até o dia 22 até às 14h00. Nas manhãs dos dias 21 e 22 de Maio, a Unidade Móvel dirigiu-se à Praça Raposo Tavares, no cruzamento entre as avenidas Brasil e Getúlio Vargas, no centro da cidade, onde permaneceu das 8h30 até as 20h00 no dia 21. Convém salientar que a instalação da Unidade Móvel junto à praça teve a devida autorização junto a Secretária de Meio Ambiente da respectiva Prefeitura Municipal.

Diário Oficial Certificado Digitalmente
O Departamento de Imprensa Oficial do Estado do Paraná, da garantia de autenticidade deste documento, desde que visualizado através do site http://www.imprensaoficial.pr.gov.br

3.9.4 - Problemas Relatados por Órgãos Municipais

No dia 21 de Maio, enquanto a Unidade já recepcionava denúncias da população, a CPI da Telefonia Móvel recebeu na Praça Raposo Tavares, órgãos representativos do Município, com o SAMU – Serviço de Atendimento Móvel de Urgência, com o Secretário de Turismo e com o Diretor do PROCON Municipal, para que estes pudessem identificar e relatar a Comissão Parlamentar de Inquérito os problemas relacionados à Telefonia Móvel no Município.

O Tenente do Corpo de Bombeiros Nivaldo, relata que muitos militares da Central de Atendimento dos Bombeiros reclamam da má qualidade das ligações geradas a partir de aparelhos móveis, ruídos na ligação, ligações com cortes e outros problemas de qualidade sonora que impedem a total compreensão dos atendentes diante à solicitação dos usuários do serviço de emergência 193. O Ten. Nivaldo afirma também que, mais de 90% das chamadas são originadas de telefones celulares.

O Diretor do SAMU, Sr. Eduardo compareceu a Unidade Móvel da CPI para relatar as dificuldades encontradas referentes à telefonia móvel, ele também afirma que a maior parte das chamadas de emergência é proveniente de celulares e devido à má qualidade, muitos usuários deixam de ser socorridos, situações clínicas graves e de emergências são prejudicadas por esse problema.

A Unidade Móvel da CPI também recebeu o Sr. João Luiz Regiane, Diretor do PROCON do Município, que afirmou que a situação do PROCON de Maringá não é diferente da realidade de outras cidades do Paraná. Relata também, que há dificuldade de atendimento da população devido ao baixo número de atendentes, informando que as operadoras estão propositalmente orientando os consumidores a procurarem o PROCON, tendo em vista que boa parte da população não efetua reclamação junto àquele órgão visto a dificuldade de obtenção de senhas de atendimento, solicitando formalmente que a CPI tome medidas contundentes para resolução destes problemas.

3.9.5 - Problemas Relatados por Pessoas

Abaixo seguem alguns casos relatados por consumidores no Município de Maringá, constantes no Banco de Dados Digital:

> "Comprou um plano empresarial que incluia 2 aparelhos, um dos aparelhos teve problema, solicitou a troca, com prazo prometido de 15 dias, e passados 40 dias ainda não recebeu novo aparelho" 4.8.8.1 - Claro – Maringá (5) .pdf
>
> "Recebi 2 chips e não autorizei nada" 4.8.8.2 - Oi Maringá (2).pdf
>
> "Sinal muito ruim e instável; altera o conteúdo da mensagem de texto; internet 3G muito lenta e, as vezes, não consegue conexão" 4.8.8.3 – Tim Maringá (9).pdf
>
> "Pré-pago, cobrança indevida, contratação de serviço sem autorização (internet), não consegue falar com a operadora, passa de ramal para ramal e desiste."

3.9.6 - Número de Estações Rádio Base e Lei Municipal p/ Instalação de Antenas

O Município de Maringá, segundo dados da ANATEL do mês de Maio de 2013, possui um total de 115 Estações Rádio Bases, para atender os 357.117 habitantes do Município, divididas da seguinte forma: 30 ERBs pertencem à 14 Brasil Telecom S/A; 31 ERBs pertencem à Claro S/A; 34 ERBs pertencem à Tim S/A e 20 ERBs pertencentes à Vivo S/A., sendo que a proporção média de habitantes por Estação Rádio Base no Município é de **3.105 Habitantes por Estação.**

A instalação de antenas no Município de Maringá deve atender os preceitos contidos na Lei Complementar Municipal nº 403 de 14 de Dezembro, de 2001.

Diário OFICIAL Paraná
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA
Diário Oficial Certificado Digitalmente
O Departamento de Imprensa Oficial do Estado do Paraná, da garantia de autenticidade deste documento, desde que visualizado através do site http://www.imprensaoficial.pr.gov.br

Os dados acima descritos embasaram as conclusões constantes do item 6 deste Relatório, e foram analisados em conjunto com inúmeras outras informações integrantes do banco de dados da CPI, que corroboraram para a retirada de um posicionamento de amplitude estadual.

A CPI entende importante desde já posicionar-se informando que devido ao elevado número de usuários por ERB, denota-se sobrecarga no sistema, falta de atendimento condizente aos usuários reclamantes e excessivo grau de reclamações de cobranças indevidas.

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO PARANÁ
3ª Sessão Legislativa - 17ª Legislatura

2013

COMISSÃO PARLAMENTAR DE INQUÉRITO DA TELEFONIA MÓVEL

Presidente: Deputado Leonaldo Paranhos; Vice Presidente: Deputado Professor Lemos
Relator: Deputado Nereu Moura; Relator Adjunto: Deputado Gilberto Martin;
Membros Efetivos: Deputado Luiz Carlos Martins;
Deputado Bernardo Ribas Carli; Deputado Roberto Acioli.

3.10 – Da Oitava Diligência - Município de Campo Mourão.

3.10.1 - Introdução

Cumprindo o que foi estabelecido e deliberado na 1ª Reunião Ordinária da CPI da Telefonia Móvel da Assembleia Legislativa do Estado do Paraná, na data de 22 de Maio de 2013, a Unidade Móvel da CPI junto ao seu corpo técnico, repórter, cinegrafista, advogados e especialistas em direito do consumidor, dirigiu-se ao Município de Campo Mourão para realização do acolhimento das reclamações dos consumidores usuários do Serviço de Telefonia Móvel.

Diário Oficial Certificado Digitalmente
O Departamento de Imprensa Oficial do Estado do Paraná, da garantia de autenticidade deste documento, desde que visualizado através do site http://www.imprensaoficial.pr.gov.br

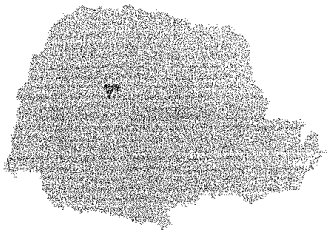
3.10.2 - Perfil do Município

Antes de iniciarmos a análise dos dados capturados na diligência procedida em Campo Mourão, entendemos importante procedermos ao conhecimento do perfil do Município:

IPARDES
Instituto Paranaense de Desenvolvimento Econômico e Social

PERFIL DO MUNICÍPIO DE CAMPO MOURÃO

TERRITÓRIO



INFORMAÇÃO	
Altitude	585 metros
Desmembrado	Pitanga
Instalação	05/12/1947
Área Territorial (ITCG)	763,637 km^2
Distância à Capital (SETR)	447,18 km

ÁREA POLÍTICO-ADMINISTRATIVA

INFORMAÇÃO	FONTE	DATA	ESTATÍSTICA	
Número de Eleitores	TSE	2012	64.967	pessoas
Prefeito(a)	TRE	2013	Regina Massaretto Bronzel Dubay	

ÁREA SOCIAL

INFORMAÇÃO	FONTE	DATA	ESTATÍSTICA	
População Censitária - Total	IBGE	2010	87.194	habitantes
População - Contagem (1)	IBGE	2007	82.530	habitantes
População - Estimada	IBGE	2012	88.209	habitantes
Pessoas em Situação de Pobreza (2)	IBGE/IPARDES	2000	18.861	
Famílias em Situação de Pobreza (2)	IBGE/IPARDES	2000	4.996	
Número de Domicílios - Total	IBGE	2010	30.806	
Matrículas na Creche	SEED	2012	1.237	alunos
Matrículas na Pré-escola	SEED	2012	2.947	alunos
Matrículas no Ensino Fundamental	SEED	2012	11.858	alunos
Matrículas no Ensino Médio	SEED	2012	4.268	alunos
Matrículas no Ensino Superior	MEC/INEP	2011	6.622	alunos

ECONOMIA

INFORMAÇÃO	FONTE	DATA	ESTATÍSTICA	
População Economicamente Ativa	IBGE	2010	46.283	pessoas
População Ocupada	IBGE	2010	43.265	pessoas
Número de Estabelecimentos - RAIS	MTE	2011	3.027	
Número de Empregos - RAIS	MTE	2011	21.224	
Produção de Soja	IBGE	2011	180.200	toneladas
Produção de Milho	IBGE	2011	55.439	toneladas
Produção de Trigo	IBGE	2011	27.500	toneladas
Bovinos	IBGE	2011	15.539	cabeças
Equinos	IBGE	2011	530	cabeças
Galináceos	IBGE	2011	234.200	cabeças
Ovinos	IBGE	2011	650	cabeças
Suínos	IBGE	2011	2.920	cabeças
Valor Adicionado Bruto(VAB) a Preços Básicos - Total	IBGE/IPARDES	2010	1.522.250	R$ 1.000,00
VAB a Preços Básicos - Agropecuária	IBGE/IPARDES	2010	55.102	R$ 1.000,00
VAB a Preços Básicos - Indústria	IBGE/IPARDES	2010	439.320	R$ 1.000,00
VAB a Preços Básicos - Serviços	IBGE/IPARDES	2010	1.027.828	R$ 1.000,00
Valor Adicionado Fiscal (VAF) - Total	SEFA	2011	1.116.735.073	R$ 1,00 (P)
VAF - Produção Primária	SEFA	2011	190.894.913	R$ 1,00 (P)
VAF - Indústria - Total	SEFA	2011	309.992.208	R$ 1,00 (P)
VAF - Comércio/Serviços - Total	SEFA	2011	613.644.685	R$ 1,00 (P)
VAF - Recursos/Autos	SEFA	2011	2.203.267	R$ 1,00 (P)
Receitas Municipais	Prefeitura	2011	160.618.743,64	R$ 1,00
Despesas Municipais	Prefeitura	2011	150.442.550,49	R$ 1,00
ICMS por Muncipio de Origem do Contribuinte	SEFA	2012	22.624.264,78	R$ 1,00

INFRA-ESTRUTURA

INFORMAÇÃO	FONTE	DATA	ESTATÍSTICA	
Abastecimento de Água	SANEPAR	2012	33.727	unid. atend. (3)
Atendimento de Esgoto	SANEPAR	2012	24.288	unid. atend. (3)
Consumo de Energia Elétrica - Total	COPEL	2012	263.218	mwh
Consumidores de Energia Elétrica - Total	COPEL	2012	36.452	

Diário Oficial Certificado Digitalmente
O Departamento de Imprensa Oficial do Estado do Paraná, da garantia de autenticidade deste documento, desde que visualizado através do site http://www.imprensaoficial.pr.gov.br

INDICADORES

INFORMAÇÃO	FONTE	DATA	ESTATÍSTICA	
Densidade Demográfica	IPARDES	2012	115,51	hab/km^2
Grau de Urbanização	IBGE	2010	94,82	%
Taxa de Crescimento Geométrico	IBGE	2010	0,80	%
Índice de Desenvolvimento Humano - IDH-M	PNUD/IPEA/FJP	2000	0,774	
Índice Ipardes de Desempenho Municipal - IPDM	IPARDES	2010	0,7727	
PIB Per Capita	IBGE/IPARDES	2010	19.194	R$ 1,00
Índice de Gini	IBGE	2000	0,570	
Índice de Idosos	IBGE/IPARDES	2010	34,45	%
Razão de Dependência	IBGE/IPARDES	2010	41,94	%
Razão de Sexo	IBGE/IPARDES	2010	92,99	%
Coeficiente de Mortalidade Infantil	SESA	2010	17,66	mil NV (P)
Taxa de Pobreza (2)	IBGE/IPARDES	2000	20,74	%
Taxa de Analfabetismo de 15 anos ou mais	IBGE	2010	7,31	%
Valor Bruto Nominal da Produção Agropecuária	DERAL	2011	221.063.125,99	R$ 1,00

(1) Resultados da população residente em 1º de abril de 2007, encaminhados ao Tribunal de Contas da União em 14 de novembro de 2007. Para os municípios com mais de 170.000 habitantes (Cascavel, Colombo, Curitiba, Foz do Iguaçú, Londrina, Maringá, Ponta Grossa e São José dos Pinhais) não houve contagem da população e nesses casos foi considerada a estimativa na mesma data.

(2) Pessoas em situação de pobreza é a população calculada em função da renda familiar *per capita* de até 1/2 salário mínimo. Os dados referentes a Situação de Pobreza são provenientes dos microdados do Censo Demográfico (IBGE) e das Tabulações especiais feitas pelo Ipardes.

(3) Unidades (economias) atendidas é todo imóvel (casa, apartamento, loja, prédio, etc.) ou subdivisão independente do imóvel para efeito de cadastramento e cobrança de tarifa (Adaptado do IBGE, CIDE, SANEPAR).

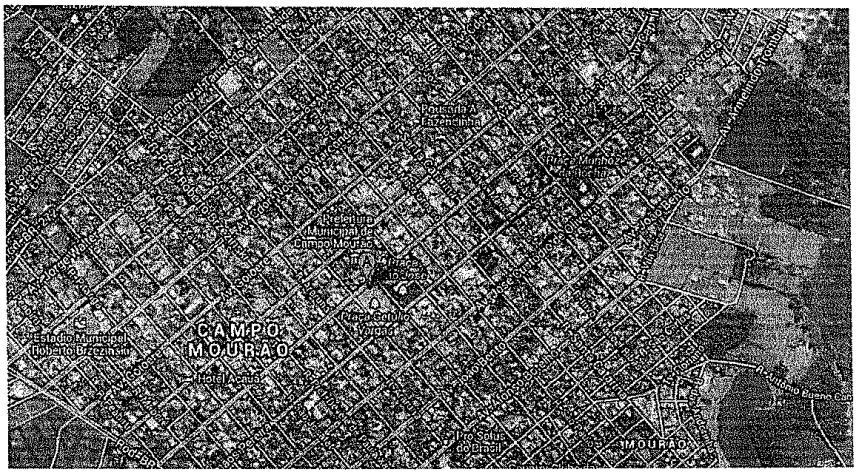
Convenção Utilizada

...	Dado não disponível
-	Dado não existe
(P)	Dado preliminar

O Município de Campo Mourão fica situado na Mesorregião Centro Ocidental Paranaense, entre os Municípios de Cianorte, Goioerê, Cascavel e Maringá. Possui uma população de 87.287 habitantes e sua economia é predominantemente agrícola, sendo cidade-sede da maior Cooperativa do Brasil e a terceira maior do mundo. O Município conta com quatro instituições de ensino superior, entre elas a UNESPAR – Universidade Estadual do Paraná e a UTFPR – Universidade Tecnológica Federal do Paraná.

3.10.3 – Da Escolha do Local

A Unidade Móvel da CPI da Telefonia, chegou à Campo Mourão no dia 22 de Maio, no período da tarde. A Unidade Móvel dirigiu-se à Praça do Getúlio Vargas, localizada na Avenida Cap. Índio Bandeira, onde ficou das 14h30 até as 18h, convém salientar que a instalação da Unidade Móvel junto à praça teve a devida autorização junto a Secretária de Meio Ambiente da respectiva Prefeitura Municipal.



3.10.4 – Problemas Relatados por Órgãos Municipais

Na tarde do dia 22 de Maio, enquanto a Unidade já recepcionava denúncias da população, a CPI da Telefonia Móvel entrou em contato com órgãos representativos do Município, a Prefeitura de Campo Mourão, a Câmara de Vereadores e o Procon Municipal.

A Prefeita do Município, Regina Dubay, compareceu na Praça Getúlio Vargas onde estava instalada a Unidade Móvel da CPI da Telefonia, e relatou que a insatisfação da população campo mourense é generalizada, todos os setores são prejudicados, principalmente do comércio e serviços e aquelas pessoas que vivem nos bairros mais afastados do centro do Município.

Diário Oficial Certificado Digitalmente
O Departamento de Imprensa Oficial do Estado do Paraná, da garantia de autenticidade deste documento, desde que visualizado através do site http://www.imprensaoficial.pr.gov.br

A Coordenadora Geral do Procon, também foi até a Praça Getúlio Vargas para entregar à Unidade Móvel da CPI toda a documentação relacionada à Telefonia Móvel no Município, incluindo relatório de reclamações, ofícios encaminhados à Anatel e às operadoras de telefonia móvel solicitando ampliação de rede e melhorias na qualidade dos serviços oferecidos no Município de Campo Mourão, os documentos estão disponíveis para consulta no Item 4.3 do Banco de Dados Digital da CPI da Telefonia Móvel, registrados sob o número 0012.

3.10.5 – Problemas Relatados por Pessoas

Abaixo seguem alguns casos relatados por consumidores no Município de Campo Mourão, constantes no Banco de Dados Digital:

> "Em vários bairros de Campo Mourão não da torre, principalmente no Lar Paraná" 4.8.1.3 - Tim-Campo Mourão (22).pdf
>
> "O problema de maior insatisfação é o sinal, as ligações caem, qualidade péssima da ligação"4.8.1.3 – Tim-Campo Mourão(10).pdf
>
> "Cobranças indevidas por produtos não aceitos, ausência de sinal, venda de produto que não recebe e no qual foi pago" 4.8.1.2 Oi – Campo Mourão (1).pdf
>
> "Bairro Tropical não tem torre, tem que procurar lugar para receber uma ligação, cobranças indevidas, recebimento de mensagens" 4.8.1.2 Oi – Campo Mourão (2).pdf

3.10.6 - Número de Estações Rádio Base e Lei Municipal p/ Instalação de Antenas

O Município de Campo Mourão, segundo dados da ANATEL do mês de Maio de 2013, possui um total de 21 Estações Rádio Bases, para atender os 87.287 habitantes do Município, divididas da seguinte forma: 24 ERBs pertencem à 4 Brasil Telecom S/A; 5 ERBs pertencem à Claro S/A; 8 ERBs pertencem à Tim S/A e 4 ERBs pertencentes à Vivo S/A. Sendo que a

proporção média de habitantes por Estação Rádio Base no Município é de **4.157 Habitantes por Estação.**

A instalação de antenas no Município de Campo Mourão não possui legislação específica, no entanto deve atender os preceitos contidos no Código de Edificações e Obras do Município.

Os dados acima descritos embasaram as conclusões constantes do item 6 deste Relatório, e foram analisados em conjunto com inúmeras outras informações integrantes do banco de dados da CPI, que corroboraram para a retirada de um posicionamento de amplitude estadual.

A CPI entende importante desde já posicionar-se informando que devido ao elevado número de usuários por ERB, denota-se sobrecarga no sistema, falta de atendimento condizente aos usuários reclamantes e excessivo grau de reclamações de cobranças indevidas.

Diário Oficial Certificado Digitalmente
O Departamento de Imprensa Oficial do Estado do Paraná, da garantia de autenticidade deste documento, desde que visualizado através do site http://www.imprensaoficial.pr.gov.br

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO PARANÁ
3ª Sessão Legislativa - 17ª Legislatura

2013
COMISSÃO PARLAMENTAR DE INQUÉRITO DA TELEFONIA MÓVEL

Presidente: Deputado Leonaldo Paranhos; Vice Presidente: Deputado Professor Lemos
Relator: Deputado Nereu Moura; Relator Adjunto: Deputado Gilberto Martin;
Membros Efetivos: Deputado Luiz Carlos Martins;
Deputado Bernardo Ribas Carli; Deputado Roberto Aciolli.

3.11 – Da Nona Diligência - Município de Cascavel.

3.11.1 - Introdução

Cumprindo o que foi estabelecido e deliberado na 1ª Reunião Ordinária da CPI da Telefonia Móvel da Assembleia Legislativa do Estado do Paraná, na data de 20 de Maio de 2013, a Unidade Móvel da CPI junto ao seu corpo técnico, repórter, cinegrafista, advogados e especialistas em direito do consumidor, dirigiu-se ao Município de Cascavel para realização da coleta das reclamações dos consumidores usuários do Serviço de Telefonia Móvel.

3.11.2 - Perfil do Município

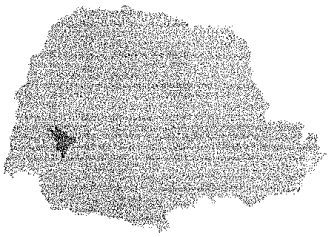
Antes de iniciarmos a análise dos dados capturados na diligência procedida em Cascavel, entendemos importante procedermos ao conhecimento do perfil do Município:

IPARDES
Instituto Paranaense de Desenvolvimento Econômico e Social

PERFIL DO MUNICÍPIO DE CASCAVEL

TERRITÓRIO

INFORMAÇÃO	
Altitude	781 metros
Desmembrado	Foz do Iguaçu
Instalação	14/12/1952
Área Territorial (ITCG)	2.091,401 km2
Distância à Capital (SETR)	491,00 km



ÁREA POLÍTICO-ADMINISTRATIVA

INFORMAÇÃO	FONTE	DATA	ESTATÍSTICA	
Número de Eleitores	TSE	2012	204.185	pessoas
Prefeito(a)	TRE	2013	Mauricio Querino Theodoro	

ÁREA SOCIAL

INFORMAÇÃO	FONTE	DATA	ESTATÍSTICA	
População Censitária - Total	IBGE	2010	286.205	habitantes
População - Contagem (1)	IBGE	2007	285.784	habitantes
População - Estimada	IBGE	2012	292.372	habitantes
Número de Domicílios - Total	IBGE	2010	100.931	
Matrículas na Creche	SEED	2012	5.151	alunos
Matrículas na Pré-escola	SEED	2012	4.977	alunos
Matrículas no Ensino Fundamental	SEED	2012	41.559	alunos
Matrículas no Ensino Médio	SEED	2012	14.718	alunos
Matrículas na Educação Profissional	SEED	2012	2.392	alunos
Matrículas no Ensino Superior	MEC/INEP	2011	17.528	alunos

Diário OFICIAL Paraná
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA

Diário Oficial Certificado Digitalmente
O Departamento de Imprensa Oficial do Estado do Paraná, da garantia de autenticidade deste documento, desde que visualizado através do site http://www.imprensaoficial.pr.gov.br

ECONOMIA

INFORMAÇÃO	FONTE	DATA	ESTATÍSTICA	
População Economicamente Ativa (PEA)	IBGE	2010	161.365	pessoas
População Ocupada (PO)	IBGE	2010	153.513	pessoas
Número de Estabelecimentos - RAIS	MTE	2011	9.508	
Número de Empregos - RAIS	MTE	2011	92.463	
Produção de Soja	IBGE	2011	298.853	toneladas
Produção de Milho	IBGE	2011	106.432	toneladas
Produção de Feijão	IBGE	2011	9.394	toneladas
Bovinos	IBGE	2011	89.730	cabeças
Equinos	IBGE	2011	1.700	cabeças
Galináceos	IBGE	2011	6.768.149	cabeças
Ovinos	IBGE	2011	14.042	cabeças
Suínos	IBGE	2011	92.432	cabeças
Valor Adicionado Bruto(VAB) a Preços Básicos - Total	IBGE/Ipardes	2010	4.638.672	R$ 1.000,00
VAB a Preços Básicos - Agropecuária	IBGE/Ipardes	2010	185.549	R$ 1.000,00
VAB a Preços Básicos - Indústria	IBGE/Ipardes	2010	878.535	R$ 1.000,00
VAB a Preços Básicos - Serviços	IBGE/Ipardes	2010	3.574.588	R$ 1.000,00
Valor Adicionado Fiscal (VAF) - Total	SEFA	2011	3.903.285.749	R$ 1,00 (P)
VAF - Produção Primária	SEFA	2011	616.016.729	R$ 1,00 (P)
VAF - Indústria - Total	SEFA	2011	994.966.931	R$ 1,00 (P)
VAF - Comércio/Serviços - Total	SEFA	2011	2.289.727.822	R$ 1,00 (P)
VAF - Recursos/Autos	SEFA	2011	2.574.267	R$ 1,00 (P)
Receitas Municipais	Prefeitura	2012	481.967.249,27	R$ 1,00
Despesas Municipais	Prefeitura	2012	444.279.103,46	R$ 1,00
ICMS por Muncípio de Origem do Contribuinte	SEFA	2012	174.057.325,84	R$ 1,00
Fundo de Participação dos Municípios (FPM)	MF/STN	2012	45.217.172,62	R$ 1,00

INFRA-ESTRUTURA

INFORMAÇÃO	FONTE	DATA	ESTATÍSTICA	
Abastecimento de Água	Sanepar	2012	101.968	unid. atend. (2)
Atendimento de Esgoto	Sanepar	2012	75.811	unid. atend. (2)
Consumo de Energia Elétrica - Total	COPEL	2012	698.738	mwh
Consumidores de Energia Elétrica - Total	COPEL	2012	119.374	

INDICADORES

INFORMAÇÃO	FONTE	DATA	ESTATÍSTICA	
Densidade Demográfica	Ipardes	2012	139,80	hab/km^2
Grau de Urbanização	IBGE	2010	94,36	%
Taxa de Crescimento Geométrico	IBGE	2010	1,55	%
Índice de Desenvolvimento Humano - IDH-M	PNUD/IPEA/FJP	2010	0,782	
Índice Ipardes de Desempenho Municipal - IPDM	Ipardes	2010	0,7998	
PIB Per Capita	IBGE/Ipardes	2010	18.139	R$ 1,00
Índice de Gini da Renda Domiciliar Per Capita	IBGE	2010	0,5206	
Índice de Idosos	IBGE/Ipardes	2010	25,66	%
Razão de Dependência	IBGE/Ipardes	2010	39,98	%
Razão de Sexo	IBGE/Ipardes	2010	95,45	%
Taxa de Mortalidade Infantil (coeficiente)	Datasus/SESA-PR	2011	10,75	mil n.v. (P)
Taxa de Mortalidade Materna (Coeficiente)	Datasus/SESA-PR	2011	22,87	100 mil n.v. (P)
Taxa de Analfabetismo de 15 anos ou mais	IBGE	2010	4,46	%
Valor Bruto Nominal da Produção Agropecuária	DERAL	2011	855.630.219,32	R$ 1,00

(1) Resultados da população residente em 1º de abril de 2007, encaminhados ao Tribunal de Contas da União em 14 de novembro de 2007. Para os municípios com mais de 170.000 habitantes (Cascavel, Colombo, Curitiba, Foz do Iguaçú, Londrina, Maringá, Ponta Grossa e São José dos Pinhais) não houve contagem da população e nesses casos foi considerada a estimativa na mesma data.

(2) Unidades (economias) atendidas é todo imóvel (casa, apartamento, loja, prédio, etc.) ou subdivisão independente do imóvel para efeito de cadastramento e cobrança de tarifa (Adaptado do IBGE, CIDE, SANEPAR).

Convenção Utilizada

...	Dado não disponível
-	Dado não existe
(P)	Dado preliminar

O Município de Cascavel é o quinto mais populoso do Estado do Paraná, possui importante papel econômico para a Região Oeste, sendo que concentra serviços nas áreas de saúde e educação. O Município conta com onze instituições de ensino superior, entre elas a Unioeste – Universidade Estadual do Oeste do Paraná.

3.11.3 - Da Escolha do Local

A Unidade Móvel da CPI da Telefonia, chegou à Cascavel no dia 22 de Maio, no período da noite. Nas manhãs dos dias 23 e 24 de Maio, a

Diário OFICIAL Paraná
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA

Diário Oficial Certificado Digitalmente
O Departamento de Imprensa Oficial do Estado do Paraná, da garantia de autenticidade deste documento, desde que visualizado através do site http://www.imprensaoficial.pr.gov.br

Unidade Móvel dirigiu-se ao Calçadão, localizado na Avenida Brasil, onde ficou das 8h00 até as 20h, convém salientar que a instalação da Unidade Móvel junto ao Calçadão teve a devida autorização junto a Secretária de Meio Ambiente da respectiva Prefeitura Municipal. A Unidade Móvel foi instalada em local estratégico para ouvir a população local, que possui o devido conhecimento de causa para relatar os problemas relacionados a Telefonia Móvel no Município e Região.

3.11.4 - Problemas Relatados por Órgãos Municipais

Ainda no dia 23 de Maio, enquanto a Unidade já recepcionava denúncias da população, a CPI da Telefonia Móvel entrou em contato com órgãos representativos do Município: o 4º Grupamento do Corpo de Bombeiros, com o Secretário Geral do Procon Municipal, com o Secretário de Administração do Município e com a Câmara de Vereadores do Município, para que estes pudessem identificar e relatar à Comissão Parlamentar de Inquérito os problemas relacionados à Telefonia Móvel no Município.

A Tenente Marcela do 4º Grupamento do Corpo de Bombeiros de Cascavel, relatou as dificuldades enfrentadas pelo Serviço de Emergência do Corpo de Bombeiros quanto a baixa qualidade das ligações recebidas, sendo que há constantes quedas nas ligações, interrupções no sistema de voz, dificultando a compreensão de detalhes importantes da emergência, como endereço e nome do solicitante. Muitas vezes o Corpo de Bombeiros precisa retornar a ligação para solicitar informações adicionais para o atendimento. Além dos relatos, a Tenente Marcela entregou à Unidade Móvel da Comissão Parlamentar de Inquérito, um relatório das chamadas efetuadas para os

serviços de emergência, demonstrando problemas no redirecionamento das chamadas em alguns Municípios circunvizinhos.

ESTADO DO PARANÁ
POLÍCIA MILITAR
COMANDO DO CORPO DE BOMBEIROS
4º GRUPAMENTO DE BOMBEIROS

DESTINO DAS CHAMADAS DE EMERGÊNCIA ATRAVÉS DO TELEFONE 193 – CORPO DE BOMBEIROS

Área de atuação - 1º SGB Cascavel

	MUNICIPIO	DESTINO DAS LIGAÇÕES 193	
		TELEFONE FIXO	TELEFONE CELULAR
1	Anahy	Sem Contato	Sem Contato
2	Braganey	Sem Contato	Sem Contato
3	Cafelândia	Sem Contato	Sem Contato
4	Campo Bonito	Sem Contato	Sem Contato
5	Cascavel	Normal	Normal
6	Catanduvas	Não atende	Atende na Policia Militar
7	Corbélia	Sem Contato	Sem Contato
8	Diamante do Sul	Sem Contato	Sem Contato
9	Espigão Alto do Iguaçu	Sem Contato	Atende Bombeiros de Dois Vizinhos
10	Guaraniaçu	GVT atende Bombeiros de Cascavel	Sem Contato
11	Ibema	Não atende	Atende Bombeiros de Cascavel
12	Iguatu	Sem Contato	Sem Contato
13	Lindoeste	Sem Contato	Sem Contato
14	Quedas do Iguaçu	Atende Bombeiros de Dois Vizinhos	Atende Bombeiros de Dois Vizinhos
15	Santa Teresa do Oeste	Atende Bombeiros de Cascavel	Atende Bombeiros de Cascavel
16	Três Barras do Paraná	Não atende	Atende Bombeiros de Cascavel
17	Boa Vista da Aparecida	GVT atende Bombeiros de Cascavel	Sem Contato
18	Céu Azul	Sem Contato	Atende Bombeiros de Medianeira
19	Capitão Leônidas Marques	Sem Contato	Sem Contato
20	Santa Lucia	Sem Contato	Sem Contato

Diário OFICIAL Paraná
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA

Diário Oficial Certificado Digitalmente
O Departamento de Imprensa Oficial do Estado do Paraná, da garantia de autenticidade deste documento, desde que visualizado através do site http://www.imprensaoficial.pr.gov.br

Área de atuação - 2º SGB Toledo

	MUNICÍPIO	DESTINO DAS LIGAÇÕES 193	
		TELEFONE FIXO	TELEFONE CELULAR
1	Assis Chateaubriand	Sem Contato	Atende na Policia Militar
2	Diamante do Oeste	Sem Contato	Sem Contato
3	Formosa do Oeste	Sem Contato	Sem Contato
4	Iracema do Oeste	Sem Contato	Sem Contato
5	Jesuitas	Sem Contato	Atende na Policia Militar de Assis
6	Nova Aurora	Sem Contato	Sem Contato
7	Ouro Verde do Oeste	Atende Bombeiros de Cascavel	Atende Bombeiros de Toledo
8	São José Das Palmeiras	Sem Contato	Sem Contato
9	São Pedro do Iguaçú	Sem Contato	Sem Contato
10	Toledo	Normal	Normal
11	Tupässi	Sem Contato	Aciona Bombeiros de Maringá
12	Vera Cruz do Oeste	Sem Contato	Sem Contato

Área de atuação - 3º SGB Marechal Cândido Rondon

	MUNICÍPIO	DESTINO DAS LIGAÇÕES 193	
		TELEFONE FIXO	TELEFONE CELULAR
1	Entre Rios Do Oeste	Sem Contato	Atende Bombeiros de Toledo
2	Guaíra	Atende Bombeiros de Toledo	Atende Bombeiros de Toledo
3	Marechal C. Rondon	Normal	Normal
4	Maripá	Sem Contato	Atende Bombeiros de Toledo
5	Mercedes	Sem Contato	Sem Contato
6	Nova Santa Rosa	Sem Contato	Atende Bombeiros de Toledo
7	Palotina	Sem Contato	Atende Bombeiros de Maringá
8	Pato Bragado	Sem Contato	Sem Contato
9	Quatro Pontes	Sem Contato	Sem Contato
10	Terra Roxa	Sem Contato	Sem Contato

DESTINO DAS CHAMADAS DE EMERGÊNCIA ATRAVÉS DO TELEFONE 199 – DEFESA CIVIL

Área de atuação - 1º SGB Cascavel

	MUNICIPIO	DESTINO DAS LIGAÇÕES 199
1	Capitão Leônidas Marques	Aciona o Posto de Bombeiro Comunitário
2	Corbélia	Aciona o Posto de Bombeiro Comunitário
3	Guaraniaçú	Aciona a COMDEC de Cascavel
4	Quedas do Iguaçu	Aciona o Posto de Bombeiro Comunitário

Área de atuação - 2º SGB Toledo

	MUNICIPIO	DESTINO DAS LIGAÇÕES 199
1	Assis Chateaubriand	Não tem 199, Acionado pelo Fixo (44) 3528-1659 e Celular(44) 9153-2100
2	Nova Aurora	Aciona o Posto de Bombeiro Comunitário

Área de atuação - 3º SGB Marechal Cândido Rondon

	MUNICIPIO	DESTINO DAS LIGAÇÕES 199
1	Guaíra	Aciona Corpo de Bombeiros de Toledo
2	Palotina	Aciona Corpo de Bombeiros de Toledo

Diário Oficial Certificado Digitalmente
O Departamento de Imprensa Oficial do Estado do Paraná, da garantia de autenticidade deste documento, desde que visualizado através do site http://www.imprensaoficial.pr.gov.br

3.11.5 - Problemas Relatados por Pessoas

Abaixo seguem alguns casos relatados por consumidores no Município de Cascavel, constantes no Banco de Dados Digital:

> "Internet 3G pedi para cancelar, passou 1 mês não cancelaram, insistiram muito p/ eu ficar" 4.8.7.1 - Claro-Cascavel (2).pdf
>
> "Cobrança excessiva, prometem uma coisa, mas não cumprem, 3G não pega" 4.8.7.2 - Oi-Cascavel (15).pdf
>
> "A qualidade do sinal deixa a desejar muito, em diversos pontos da cidade, além das diversas cobranças indevidas e saldos retidos sem justificativa" 4.8.7.3 Tim – Cascavel (40).pdf
>
> "Cobrança indevida sem a prestação de contas para saber no que foi gasto" 4.8.7.4 Vivo - Cascavel (96).pdf

3.11.6 - Número de Estações Rádio Base e Lei Municipal p/ Instalação de Antenas

O Município de Cascavel, segundo dados da ANATEL do mês de Maio de 2013, possui um total de 88 Estações Rádio Bases, para atender os 286.172 habitantes do Município, divididas da seguinte forma: 21 ERBs pertencem à 14 Brasil Telecom S/A; 22 ERBs pertencem à Claro S/A; 31 ERBs pertencem à Tim S/A e 14 ERBs pertencentes à Vivo S/A., sendo que a proporção média de habitantes por Estação Rádio Base no Município é de **3.252 Habitantes por Estação.**

A instalação de antenas no Município de Cascavel é regulamentada por lei que disciplina o uso do solo, os padrões urbanísticos, sanitários, ambientais e por meio das diretrizes do planejamento e gestão do território Municipal, conforme o artigo 157 da Lei Complementar Municipal nº 028/2006, *in verbis*:

> "Art. 157. O Município desenvolverá normas de uso do solo para instalação de torres e antenas de telecomunicações."

Portanto, todas as instalações de antenas de telecomunicações no Município de Cascavel, deve seguir os preceitos contidos na "Lei do Uso do Solo" no Município, a Lei nº 6157, de 29 de novembro, de 2012.

Os dados acima descritos embasaram as conclusões constantes do item 6 deste Relatório, e foram analisados em conjunto com inúmeras outras informações integrantes do banco de dados da CPI, que corroboraram para a retirada de um posicionamento de amplitude estadual.

A CPI entende importante desde já posicionar-se informando que devido ao elevado número de usuários por ERB, denota-se sobrecarga no sistema, falta de atendimento condizente aos usuários reclamantes e excessivo grau de reclamações de cobranças indevidas.

Diário Oficial Certificado Digitalmente
O Departamento de Imprensa Oficial do Estado do Paraná, da garantia de autenticidade deste documento, desde que visualizado através do site http://www.imprensaoficial.pr.gov.br

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO PARANÁ
3ª Sessão Legislativa - 17ª Legislatura

2013

COMISSÃO PARLAMENTAR DE INQUÉRITO DA TELEFONIA MÓVEL

Presidente: Deputado Leonaldo Paranhos; Vice Presidente: Deputado Professor Lemos
Relator: Deputado Nereu Moura; Relator Adjunto: Deputado Gilberto Martin;
Membros Efetivos: Deputado Luiz Carlos Martins;
Deputado Bernardo Ribas Carli; Deputado Roberto Aciolli.

3.12 – Da Décima Diligência - Município de Curitiba.

3.12.1 - Introdução

Cumprindo o que foi estabelecido e deliberado na 1ª Reunião Ordinária da CPI da Telefonia Móvel da Assembleia Legislativa do Estado do Paraná, nas datas de 27, 28 e 29 de Maio de 2013, a Unidade Móvel da CPI junto ao seu corpo técnico, repórter, cinegrafista, advogados e especialistas em direito do consumidor, dirigiu-se ao Município de Curitiba para realização do acolhimento das reclamações dos consumidores usuários do Serviço de Telefonia Móvel.

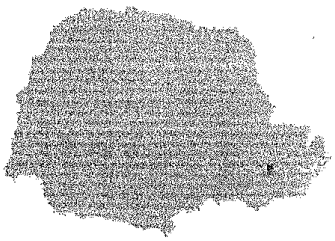
3.12.2 - Perfil do Município

Antes de iniciarmos a análise dos dados capturados na diligência procedida em Curitiba, entendemos importante procedermos ao conhecimento do perfil do Município:

IPARDES
Instituto Paranaense de Desenvolvimento Econômico e Social

PERFIL DO MUNICÍPIO DE CURITIBA

TERRITÓRIO



INFORMAÇÃO	
Altitude	934 metros
Desmembrado	Paranaguá
Instalação	29/03/1693
Área Territorial (ITCG)	435,495 km^2
Distância à Capital (SETR)	- km

ÁREA POLÍTICO-ADMINISTRATIVA

INFORMAÇÃO	FONTE	DATA	ESTATÍSTICA	
Número de Eleitores	TSE	2012	1.172.939	pessoas
Prefeito(a)	TRE	2013	Gustavo Bonato Fruet	

ÁREA SOCIAL

INFORMAÇÃO	FONTE	DATA	ESTATÍSTICA	
População Censitária - Total	IBGE	2010	1.751.907	habitantes
População - Contagem (1)	IBGE	2007	1.797.408	habitantes
População - Estimada	IBGE	2012	1.776.761	habitantes
Número de Domicílios - Total	IBGE	2010	635.631	
Matrículas na Creche	SEED	2012	34.041	alunos
Matrículas na Pré-escola	SEED	2012	27.132	alunos
Matrículas no Ensino Fundamental	SEED	2012	234.215	alunos
Matrículas no Ensino Médio	SEED	2012	81.614	alunos
Matrículas na Educação Profissional	SEED	2012	16.479	alunos
Matrículas no Ensino Superior	MEC/INEP	2011	123.134	alunos

Diário OFICIAL Paraná
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA

Diário Oficial Certificado Digitalmente
O Departamento de Imprensa Oficial do Estado do Paraná, da garantia de autenticidade deste documento, desde que visualizado através do site http://www.imprensaoficial.pr.gov.br

ECONOMIA

INFORMAÇÃO	FONTE	DATA	ESTATÍSTICA	
População Economicamente Ativa (PEA)	IBGE	2010	995.543	pessoas
População Ocupada (PO)	IBGE	2010	947.196	pessoas
Número de Estabelecimentos - RAIS	MTE	2011	58.833	
Número de Empregos - RAIS	MTE	2011	898.099	
Produção de Tomate	IBGE	2011	200	toneladas
Produção de Milho	IBGE	2011	320	toneladas
Produção de Feijão	IBGE	2011	36	toneladas
Bovinos	IBGE	2011	995	cabeças
Equinos	IBGE	2011	294	cabeças
Galináceos	IBGE	2011	5.532	cabeças
Ovinos	IBGE	2011	742	cabeças
Suínos	IBGE	2011	322	cabeças
Valor Adicionado Bruto(VAB) a Preços Básicos - Total	IBGE/Ipardes	2010	42.817.911	R$ 1.000,00
VAB a Preços Básicos - Agropecuária	IBGE/Ipardes	2010	20.681	R$ 1.000,00
VAB a Preços Básicos - Indústria	IBGE/Ipardes	2010	8.372.993	R$ 1.000,00
VAB a Preços Básicos - Serviços	IBGE/Ipardes	2010	34.424.237	R$ 1.000,00
Valor Adicionado Fiscal (VAF) - Total	SEFA	2011	36.231.679.312	R$ 1,00 (P)
VAF - Produção Primária	SEFA	2011	50.419.821	R$ 1,00 (P)
VAF - Indústria - Total	SEFA	2011	14.973.950.724	R$ 1,00 (P)
VAF - Comércio/Serviços - Total	SEFA	2011	21.193.261.010	R$ 1,00 (P)
VAF - Recursos/Autos	SEFA	2011	14.047.757	R$ 1,00 (P)
Receitas Municipais	Prefeitura	2012	5.911.551.022,31	R$ 1,00
Despesas Municipais	Prefeitura	2012	5.694.994.283,96	R$ 1,00
ICMS por Muncípio de Origem do Contribuinte	SEFA	2012	6.405.276.008,51	R$ 1,00
Fundo de Participação dos Municípios (FPM)	MF/STN	2012	184.023.009,04	R$ 1,00

INFRA-ESTRUTURA

INFORMAÇÃO	FONTE	DATA	ESTATÍSTICA	
Abastecimento de Água	Sanepar	2012	702.709	unid. atend. (2)
Atendimento de Esgoto	Sanepar	2012	635.579	unid. atend. (2)
Consumo de Energia Elétrica - Total	COPEL	2012	4.697.216	mwh
Consumidores de Energia Elétrica - Total	COPEL	2012	744.105	

INDICADORES

INFORMAÇÃO	FONTE	DATA	ESTATÍSTICA	
Densidade Demográfica	Ipardes	2012	4.079,87	hab/km^2
Grau de Urbanização	IBGE	2010	100,00	%
Taxa de Crescimento Geométrico	IBGE	2010	0,99	%
Índice de Desenvolvimento Humano - IDH-M	PNUD/IPEA/FJP	2000	0,856	
Índice Ipardes de Desempenho Municipal - IPDM	Ipardes	2010	0,8691	
PIB Per Capita	IBGE/Ipardes	2010	30.400	R$ 1,00
Índice de Gini da Renda Domiciliar Per Capita	IBGE	2010	0,5652	
Índice de Idosos	IBGE/Ipardes	2010	37,80	%
Razão de Dependência	IBGE/Ipardes	2010	37,98	%
Razão de Sexo	IBGE/Ipardes	2010	91,09	%
Taxa de Mortalidade Infantil (coeficiente)	Datasus/SESA-PR	2011	8,79	mil n.v. (P)
Taxa de Mortalidade Materna (Coeficiente)	Datasus/SESA-PR	2011	59,41	100 mil n.v. (P)
Taxa de Analfabetismo de 15 anos ou mais	IBGE	2010	2,13	%
Valor Bruto Nominal da Produção Agropecuária	DERAL	2011	8.651.512,85	R$ 1,00

(1) Resultados da população residente em 1º de abril de 2007, encaminhados ao Tribunal de Contas da União em 14 de novembro de 2007. Para os municípios com mais de 170.000 habitantes (Cascavel, Colombo, Curitiba, Foz do Iguaçú, Londrina, Maringá, Ponta Grossa e São José dos Pinhais) não houve contagem da população e nesses casos foi considerada a estimativa na mesma data.

(2) Unidades (economias) atendidas é todo imóvel (casa, apartamento, loja, prédio, etc.) ou subdivisão independente do imóvel para efeito de cadastramento e cobrança de tarifa (Adaptado do IBGE, CIDE, SANEPAR).

Convenção Utilizada

...	Dado não disponível
-	Dado não existe
(P)	Dado preliminar

Curitiba é a oitava cidade mais populosa do Brasil e a maior do sul do país, com uma população de 1.746.896 habitantes. É a principal cidade da Região Metropolitana de Curitiba, formada por 29 municípios e que possui 3.172.357 habitantes sobre uma área de 15.447.km², o que a torna a oitava região metropolitana mais populosa do Brasil e a segunda maior da Região Sul, sendo superada somente pela Região Metropolitana de Porto Alegre. A capital do Paraná ao longo dos últimos anos tem se consolidado como a cidade mais rica do Sul do país e a 4ª em nível nacional.

Diário OFICIAL Paraná
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA

Diário Oficial Certificado Digitalmente
O Departamento de Imprensa Oficial do Estado do Paraná, da garantia de autenticidade deste documento, desde que visualizado através do site http://www.imprensaoficial.pr.gov.br

3.12.3 - Da Escolha do Local

A Unidade Móvel da CPI da Telefonia, chegou à Curitiba no dia 27 de Maio, no período da manhã. Nas manhãs, tardes e noites dos dias 28 e 29 de Maio, a Unidade Móvel dirigiu-se à Boca Maldita, ao redor dos cafés, bancas de revista e instituições bancárias do calçadão na Avenida Luiz Xavier (Rua das Flores) no centro de Curitiba e também junto à Praça Rui Barbosa no centro de Curitiba, entre as ruas Visconde de Nácar, André de Barros, Desembargador Westphalen e Pedro Ivo junto a uma das Ruas da Cidadania de Curitiba, onde permaneceu das 8h30 até as 20h. Convém salientar que a instalação da Unidade Móvel nos respectivos locais teve a devida autorização junto a Prefeitura Municipal.

(Calçadão da Rua XV de Novembro com uma das tendas da CPI)

(Praça Rui Barbosa)

3.12.4 - Problemas Relatados por Órgãos Municipais

Na manhã do dia 27 de Maio, enquanto a Unidade já recepcionava denúncias da população, a CPI da Telefonia Móvel entrou em contato com órgãos representativos da Capital, o Procon, o Corpo de Bombeiros, dente outros, para que estes pudessem identificar e relatar a Comissão Parlamentar de Inquérito os problemas relacionados à Telefonia Móvel no Município.

A Unidade Móvel recebeu o Representante do Corpo de Bombeiros, o Capitão Marco Antônio, que relatou (constante do item 4.5, no doc. nº 0057 aos 49 minutos) os problemas relacionados à recepção de chamadas de emergência oriundas de telefones celulares, o Capitão informou que diversas vezes é impossível entender o que estão falando do outro lado da linha, devido a ruídos e a baixa qualidade das ligações. Segundo o Capitão, a maior parte das ligações são recebidas do Serviço Móvel Pessoal, a qualidade da comunicação prejudica o serviço do Corpo de Bombeiros na Capital e Região Metropolitana. Marco Antônio ainda relatou que muitas ligações caem, e que muitas vezes o Corpo de Bombeiros precisa retornar as ligações para solicitar informações adicionais para o bom atendimento da emergência e quem tem dificuldades para ligar para telefones móveis. Solicitou ainda maior atenção para a qualidade do sinal das chamadas realizadas do Município da Lapa e no Parque Nacional do Marumbi, que não são direcionadas para os locais corretos.

3.12.5 - Problemas Relatados por Pessoas

Abaixo seguem alguns casos relatados por consumidores no Município de Curitiba, constantes no Banco de Dados Digital:

> "Péssimo serviço, péssimo atendimento e não cumprem o que prometem no pré-pago" 4.8.10.1 Claro-Curitiba (37).pdf

> " Sou cliente da Brasil Telecom desde 2007 e fiz, em março, a migração p/ plano Oi 60 conta num valor oferecido R$39,00, após 02 meses a fatura passou para R$59,00, questionei o fato e alegaram que o valor cobrado é devido a não ser fidelizado, mas quando solicitei a mudança não houve a informação sobre fidelização" 4.8.10.3 Oi-Curitiba (35).pdf

> "Estava aguardando uma ligação de emprego e porque a Tim estava fora de área tive prejuízo no trabalho, prejuízos financeiros. Não respeitam a Lei do SAC e recebo cobranças indevidas" 4.8.10.4 Tim - Curitiba (55).pdf

Diário Oficial Certificado Digitalmente
O Departamento de Imprensa Oficial do Estado do Paraná, da garantia de autenticidade deste documento, desde que visualizado através do site http://www.imprensaoficial.pr.gov.br

"Já tive internet móvel e até hoje tenho problemas com cobranças indevidas, mesmo tendo pago a dívida" 4.8.10.5 Vivo – Curitiba (40)

3.12.6 - Número de Estações Rádio Base e Lei Municipal p/ Instalação de Antenas

O Município de Curitiba, segundo dados da ANATEL do mês de Maio de 2013, possui um total de 742 Estações Rádio Bases, para atender os 1.746.896 habitantes do Município, divididas da seguinte forma: 212 ERBs pertencem à 14 Brasil Telecom S/A; 190 ERBs pertencem à Claro S/A; 202 ERBs pertencem à Tim S/A e 138 ERBs pertencentes à Vivo S/A., sendo que a proporção média de habitantes por Estação Rádio Base no Município é de **2.354 Habitantes por Estação.**

A instalação de antenas no Município de Curitiba é regulamentada, pela Lei Municipal nº 11.535 de 19 de Outubro de 2005,

Os dados acima descritos embasaram as conclusões constantes do item 6 deste Relatório, e foram analisados em conjunto com inúmeras outras informações integrantes do banco de dados da CPI, que corroboraram para a retirada de um posicionamento de amplitude estadual.

A CPI entende importante desde já se posicionar informando que devido ao elevado número de usuários por ERB, denota-se sobrecarga no sistema, falta de atendimento condizente aos usuários reclamantes e excessivo grau de reclamações de cobranças indevidas.

Diário Oficial Certificado Digitalmente
O Departamento de Imprensa Oficial do Estado do Paraná, da garantia de autenticidade deste documento, desde que visualizado através do site http://www.imprensaoficial.pr.gov.br

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO PARANÁ
3ª Sessão Legislativa - 17ª Legislatura

2013

COMISSÃO PARLAMENTAR DE INQUÉRITO DA TELEFONIA MÓVEL

Presidente: Deputado Leonaldo Paranhos; Vice Presidente: Deputado Professor Lemos
Relator: Deputado Nereu Moura; Relator Adjunto: Deputado Gilberto Martin;
Membros Efetivos: Deputado Luiz Carlos Martins;
Deputado Bernardo Ribas Carli; Deputado Roberto Aciolli.

3.15. Das Considerações enviadas pelas Prefeituras e Câmaras Municipais do Paraná

A CPI da Telefonia Móvel, cuja missão foi a de medir o grau de satisfação da população paranaense, solicitou a manifestação antecipada de entes públicos municipais, tendo recebido diversos ofícios de Prefeituras e Câmaras Municipais em relação à qualidade deste serviço nos respectivos Municípios, todos constantes do Item 4 deste Relatório. Desta forma, segue um relatório dos principais problemas encontrados.

1. Município de Tibagi: O principal problema encontrado é a falta de sinal. Nos trechos que compreendem as rodovias que fazem a ligação entre o referido Município e Castro, Ponta Grossa, Telêmaco Borba e Reserva não existe sinal, sendo este um ponto cego.

2. Município de Pinhais: O principal problema encontrado é a falta de sinal. No Bairro Jardim Karla é impossível efetuar uma ligação.

3. Município de Marumbi: Neste Município somente a Operadora Vivo possui sinal, que falha por muitas vezes. Deste modo, pede-se a instalação de novas Operadoras.

4. Município de Guapirama: O Município conta com apenas a Operadora Vivo. Existe grande oscilação do sinal durante todo o dia, causando falhas, além disso, o serviço de internet é de baixíssima qualidade. Não existe cobertura em bairros mais distantes do centro, tais como: Bairro JP, Bairro do Dourado e Bairro das Três Vendas.

5. Município de Renascença: Este Município conta com apenas a Operadora Vivo. Além disso, a qualidade do sinal é péssima na zona rural. A Câmara enviou ofício à Vivo, porém não obteve resposta.

6. Município de Marialva: Péssima qualidade de sinal nos distritos de São Miguel do Cambuí, Aquidaban, São Luiz e Santa Fé do Pirapó.

7. Município de Boa Vista da Aparecida: Neste Município, as ligações não completam, gerando indignação.

8. Município de Anahy: Existe cobertura apenas da Operadora Claro, de modo que o sinal é deficitário em alguns pontos da cidade, especialmente na área rural. Os usuários da Operadora TIM S.A. reclamam que o sinal da Operadora móvel é precário e ainda todas as ligações que são efetuadas dentro do território do Município de ANAHY/PR são tarifadas com deslocamento de chamada, em razão de que o sinal é captado na cidade de Ubiratã (código área 44) localizada na região noroeste do Estado.

9. Município de Alvorada do Sul: A Operadora Tim possui péssima qualidade de serviço. As ligações são interrompidas e nos Municípios circunvizinhos de pequeno porte, tais como, Bela Vista do Paraíso, Porecatu e Primeiro de Maio, não existe sinal na área rural, que é a base econômica destes Municípios.

10. Município de Itambaracá: Somente a Oi possui antena instalada neste Município. Outras Operadoras como Tim, Claro e Vivo possuem um sinal fraco de outros Municípios, que falha constantemente.

11. Município de Carambeí: Neste Município o serviço de telefonia móvel é precário, com quedas e falhas de sinal constantes. Além disso, não existe legislação municipal acerca do tema.

12. Município de Pato Branco: Muitas são as reclamações e insatisfações sobre as Operadoras neste Município. As principais são: falta de cobertura, serviço deficitário, cobranças indevidas, quedas frequentes na ligação, tarifa muito elevada, falhas na conexão com internet e péssima qualidade dos *call centers*. O Município enviou diversos ofícios às Operadoras que constam no Item 4, do Banco de Dados desta CPI.

13. Município de Jacarezinho: Não possui sinal na zona rural, principalmente no Bairro Campo da Experiência. Os documentos do PROCON municipal encontram-se no Item 4, do Banco de Dados da CPI.

14. Município de Juranda: Na sede do Município e aos arredores o sinal satisfaz em parte seus usuários, mas nos distritos de Primavera, Rio Verde e nas comunidades rurais é impossível ter sinal de telefonia móvel e quando tem é de péssima qualidade. Salientamos ainda que os moradores desses locais, os que têm condições financeiras, investem em equipamentos em suas propriedades para alcançar "algum sinal", mas os que não desfrutam destas condições acabam sendo prejudicados.

15. Município de Imbituva: Serviço de péssima qualidade segundo a população. Existem várias reclamações de todas as Operadoras e na zona rural são pouquíssimas as localidades em que existe sinal. Também o Município já recebeu vários pedidos por parte dos cidadãos imbituvenses para a instalação de torres de telefonia móvel, que foram encaminhados para as Operadoras, porém sem resposta por parte delas.

Diário Oficial Certificado Digitalmente
O Departamento de Imprensa Oficial do Estado do Paraná, da garantia de autenticidade deste documento, desde que visualizado através do site http://www.imprensaoficial.pr.gov.br

16. Município de Loanda: Serviço de péssima qualidade de maneira geral.

17. Município de Santo Antônio do Paraíso: Não existe legislação municipal sobre o tema. A Operadora Tim instalou a torre em local inapropriado, pois fica em uma posição geográfica desprivilegiada.

18. Município de Palmas: Os principais problemas relatados são: oscilações de sinal, péssimo atendimento dos *call centers* e demora no retorno das solicitações. Deste modo, a insatisfação dos usuários chegou a 70% da população, incluindo todas as Operadoras.

19. Município de Terra Rica: Péssima qualidade no atendimento de telefonia móvel no Município e no distrito de Ademar de Barros e região. Consideram deficiente o atendimento das reclamações inclusive feitas pela Câmara Municipal. Os Vereadores são frequentemente cobrados pela população a respeito dessas companhias móveis, para que sejam tomadas as devidas providencias.

20. Município de Capanema: É grande o descontentamento da população deste Município que necessita diariamente fazer uso desse importante meio de comunicação que é a telefonia móvel, no qual está necessitando urgentemente de muitas melhorias. São vários os locais do meio rural que o serviço é precário ou até mesmo sem alcance de sinal, principalmente nas localizações muito baixas. Entende-se que a insatisfação da população é devida à falta de antenas, causando prejuízos aos consumidores. O descontentamento está relacionado principalmente com as interrupções das ligações, oscilações dos sinais e à má qualidade dos serviços de atendimento prestados. Outro problema é com o código de área do Município, que deveria ser o 46, mas há reclamações de interferências com o código 45 e também do país vizinho, a Argentina, gerando cobranças indevidas.

21. Município de São Jorge D'Oeste: Sinal de boa qualidade das Operadoras Tim e Claro. Porém, no distrito de Dr. Antônio Paranhos e no Balneário próximo ao Município, a qualidade do sinal é baixíssima ou inexistente. O Município sugere que se dê incentivo fiscal as Operadoras para instalarem antenas repetidoras nas comunidades.

22. Município de Paula Freitas: O serviço de telefonia móvel é de péssima qualidade. Por muitos anos o Município busca junto às Operadoras, principalmente à Claro, a melhoria da qualidade do serviço prestado, porém nunca obteve resposta. A grande maioria da população encontra-se insatisfeita.

23. Município de Floraí: O sinal é precário no Distrito de Nova Bilac, distante aproximadamente 16 km da sede.

24. Município de Mamborê: O Município possui diversos problemas com a telefonia móvel, principalmente com a TIM, com problemas de sinal, cobranças indevidas, ligações interrompidas, dentre outros. Foi feito um abaixo assinado, enviado às Operadoras, que não obteve resultado. A área rural do Município possui baixa cobertura do sinal, com pontos cegos.

25. Município de Cruzmaltina: No Município de Cruzmaltina o serviço de telefonia móvel é prestado pela Operadora TIM, a qual possui sinal fraco, circunstância que dificulta fazer e receber ligações, prejudicando a qualidade das mesmas. Existem problemas na cobertura, ficando por longos períodos de tempo sem sinal, chegando a ultrapassar 24h sem a prestação dos serviços de telefonia móvel. Os principais Distritos do Município são atendidos pela Operadora, porém, a zona rural não possui cobertura. A prestação de serviços de telefonia móvel no âmbito do Município de Cruzmaltina não é satisfatória.

26. Município de Maripá: No Município de Maripá os serviços de telefonia móvel são prestados pela Operadora TIM, empresa esta que possui uma única antena. Quanto à qualidade do sinal, pode-se afirmar que é deficiente, uma vez que não consegue atender todo o Município, pois o raio de alcance do sinal é apenas nas proximidades da sede, local onde está instalada a referida antena. Ocorre que Maripá é um Município que possui Dois distritos e o sinal é baixo no Distrito de Vila Candeia e não existe qualquer sinal no Distrito de Pérola Independente. Ademais, se levar em consideração o interior do Município, onde estão instaladas muitas empresas do agronegócio brasileiro, o problema se acentua. As empresas de produção de frangos, suínos, peixes, orquídeas, ficam sem alcance do sinal, prejudicando também, toda a produção primária.

27. Município de Campo Bonito: Péssima qualidade de sinal no Município e em sua área rural.

28. Município de Iguaraçu: A única Operadora que presta serviços neste Município é a Oi. Os principais problemas denotados são: cobranças indevidas, valores exorbitantes, e mau atendimento do *call center*. Na área rural não existe qualidade de sinal. Por sua proximidade com Maringá (21km), a população perde grandes oportunidades de negócios pela falta de cobertura.

29. Município de Cruz Machado: O Município de Cruz Machado atualmente tem mais de 18.000 (dezoito mil habitantes), sendo que em torno de 12.000 (doze mil) encontram-se residindo na zona rural, que é a parcela populacional mais prejudicada, estando a grande maioria desprovida de atendimento e somente pequena parcela é atendida pelos serviços, como exemplo, a área da localidade de linha Vitória. O atendimento é extremamente precário e na grande maioria das vezes, não há disponibilização de acesso, sendo impossível a comunicação via telefonia móvel. Há de se salientar ainda que a localidade do Distrito de Santana, onde se encontra grande parcela de importantes indústrias e comércios do Município e grande número de residências, além de posto de saúde, escola municipal e colégio estadual, é desprovida totalmente de acesso à telefonia móvel. Com relação ao perímetro urbano, as reclamações são constantes, salientando inclusive que nos últimos dias é quase impossível conseguir se comunicar via telefonia móvel, sendo as quedas de serviço são constantes.

30. Município de Morretes: Importante salientar que, muito embora a área urbana desta cidade seja de pequena extensão, as Operadoras não

Diário Oficial Certificado Digitalmente
O Departamento de Imprensa Oficial do Estado do Paraná, da garantia de autenticidade deste documento, desde que visualizado através do site http://www.imprensaoficial.pr.gov.br

conseguem realizar a cobertura satisfatória sequer no âmbito das áreas urbanizadas pelo Município. Excluindo-se o centro da cidade, nas demais localidades a abrangência do sinal é bastante deficitário, chegando a situações extremamente críticas.

31. Município de Carlópolis: São quatro as Operadoras neste Município, Tim, Oi, Vivo e Claro, que deixam a desejar nas prestações de serviço, sendo de baixa qualidade.

32. Município de Ribeirão Claro: Os serviços de telefonia móvel na área urbana são considerados razoáveis, porém há falta de sinal nos dias de chuva. Na zona rural não existe sinal. No Município existe um distrito turístico em que não existe cobertura de sinal.

33. Município de Peabiru: Muitas são as reclamações do serviço prestado pelas Operadoras de telefonia móvel, sobretudo, no que concerne a falta de sinal, especialmente da Operadora TIM, que é a mais presente no Município.

34. Município de Nova Santa Rosa: Neste Município existe cobertura de duas Operadoras, Tim e Claro. Os problemas mais comuns são: queda de sinal e sinal insuficiente para completar a ligação.

35. Município de Serranópolis do Iguaçu: Somente a Operadora de telefonia móvel VIVO atua no Município, não atingindo bom grau de satisfação da população devido à baixa qualidade de sinal, não atingindo a maioria das localidades em sua cobertura.

36. Município de Jaguariaíva: O serviço de telefonia móvel em Jaguariaíva é de péssima qualidade. O Município procurou por diversas vezes contato com a Tim e não obteve sucesso. A Tim é a Operadora que possui a maior parcela de clientes no referido Município. O Município enviou à ANATEL um abaixo assinado com mais de 760 assinaturas referentes ao distrito de Sertão de Cima, composto por diversos bairros rurais, onde não existe cobertura de sinal.

37. Município de Conselheiro Mairinck: Somente a operadora Claro possui torre neste Município, com abrangência limitada.

38. Município de Mandaguaçu: Apesar de haver reclamações dos munícipes referentes a todas as Operadoras, CLARO, VIVO, TIM e OI, os problemas foram pontuais e já solucionados. Nestes termos, os serviços de Telefonia Móvel, ofertados por aquelas Operadoras, aos moradores do Município de Mandaguaçu, são considerados satisfatórios.

39. Município de Honório Serpa: Enfrenta grandes dificuldades em decorrência da má qualidade do serviço de telefonia móvel. A TIM é a única Operadora que presta esse trabalho para a população. No entanto, a qualidade do serviço deixa a desejar. O interior do Município não é beneficiado com o sinal. Basicamente, o telefone celular funciona somente dentro e muito próximo do centro da cidade. Aliado a esse problema, é comum ficar sem sinal por longos períodos. Já houve ocasião de ficar sem sinal por mais de 12 horas consecutivas. Além da correção do problema que causa a queda

no sinal, o ideal é que todas as pessoas que residem no interior do Município também tenham acesso à telefonia celular.

40. Município de Terra Roxa: Os clientes estão insatisfeitos sobre a falta de prestação de serviço de qualidade, em especial os oferecidos pela Operadora TIM (Operadora com o maior numero de usuários locais), haja vista que é constante a falta de sinal para os usuários. Reclamam também, que por vezes esta queda de sinal dura horas e até dias. Há reclamações verbais de que as ligações são cortadas durante as conversas, havendo a necessidade de uma nova ligação, obrigando o pagamento de uma nova taxa de utilização. Outro problema muito sério enfrentado pelos cidadãos é a proximidade com o Paraguai, fato este que causa transtornos financeiros para os usuários de telefonia móvel, devido às constantes interferências de sinais entre as torres, gerando cobranças indevidas de tarifas internacionais. É de suma importância salientar que há dois Distritos (Alto Alegre e Santa Rita) localizados próximos, pertencentes ao Município de Terra Roxa, contendo entorno de 3 (três) mil habitantes, os quais não recebem sinal de telefonia móvel, pois não há torre nas proximidades. Dentre os servidores da Câmara Municipal, há muitas reclamações sobre a dificuldade em obter contato com a Tim, após a implantação do sistema de senha e usuário, com o objetivo de agilizar o processo de atendimento, porém, na prática, dificulta muito o acesso às informações e soluções de problemas, uma vez que há constantes falhas no momento de efetuar o *login*, tanto pelo *site* quanto pelos números de atendimento. Desta forma acredita-se que há necessidade de se rever as concessões das Operadoras da região, para que possam oferecer o serviço condizente com o que o cobrado de seus usuários, e ainda ampliar a abrangência de sua cobertura, com o objeto de oferecer sinal de qualidade a todos os cidadãos da Região.

41. Município de Planalto: A Câmara Municipal de Planalto, através do seu endereço eletrônico, recebe reclamações de munícipes relacionadas a problemas com a qualidade da cobertura das Operadoras de telefonia móvel, pois se sabe que houve uma expansão considerável no número de linhas adquiridas pelos usuários, porém não houve um acompanhamento a este crescimento da demanda por parte das Operadoras, que permitiram a queda da qualidade de sinal, já que em locais mais descentralizados, a cobertura é limitada o que dificulta o fluxo de comunicação, causando prejuízos irreparáveis aos usuários, principalmente em situações emergenciais. Outro problema constatado no dia a dia, decorrente da ineficiência da prestação dos serviços relacionados ao corte de sinal durante as ligações, em outros momentos as chamadas acabam nem sendo completadas, devido às oscilações de sinais, situações que está gerando inúmeros transtornos aos usuários. Pelo fato do Município ser pequeno, depende de serviços de saúde dos grandes centros e salienta-se que devido à precariedade de sinal muitos munícipes, principalmente aqueles que moram em comunidades do interior, acabam perdendo consultas com especialistas e exames aguardados, em consequência, acabam dificultando e atrasando os tratamentos de saúde. Através do exposto se conclui que as Operadoras estão muitas vezes usando da boa fé dos clientes, já que no momento de efetuar a venda da linha prometem inúmeros benefícios como cobertura de sinal de qualidade, cobrindo 100% da área territorial e, após a venda efetuada, isso não condiz com a realidade da qualidade dos serviços.

Diário Oficial Certificado Digitalmente
O Departamento de Imprensa Oficial do Estado do Paraná, da garantia de autenticidade deste documento, desde que visualizado através do site http://www.imprensaoficial.pr.gov.br

42. Município de Guaraqueçaba: Nas localidades de Guaraqueçaba a telefonia móvel funciona precariamente com baixa qualidade. Existe sinal somente na área urbana, sendo que as demais localidades ficam totalmente sem cobertura.

43. Município de Missal: Em relação à qualidade de atendimento das Operadoras, informa que especialmente nos distritos de Portão Ocoi, Dom Armando e na região Beira Lago, o serviço está muito aquém do desejado, pois na maior parte destas localidades o sinal sequer chega.

44. Município de Manoel Ribas: O principal problema relatado por este Município é em relação à internet móvel, que ainda não conta com a tecnologia 3G.

45. Município de Porto Vitória: Somente a Operadora Oi atua neste Município. Existem inúmeras reclamações por parte da população com relação aos precários serviços de telefonia móvel prestados.

46. Município de Tuneiras do Oeste: Atualmente, o Município conta com três torres de telefonia móvel, as quais pertencem às Operadoras Oi, Claro e Vivo. O principal problema é a baixa qualidade de sinal, principalmente nos bairros mais afastados e nos Distritos do Município.

47. Município de Rancho Alegre: O Município de Rancho Alegre possui cobertura de telefonia celular oferecida pelas Operadoras Vivo e Oi, com atendimento e qualidade satisfatórios aos usuários da Operadora Vivo. Já quanto à qualidade do sinal da Operadora Oi, esta é insatisfatória, havendo muitas reclamações por parte dos usuários, que identificam apenas algumas localidades do Município atendidas pelo sinal.

48. Município de Diamante do Norte: O principal problema relatado é sobre a péssima qualidade e deficiência no sinal da Operadora de celular VIVO, que torna o Município quase que incomunicável. O serviço de telefonia celular está cada vez mais utilizado pela população, sendo que neste contexto, a empresa VIVO é uma das que possui o maior número de usuários, por ser a única no Município. Por este motivo, diversos usuários estão insatisfeitos e reclamam da falta de sinal, que é insuficiente para a boa comunicação. A telefonia celular de Diamante do Norte está entrando em colapso, um sistema tão elogiado outrora, hoje tão frágil e comprometedor, chamadas não são completadas com sucesso, ligações que são finalizadas sem explicação, ligações endereçadas em um número são atendidas em outro, sem contar que a maioria das ligações diz: "sua chamada está sendo encaminha para caixa de mensagem ou fora de área de serviço", tudo isso com prejuízo para os usuários que constantemente colocam créditos em seus celulares, sem falar naqueles que pagam suas contas mensalmente e não tem como usar o crédito e nem o bônus, porque simplesmente não tem sinal. Receberam inúmeras reclamações de pessoas que se sentem prejudicadas, principalmente das que residem na periferia da cidade pela não cobertura do sinal em suas casas. O celular se tornou para muitos, o único meio de comunicação para milhares de pessoas na região, por isso a situação é preocupante e lamentável. É imprescindível que providencias

sejam tomadas, que recursos sejam alocados a respeito dos fatos narrados, com a máxima urgência, no sentido de promover reparos e manutenção constantes na torre que emite sinal de telefonia celular.

49. Município de Nova Londrina: Existe reclamação dos usuários, quanto a qualidade da prestação de serviço de telefonia móvel, principalmente clientes citando interrupção no curso da ligação e o recebimento desenfreado de mensagens com propagandas e promoções das Operadoras, inclusive de madrugada.

50. Município de São Jorge do Patrocínio: O Município conta apenas com os serviços de telefonia móvel da Operadora Vivo. Semelhante ao relato de outras cidades, o principal problema constatado é a contínua falta de sinal e interrupção das ligações.

51. Município de Alto Piquiri: A qualidade da prestação de serviços de telefonia móvel no âmbito do Município não é satisfatória, pois em alguns pontos da cidade não chega sinal, bem como esse serviço não atende os 3 (três) Distritos de Alto Piquiri: Saltinho do Oeste, Paulistânia e Mirante do Piquiri.

52. Município de Cruzeiro do Sul: O sinal recebido na região é de baixa qualidade, tendo em vista os frequentes cortes na transmissão durante as chamadas ou mesmo ausência de torres disponíveis. Cumpre esclarecer que a grande maioria dos consumidores encontram-se insatisfeitos, principalmente em relação à Operadora TIM, que é a mais usada nesta região. Em segundo lugar, tem-se a VIVO, com pouca aceitação devido aos pacotes promocionais, porém com melhor transmissão. Vale ressaltar que o quadro de insatisfação é extensivo a todo o Município, inclusive na área rural. Porém, na cidade inexiste antena instalada, sendo que o sinal de transmissão vem da cidade vizinha, cerca de 3 km de distância.

53. Município de Barracão: A Operadora Tim é a única empresa que atua neste Município, e o principal problema constatado é referente a cobertura de sinal, que deixa a desejar.

54. Município de Kaloré: O serviço prestado pela Operadora Oi (única no Município) é de péssima qualidade, problemas como falha no envio de sms e sinal são comuns.

55. Município de Flor da Serra do Sul: Nesta municipalidade, apenas uma Operadora presta serviços de telefonia móvel (OI), serviço este disponibilizado apenas para a sede do Município, pois as demais comunidades com número considerável de habitantes, principalmente, no Distrito de Tatetos, não tem prestação de serviços de telefonia móvel e nem fixo, dificultando sobremaneira a vidas dos munícipes.

56. Município de São Mateus do Sul: O Município conta com 09 (nove) torres, sendo 01 (uma) da Oi, 01 (uma) da Tim, 01 (uma) da Vivo e 06 (seis) da Claro. De acordo com o PROCON municipal, existem 170 reclamações contra telefonia móvel, no ano de 2013, principalmente em relação a mudanças de planos sem autorização. São 135 reclamações contra a Claro e 35 contra a Vivo.

Diário Oficial Certificado Digitalmente
O Departamento de Imprensa Oficial do Estado do Paraná, da garantia de autenticidade deste documento, desde que visualizado através do site http://www.imprensaoficial.pr.gov.br

57. Município de Campo Mourão: De acordo com o PROCON do referido Município, os principais problemas encontrados são: falta de informação ao consumidor, alteração de planos sem autorização do usuário, cobranças indevidas, falta de sinal, interrupção da chamada durante a ligação, determinação de prazo para consumo dos créditos, entre outros.

58. Município de Prudentópolis: O Município enviou ofícios às companhias de telefonia móvel em relação à qualidade de sinal. Por ser o 3º maior Município em população rural do Paraná, grande parte da população encontra-se sem cobertura de sinal.

59. Município de Santo Antônio da Platina: Em alguns bairros da zona urbana os moradores somente conseguem efetuar ligação fora de suas residências. Como exemplo, pode-se citar a Vila São Pedro e Vila Ribeiro. Há ainda problemas constantes de queda da ligação dentro do perímetro urbano. Na zona rural, o serviço de telefonia móvel não funciona.

60. Município de Wenceslau Braz: Péssima qualidade de sinal na área urbana, quanto mais se desloca para regiões rurais, pior é a qualidade do serviço.

61. Município de Sertaneja: O Município conta com as Operadoras Vivo, Oi e Claro, sendo que não há reclamações quanto à qualidade do serviço prestado.

62. Município de Cafelândia: Os bairros localizados em pontos mais baixos, tais como Benjamim Antônio Motter, Tancredo de Almeida Neves e Conjunto Residencial Copacol, bem como o Distrito de Central Santa Cruz, possuem enorme carência de cobertura de sinal.

63. Município de Guaraniaçu: O principal problema constatado é em relação à qualidade de sinal.

64. Município de Guarapuava: Após consulta ao PROCON do referido Município constatou-se expressivo número de reclamações no ano de 2013.

65. Município de Imbituva: O Município solicita a instalação de antenas para atendimento dos bairros: Mato Branco de Baixo (4 mil habitantes), Bairro de Palmar (2 mil habitantes), Mato Branco de Cima, Valinhos, Barra Bonita, Pedralisa, Jararaca, Lajeado, Faxinal dos Galvões, Água Suja, Nova Esperança, Morro das Pedras, Aterrado Alto, (que possuem 3 mil habitantes). Os referidos bairros estão localizados no perímetro do entroncamento da BR 373 com a PR 522, sendo assim, as antenas atenderão milhares de pessoas que por ali transitam diariamente.

66. Município de Marilena: Apenas os serviços das empresas CLARO e TIM atuam neste Município, sendo os serviços considerados insatisfatórios.

67. Município de Cruzeiro do Iguaçu: O Município possui uma praia artificial que é sua principal atração turística. Próximo a esta praia existem 03 (três) loteamentos residenciais e uma usina hidrelétrica, importantes para o desenvolvimento do Município. Porém, o sinal é restrito somente à área

urbana, estando disponível para apenas 45% da população, solicita-se à empresa OI a instalação urgente de mais uma antena para atender à área turística.

68. Município de Japurá: O Município vive com constantes perdas de sinais durante as ligações, inatividade esporádica do sistema, ruídos indesejáveis, entre outras reclamações.

69. Município de Mercedes: Somente a Operadora Claro possui sinal na região. Mesmo assim, de péssima qualidade, pois a cerca de mil metros de distância da antena, já não há sinal para efetuar a ligação. Apesar de diversas reclamações formais enviadas à Operadora, nenhuma providencia foi tomada.

70. Município de Ibiporã: O serviço prestado é de péssima qualidade. Os problemas relatados mais comuns são a falta de sinal e a queda das ligações.

Diário OFICIAL Paraná
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA

Diário Oficial Certificado Digitalmente
O Departamento de Imprensa Oficial do Estado do Paraná, da garantia de autenticidade deste documento, desde que visualizado através do site http://www.imprensaoficial.pr.gov.br

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO PARANÁ
3ª Sessão Legislativa - 17ª Legislatura
2013

COMISSÃO PARLAMENTAR DE INQUÉRITO DA TELEFONIA MÓVEL

TAC

TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA

Aos 13 (treze) dias do mês de junho do ano de nosso senhor Jesus Cristo de 2013 (dois mil e treze), reuniram-se os Deputados Estaduais membros da Comissão Parlamentar de Inquérito da Telefonia Móvel, constituída pelo Ato da Presidência da ALEP de n° 020/12, neste ato representados pelo Presidente da CPI, Deputado Paranhos, as Operadoras de Telefonia Móvel atuantes no âmbito territorial do Estado do Paraná, especificamente os representantes da **CLARO S.A.**, com sede na Rua Flórida, 1.970, Brooklin, São Paulo/SP, CNPJ nº 40.432.544/0001-47, **TIM CELULAR S.A.**, com sede na Cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, na Av. Giovanni Gronchi, nº 7143, inscrita no CNPJ/MF sob nº 04.206.050/0001-80, **14 BRASIL TELECOM S.A.**, sociedade anônima com sede em Brasília/DF, no Setor Comercial Norte, Quadra 03, Bloco A – Ed. Estação Telefônica – Térreo – Parte 2, CEP: 70.713-900, inscrita no CNPJ sob o nº 05.423.963/0001-11, **VIVO S.A.**, com sede na Av. Ayrton Senna, 2200, Bloco 02, Barra da Tijuca, Rio de Janeiro, inscrita no CNPJ sob o número 02.449.992/0001-64, **SERCOMTEL CELULAR S/A. CNPJ** 02494988/0001-18 , com sede na Rua Fernão de Magalhães, 383, Parque de Operações Aeroporto Londrina, empresas autorizadas pela ANATEL para prestarem o Serviço de Telefonia Móvel em regime privado, aqui denominadas OPERADORAS, tendo também ciência do presente instrumento o Ministério Público do Estado do Paraná e o PROCON/Pr. todos abaixo assinados e perfeitamente identificados, para o fim precípuo de formalização de um TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA, instrumento por meio do qual se estabelece acordo para cumprimento de imposições da CPI da Telefonia Móvel.

CONSIDERAÇÕES DA CPI:

Considerando que dentre outros, o objetivo da CPI de Telefonia Móvel de aferir o grau de satisfação/insatisfação dos usuários dos serviços de telefonia móvel no âmbito do Estado do Paraná utilizou vários recursos para concretizar essa aferição, tais como: instalação de Unidade Móvel que percorreu diversas cidades do Paraná; a implantação de site para receber reclamações e sugestões, bem como pesquisa de opinião baseada no mesmo modelo da plataforma utilizada pela ANATEL, ações que permitiram aos consumidores acompanhar os trabalhos da CPI.

Considerando que a CPI evidenciou a necessidade de intervenção com medidas que retomem a harmonia nas relações de consumo entre Operadoras e consumidores, como determina o Art. 4º da Lei 8.078 de 11 de Setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor).

Considerando que a CPI constatou falha também no Serviço de Atendimento ao Consumidor das Operadoras (SAC) o que, por conseguinte, infringe o Decreto de numero 6.523 da Presidência da Republica em vigor desde o dia 31 de Julho de 2008.

Considerando as reclamações e demandas colhidas pelas CPI Móvel em visitação em cidades de grande concentração de consumidores da Telefonia Móvel;

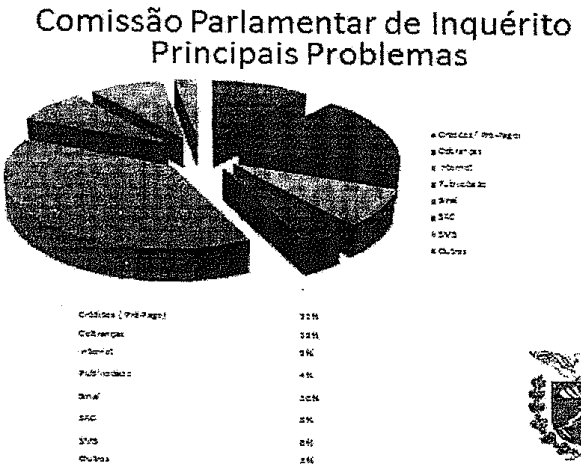
Considerando que os serviços de telefonia móvel se submetem às normas e regulamentos da ANATEL e dentre as exigências desta está o atendimento ao Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço Móvel Pessoal RGQ-SMP, e que todas as normas da Anatel devem atender e submeter-se integralmente aos princípios expressos pela Lei Federal 8.078 (Código de Defesa do Consumidor) que recepcionam amparo Constitucional previstos no Inciso XXXII do art. 5º, e inciso V do art. 170 da Carta Magna Federal, conhecida como Norma Geral de Defesa do Consumidor.

Considerando que o compromisso ora celebrado reflete a maturidade dos agentes signatários, em particular a disponibilidade das empresas em aprimorar o percurso das telecomunicações no Paraná;

Considerando que os resultados obtidos pela amostragem capturada pela CPI, apresentam números expressivos de reclamações nas seguintes áreas:

Diário OFICIAL Paraná
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA

Diário Oficial Certificado Digitalmente
O Departamento de Imprensa Oficial do Estado do Paraná, da garantia de autenticidade deste documento, desde que visualizado através do site http://www.imprensaoficial.pr.gov.br



Considerando que a coleta de informações realizada pela CPI da telefonia móvel objetiva atender a missão determinada pelo Plenário da Assembleia Legislativa do Estado do Paraná, de aferição do grau de satisfação dos usuários no âmbito territorial do estado – portanto é direcionada especificamente para posicionamento dos membros da CPI.

Considerando que o usuário de serviços de telecomunicações tem direito de acesso aos serviços de telecomunicações, com padrões de qualidade e regularidade adequados à sua natureza, em qualquer ponto do território nacional (Lei federal nº 9.472/1997, artigo 3º, inciso I);

Considerando que as Operadoras, além das outras obrigações decorrentes da regulamentação editada pela Anatel e aplicáveis a serviços de telecomunicações e, especialmente, ao Serviço Móvel Pessoal - SMP, constitui dever das OPERADORAS prestar serviço adequado (Resolução nº 477/2007/Anatel, artigo 10, inciso I); contudo, os consumidores paranaenses necessitam dos serviços de telecomunicações, sendo estes essenciais para sua vida, desde que prestados com qualidade e de forma contínua como determina o art. 22 do Código de Defesa do Consumidor, o que torna evidente e necessária atenção de todos os entes participantes deste TAC, os quais devem empreender seriedade para obtenção de qualidade na prestação de serviços.

Considerando que as OPERADORAS protocolaram em 2012, Plano Nacional de Ação de Melhoria da Prestação do SMP, aprovado pela Agência Nacional de Telecomunicações, e que tal plano tem prazo de implementação

até meados de 2014, situação esta que não exime as Operadoras de suas responsabilidades perante os consumidores, em respeito ao Código de Defesa do Consumidor, independente de prazos concedidos pela ANATEL;

Considerando que boa parte das reclamações recebidas dos Consumidores pelos membros da CPI da telefonia móvel do Paraná, durante os trabalhos itinerantes, decorrem de problemas de qualidade e estabilidade do sinal, tidos por insatisfatórios e, que tais problemas, dentre outras origens, advém de restrições ambientais e de legislações municipais limitativas que impõem requisitos que torna morosa a expansão da rede;

Considerando que a ANATEL não adota as medidas normativas com vista à ampliação do espectro de cobertura principalmente no momento de concessão e autorização do SMP e também na ocasião da licitação que permite a existência de pontos de sombra e áreas sem coberturas;

Considerando que o Parlamentar no exercício de suas funções, assim como as Comissões Parlamentares não podem se omitir, sob pena de crime de responsabilidade, quando diante de indícios ou de fato/atos que indiquem a existência de crime, violações de direitos, má prestação de serviços, descumprimento de contratos, não enviando ao Ministério Público suas constatações nos termo do parágrafo 3º, do Art. 62 da Constituição do Estado do Paraná e dos respectivos preceitos contidos no Regimento Interno da Assembleia Legislativa do Estado do Paraná, não tomando atitudes saneadoras quando diante de irregularidades.

RESOLVE A CPI:

Com base nos considerandos acima, a Comissão Parlamentar de Inquérito (CPI da Telefonia Móvel) no exercício de seus poderes Judiciais, impõem como mecanismo conciliador, dando oportunidade para que as Operadoras de Telefonia Móvel promovam o ajustamento de suas condutas, visto o elevado número de reclamações obtidas pela CPI e, objetivando a melhoria da qualidade da prestação dos Serviços Móveis Pessoais, oportuniza o presente TAC – Termo de Ajustamento de Conduta, conotando desde já, que na hipótese de respeito a este termo por parte de todas as operadoras de telefonia móvel, a CPI compromete-se a fazer constar de seu Relatório Final, a indicação aos demais pares Parlamentares da Assembleia do Paraná e de outras Assembleias do Brasil, que envidem esforços no sentido promover integral apoio para aprovação do Projeto de Lei, conhecido como Lei Geral de Antenas, que está em trâmite no Congresso Nacional, assim como apresentar sugestões de alterações nas legislações restritivas municipais que inviabilizam as instalações de infraestrutura de telecomunicações no Estado do Paraná e para exequibilidades dos ajustes impõe:

Diário Oficial Certificado Digitalmente
O Departamento de Imprensa Oficial do Estado do Paraná, da garantia de autenticidade deste documento, desde que visualizado através do site http://www.imprensaoficial.pr.gov.br

Termo de Ajustamento 01:

As OPERADORAS comprometem-se, em atenção ao artigo 6º, inciso III, da Lei 8078/90 – (Direito à Informação) - em manter nos seus contratos, orientações para acesso, inclusive no endereço eletrônico de cada Operadora, sobre como o usuário pode obter informações claras sobre a relação das áreas de cobertura do serviço, quando da venda de linhas de telefonia móvel e internet móvel.

Termo de Ajustamento 02:

As OPERADORAS se comprometem a apresentar à CPI e à Comissão Permanente de Defesa do Consumidor da Assembleia Legislativa do Estado do Paraná, no prazo de 10 (dez) dias úteis, a contar da assinatura deste documento, as informações do Plano Nacional de Ação de Melhoria da Prestação do Serviço Móvel Pessoal (SMP) apresentado, aprovado e divulgado pela ANATEL, para o Estado do Paraná, compromisso este que se restringe á apresentação dos dados e informações divulgadas pela ANATEL, para o Estado do Paraná, sendo que qualquer alteração no Plano acima referido, requerida por uma das partes (Agência Reguladora e/ou OPERADORAS) e acatada pela outra, não ensejará em descumprimento para fins deste Termo.

Termo de Ajustamento 03:

As Operadoras se comprometem a receber e entrar em contato com os reclamantes dando seu posicionamento formal, a toda e qualquer reclamação encaminhada oficialmente pela CPI, dando resolubilidade às questões comprovadas, no prazo de 60 (sessenta) dias do recebimento, pois salvo melhor juízo, entende-se que as Operadoras possuem banco de dados atualizados de seus clientes, e em assim sendo, a CPI enviará dados essenciais como: nome completo e numero da linha telefônica ou CPF, dados suficientes para identificação do consumidor, não podendo a Operadora escusar-se da responsabilidade da resolução do problema, mediante alegação de falta de identificação do consumidor, salvo exceções comprovadas.

Termo de Ajustamento 04:

As Operadoras se comprometem a promover, todas no mesmo período, um grande mutirão no âmbito territorial do Paraná, atingindo todos os Municípios, onde possuem cobertura, seja por suas lojas próprias, e revendas não próprias exclusivas de cada operadora de telefonia móvel ou outros pontos de atendimento previamente determinados e amplamente divulgados pelas Operadoras, durante o mês de agosto de 2013, para recepção de reclamações de consumidores, exceto corporativos, objetivando a resolução dos seguintes problemas:

1. solução de problemas relacionados com cobranças indevidas no prazo de 5 (cinco) dias uteis;

2. Nos casos de dívidas já acordadas e pagas referentes à telefonia móvel, terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis para recepção, análise e resolução e mais 5 (cinco) dias úteis após processado e confirmado o pagamento junto à OPERADORA, para retirada dos nomes dos consumidores inseridos nos serviços de proteção ao crédito.

As Operadoras se comprometem a promover antecipadamente, intensa campanha publicitária nos mesmos meios de comunicação que já veiculam publicidade, para que atinja todas as cidades do Paraná em horário nobre, divulgação esta que objetivará o chamamento da população para o mutirão, por meio do comunicado abaixo, enviando no prazo de 10 dias úteis um Plano de Mídias para aprovação dos membros da CPI, para inserção durante o prazo do Mutirão:

COMUNICADO

"Por determinação da CPI da Telefonia Móvel da Assembleia Legislativa do Estado do Paraná e, em cumprimento ao Termo de Ajustamento de Conduta, as Operadoras de Telefonia Celular se comprometeram a promover nas cidades do Estado do Paraná, no mês de agosto de 2013, um Mutirão para resolução de reclamações dos consumidores quanto a cobranças indevidas."

Termo de Ajustamento 05:

As operadoras se comprometem no prazo de até 31 de agosto de 2013, a promover a otimização de todos os seus canais de comunicação com seus consumidores, em especial os canais de que utilizam da *web*, aprimorando os canais *on line*, como *site* e ou outros similares, para servirem de meio de acesso imediato para formalização de reclamações dos usuários, com geração imediata de protocolo e resposta automática via *sms* ou via *e-mail*, assim como também a instituição, no prazo de 6 (seis) meses, de *chat on line* para realização de reclamações, disponibilizando em todos os meios de comunicação com os consumidores, informações sobre como obter o histórico das reclamações intrinsicamente ligadas ao protocolo inicial, fazendo constar confirmação do recebimento da mensagem via *e-mail* ou *sms*.

Diário Oficial Certificado Digitalmente
O Departamento de Imprensa Oficial do Estado do Paraná, da garantia de autenticidade deste documento, desde que visualizado através do site http://www.imprensaoficial.pr.gov.br

Termo de Ajustamento 06:

As Operadoras se comprometem que todas as reclamações, solicitações de serviços, pedidos de rescisão e pedidos de informação apresentados pelo Consumidor devem ser individualmente processados pelas OPERADORAS e receber um protocolo numérico sequencial a ser obrigatoriamente informado ao interessado para possibilitar o acompanhamento da solução de sua reclamação ou solicitação. O número de protocolo numérico sequencial será fornecido ao cliente por meio de vocalização e/ou mensagem de texto. Nos casos de envio do protocolo por mensagem de texto, esta deve ser enviada ao telefone celular do cliente no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após a postulação do consumidor, excluídos os aparelhos não aptos a receber o *sms.*

Termo de Ajustamento 07:

As Operadoras comprometem-se no prazo de até 6 (seis) meses a contar da data de assinatura deste TAC, a apresentar à Comissão de Defesa do Consumidor da ALEP, um estudo sobre a viabilidade para implantação e informação ao cliente de sistema que garanta no início da chamada originada pelo consumidor, logo após o processamento do número discado, informar se a Operadora destinatária é a mesma de origem da chamada.

Termo de Ajustamento 08:

As Operadoras comprometem-se a manter o serviço de atendimento aos PROCONS do Estado do Paraná por meio do canal exclusivo 0800.

Termo de Ajustamento 09:

As operadoras se comprometem a apresentar, no prazo de até 31 de agosto de 2013, um Plano de Investimentos específico para aplicação no âmbito territorial do Estado do Paraná, baseado no Plano Nacional de Ação de Melhoria da ANATEL, que terá um acompanhamento trimestral, contendo previsões para resoluções de problemas detectados pela CPI, inerentes à qualidade do sinal e melhoria no atendimento de consumidores. Todas as operadoras de telefonia móvel deverão, no mesmo prazo, apresentar à Comissão de Defesa do Consumidor da Assembleia Legislativa do Estado do Paraná, o mapeamento dos pontos e a quantidade e/ou capacidade de antenas que planejam instalar em todo Território do Paraná; Todas as operadoras de telefonia celular terão o aumento na capacidade de suas redes e de atendimento aos consumidores avaliados trimestralmente, reiterando a determinação já solicitada pelos Ministérios Públicos, Federal e Estadual, pela ANATEL e pelo Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. Em virtude do prazo de vigência da CPI, após aprovação de seu Relatório Final pelo Plenário da Assembleia Legislativa, acompanhará o cumprimento dos termos de

ajustamento de conduta expressos neste instrumento a Comissão Permanente de Defesa do Consumidor da ALEP.

O presente **Termo de Ajustamento,** para que produza seus devidos efeitos legais, vai assinado pelo Presidente da CPI da Telefonia Móvel Deputado Paranhos, pelo Relator da CPI Deputado Nereu Moura e demais membros integrantes da Comissão, e pelos responsáveis Regionais/Nacionais das Operadoras de Telefonia Móvel em atuação no âmbito territorial do Estado do Paraná, assinando também os representantes do Ministério Público do Estado do Paraná e do PROCON/Pr, na condição de testemunhas dos fatos, atestando o conhecimento dos termos aqui impostos, comprometendo-se que na hipótese de descumprimento do compromissado, tomarão as devidas providências para responsabilização junto ao Judiciário.

Curitiba, 13 de junho de 2013.

CLARO S/A **TIM CELULAR S/A.** **14 BRASIL TELECOM S/A.**

VIVO S/A. **SERCOMTEL**

DEPUTADO PARANHOS
PRESIDENTE DA CPI DA TELEFONIA MÓVEL

DEPUTADO NEREU MOURA
RELATOR DA CPI

DEPUTADO PROFESSOR LEMOS
VICE PRESIDENTE DA CPI

DEPUTADO GILBERTO MARTIN
RELATOR ADJUNTO DA CPI

DEPUTADO BERNARDO CARLI
MEMBRO EFETIVO

DEPUTADO LUIZ CARLOS MARTINS
MEMBRO EFETIVO

DEPUTADO ROBERTO ACIOLLI
MEMBRO EFETIVO

PROCON/Pr.
Ciente da formalização do TAC

MINISTÉRIO PÚBLICO
Ciente da formalização do TAC

Diário OFICIAL Paraná
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA

Diário Oficial Certificado Digitalmente
O Departamento de Imprensa Oficial do Estado do Paraná, da garantia de autenticidade deste documento, desde que visualizado através do site http://www.imprensaoficial.pr.gov.br

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO PARANÁ
3ª Sessão Legislativa - 17ª Legislatura
2013

COMISSÃO PARLAMENTAR DE INQUÉRITO
DA
TELEFONIA MÓVEL

TAC

TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA

TERMO ADITIVO 01

Por deliberação dos Deputados membros da CPI, após instituição nesta data de 19 de junho de 2013, do Termo de Ajustamento de Conduta, ao qual integra o presente aditivo, considerando que foram detectados novos elementos que na visão da CPI e também das Operadoras, trarão exequibilidade às imposições, em benefício dos consumidores do Estado do Paraná, ficam aditados os seguintes termos de ajustamento, que passam a ter a seguinte redação:

"Termo de Ajustamento 04:

As Operadoras se comprometem a promover, todas no mesmo período, um grande mutirão no âmbito territorial do Paraná, atingindo todos os Municípios, onde possuem cobertura, seja por suas lojas próprias, e revendas não próprias exclusivas de cada operadora de telefonia móvel ou outros pontos de atendimento previamente determinados, **como correios**, e amplamente divulgados pelas Operadoras, durante o mês de agosto de 2013, para recepção de reclamações de consumidores, exceto corporativos, objetivando a resolução dos seguintes problemas:

1. solução de problemas relacionados com cobranças indevidas no prazo de 5 (cinco) dias uteis, **ressalvado o prazo regular dos correios, quando for o caso.**

2. Nos casos de dívidas já acordadas e pagas referentes à telefonia móvel, terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis para recepção, análise e resolução e mais 5 (cinco) dias úteis após processado e confirmado o pagamento junto à OPERADORA, para retirada dos nomes dos consumidores inseridos nos serviços de proteção ao crédito.

As Operadoras se comprometem a promover antecipadamente, intensa campanha publicitária nos mesmos meios de comunicação que já veiculam publicidade, para que atinja todas as cidades do Paraná em horário nobre, divulgação esta que objetivará o chamamento da população para o mutirão, por meio do comunicado abaixo, enviando no prazo de 10 dias úteis um Plano de Mídias para **consideração** dos membros da CPI, para inserção durante o prazo do Mutirão:

COMUNICADO

"Por determinação da CPI da Telefonia Móvel da Assembleia Legislativa do Estado do Paraná e, em cumprimento ao Termo de Ajustamento de Conduta, as Operadoras de Telefonia Celular se comprometeram a promover nas cidades do Estado do Paraná, no mês de agosto de 2013, um Mutirão para resolução de reclamações dos consumidores quanto a cobranças indevidas comprovadas."

É permitido pela CPI, que o comunicado acima expresso, poderá ser veiculado de forma cooperada e assinado pelo SINDITELEBRASIL – Sindicato Nacional das Empresas de Telefonia e de Serviços Móvel Celular e Pessoal.

Termo de Ajustamento 05:

As operadoras se comprometem no prazo de até **90 dias a contar da assinatura deste Aditivo**, a promover a otimização de todos os seus canais de comunicação com seus consumidores, em especial os canais de que utilizam da *web*, aprimorando os canais *on line*, como *site* e ou outros similares, para servirem de meio de acesso imediato para formalização de reclamações dos usuários, com geração imediata de protocolo em tela que deve ser encaminhado imediatamente por meio de resposta automática via *sms* ou via *e-mail*, assim como também a instituição, no prazo de 6 (seis) meses, de *chat*

Diário OFICIAL Paraná
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA

Diário Oficial Certificado Digitalmente
O Departamento de Imprensa Oficial do Estado do Paraná, da garantia de autenticidade deste documento, desde que visualizado através do site http://www.imprensaoficial.pr.gov.br

on line para realização de reclamações, disponibilizando em todos os meios de comunicação com os consumidores, informações sobre como obter o histórico das reclamações intrinsicamente ligadas **ao consumidor**, fazendo constar confirmação do recebimento da mensagem via *e-mail* ou *sms.*

Por terem como ajustado, firmam o presente aditivo, que vai assinado pelas Operadoras e pelos membros efetivos da Comissão Parlamentar de Inquérito.

Curitiba, 13 de junho de 2013.

CLARO S/A **TIM CELULAR S/A.** **14 BRASIL TELECOM S/A.**

VIVO S/A. **SERCOMTEL**

DEPUTADO PARANHOS
PRESIDENTE DA CPI DA TELEFONIA MÓVEL

DEPUTADO NEREU MOURA
RELATOR DA CPI

DEPUTADO PROFESSOR LEMOS
VICE PRESIDENTE DA CPI

DEPUTADO GILBERTO MARTIN
RELATOR ADJUNTO DA CPI

DEPUTADO BERNARDO CARLI
MEMBRO EFETIVO

DEPUTADO LUIZ CARLOS MARTINS
MEMBRO EFETIVO

DEPUTADO ROBERTO ACIOLLI
MEMBRO EFETIVO

JOSÉ AMÉRICO LEITE FILHO
DIRETOR DO SINDITELEBRASIL

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO PARANÁ
3ª Sessão Legislativa - 17ª Legislatura

2013

COMISSÃO PARLAMENTAR DE INQUÉRITO DA TELEFONIA MÓVEL

Presidente: Deputado Leonaldo Paranhos; Vice Presidente: Deputado Professor Lemos
Relator: Deputado Nereu Moura; Relator Adjunto: Deputado Gilberto Martin;
Membros Efetivos: Deputado Luiz Carlos Martins;
Deputado Bernardo Ribas Carli; Deputado Roberto Aciolli.

6 – Das Conclusões.

A Comissão Parlamentar de Inquérito da Telefonia Móvel, entende que cumpriu sua missão e, diferentemente das conclusões de outras CPIs anteriores, procurou ultimar suas conclusões não somente em um documento relatorial, e sim procurou promover ações resolutivas, em benefício da população, do Estado, dos consumidores e também em benefício da atividade das operadoras.

No transcurso das investigações, deparou-se com irregularidades, reclamações e denúncias, transformando estes elementos em atitudes saneadoras efetivas, impondo um Termo de Ajustamento de Conduta, que unido às conclusões abaixo expostas, redundou em:

- Aferição do grau de satisfação dos consumidores;
- Identificação da problemática geradora da insatisfação;
- Imediata resolutividade das reclamações recebidas pela CPI;
- Instalação de Mutirão para amplo atendimento dos consumidores no âmbito territorial do Paraná;
- Melhoria dos Serviços de Atendimento ao Consumidor, com disponibilização de histórico sequencial de protocolos aos reclamantes;
- Instalação de novos canais de atendimento aos consumidores, para recepção de reclamações, como Correios, via *chat online* e *e-mail*;

Diário Oficial Certificado Digitalmente
O Departamento de Imprensa Oficial do Estado do Paraná, da garantia de autenticidade deste documento, desde que visualizado através do site http://www.imprensaoficial.pr.gov.br

- Instituição do PROCON Assembleia, que transforma os gabinetes parlamentares em canais de recepção das demandas dos consumidores paranaenses;
- Proposição de um "**PACTO ESTADUAL DE ANTENAS**", para incentivar e viabilizar a ampliação da infraestrutura da rede de telefonia móvel existente, estabelecendo uma mesma linguagem legislativa dentre os Municípios do Paraná;
- Solicitação de manifestação da Representação Brasileira no Parlamento do MERCOSUL, objetivando a harmonia entre as Prestadoras do Serviço Móvel Pessoal, no que se refere o serviço de *roaming*, no âmbito do MERCOSUL.

Nesse sentido, passamos então a apresentar, pormenorizadamente, as Conclusões desta Comissão Parlamentar de Inquérito.

6.1. – Conclusão Número 01:

> **"Os consumidores usuários do Serviço Móvel Pessoal (SMP) no âmbito territorial do Estado do Paraná, segundo dados da Anatel do mês de Abril, são cerca de 14.310.174 de usuários, e conforme resultado de amostragem coletada pela CPI, demonstraram insatisfação com os serviços prestados pelas operadoras de telefonia móvel."**

O fato determinado a apurar por meio de inquérito pela unanimidade dos Parlamentares desta Assembleia Legislativa, sinteticamente expresso no Ato do Presidente Nº 20/2012, tem a finalidade de "*investigar e fiscalizar a baixa qualidade do serviço e as sucessivas quedas de sinal das empresas de telefonia móvel no Estado do Paraná*". Para tanto, após intensas diligências nos Municípios mais populosos, com maior concentração de usuários, que foram realizadas por meio de Unidade Móvel, procedimentos integralmente apresentados nos itens 3.2 a 3.15, deste Relatório, foram obtidos os seguintes resultados:

Qualidade Geral do Serviço:
Notas 0 e 3 representam 66% de insatisfação

0	30%
3	36%
5	22%
7	9%
10	2%

Qualidade de Sinal:
Notas 0 e 3 representam 71% de insatisfação

0	38%
3	33%
5	17%
7	9%
10	4%

Estabilidade do Serviço:
Notas 0 e 3 representam 71% de insatisfação

0	38%
3	33%
5	17%
7	8%
10	4%

Qualidade do Atendimento:
Notas 0 e 3 representam 72% de insatisfação

0	43%
3	29%
5	15%
7	8%
10	5%

Diário Oficial Certificado Digitalmente
O Departamento de Imprensa Oficial do Estado do Paraná, da garantia de autenticidade deste documento, desde que visualizado através do site http://www.imprensaoficial.pr.gov.br

Serviço de SMS:
Notas 0 e 3 representam 52% de insatisfação

0	25%
3	27%
5	22%
7	17%
10	9%

Serviço de Internet Móvel:
Notas 0 e 3 representam 66% de insatisfação

0	30%
3	36%
5	22%
7	9%
10	2%

Cobranças:
Notas 0 e 3 representam 68% de insatisfação

0	47%
3	21%
5	13%
7	10%
10	8%

Porcentagem de Reclamações por Categoria:

Créditos (Pré-Pago)	11%
Cobranças	19%
Internet	9%
Publicidade	4%
Sinal	38%
SAC	8%
SMS	8%
Outros	3%

A partir dos Formulários de Reclamações, a CPI da Telefonia classificou os principais problemas relatados pela população em Categorias e Subcategorias, divididas da seguinte forma:

Créditos

- Expiram sem o efetivo uso do serviço
- Consumo Indevido de Créditos
- Serviços de SMS cobrados sem prévio aviso

Cobranças

- Indevidas
- Recebimento de Fatura após a data de vencimento
- Adesão de Plano sem Autorização
- Indução para compras de mais créditos
- Falta (ou falha) de Discriminação dos Serviços na Fatura
- Desrespeito à Portabilidade

Internet

- Falha na Prestação do Serviço
- Instabilidade
- Redução de Velocidade

Publicidade

- Propaganda Enganosa

SMS

- SMS enviados pelas Operadoras fora do horário comercial
- Cobranças
- Mensagens invasivas
- Atraso na Entrega de Mensagem
- Marketing

SAC

- Falta de Qualificação de Atendentes
- Falta de Eficácia na Resolubilidade de Problemas
- Queda na Ligação durante o Atendimento
- Dificuldades para Cancelar Serviços

Sinal

- Falta de Estações Rádio Base

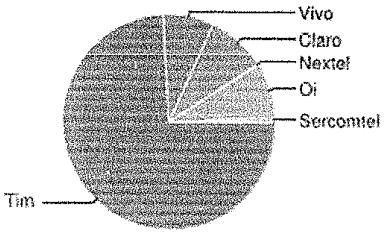
Outros

- Bloqueio de Chip

Diário OFICIAL Paraná
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA
Diário Oficial Certificado Digitalmente
O Departamento de Imprensa Oficial do Estado do Paraná, da garantia de autenticidade deste documento, desde que visualizado através do site http://www.imprensaoficial.pr.gov.br

Distribuição das Reclamações dentre as Operadoras:

Operadora



Tim	74%
Vivo	8%
Claro	9%
Nextel	0%
Oi	8%
Sercomtel	1%

6.2 – Conclusão Número 02:

> **"Os resultados demonstrados nas Conclusões do Item 6.1, (insatisfação do consumidor), ocorrem em virtude da falta de investimentos no Paraná, que acompanhem o crescimento do número de usuários."**

Há falta de Estações Rádio Base (ERBs), como bem demonstrado nos itens 3.2 a 3.15 deste Relatório, onde ficou conotado o elevado índice de Habitantes por ERB, em todos os Municípios percorridos pela Unidade Móvel da CPI e suas Regiões de abrangência.

Vale ressaltar que, segundo o Deputado Federal (SP) Reinaldo Nogueira, as empresas de telefonia móvel tem faturamento anual superior a R$ 287 bilhões (http://www.youtube.com/watch?v=VhiCprrbevE), sendo que os dados apresentados por empresa de consultoria privada (http://www.teleco.com.br/opcelular1.asp) também corroboram nesse sentido, observa-se:

Receita Líquida do Celular

R$ Milhões	1T12	2T12	3T12	4T12	1T13	ΔTrim	ΔAno
Vivo	5.106	5.128	5.341	5.823	5.636	(3,2%)	10,4%
TIM	4.187	4.269	4.495	4.821	4.515	(6,4%)	7,8%
Oi	2.964	3.161	3.338	3.344	3.185	(4,8%)	7,5%
Claro	3.255	3.137	3.095	3.273	3.148	(3,8%)	(3,3%)

Nota: Receitas da Vivo não inclui receitas de interconexão da Vivo Fixo, ao contrário das dmais operadoras. Receita da Claro não inclui longa distância e a soma da receita líquida de serviços e de aparelhos apresenta diferenças em relação á receita líquida total.

Receita Líquida de Serviços

R$ Milhões	1T12	2T12	3T12	4T12	1T13
Vivo	4.924	4.960	5.078	5.474	5.271
TIM	3.734	3.706	3.873	4.116	3.891
Oi	2.939	3.027	3.203	3.149	3.037
Claro	3.057	2.914	2.904	2.995	2.936

Receita Líquida de Aparelhos

R$ Milhões	1T12	2T12	3T12	4T12	1T13
Vivo	181	169	263	349	366
TIM	453	563	622	706	624
Oi	25	134	135	195	148
Claro	194	223	192	272	211

Tendo em vista o acima apresentado, e segundo a revista Exame da Editora Abril, em seu portal digital, a operadora TIM "prevê" investimentos de apenas R$ 10,7 bilhões compreendidos entre os anos de 2013 e 2015. No ano de 2012, a operadora investiu R$ 3,4 bilhões, o que demonstra a discrepância entre os valores de faturamento líquido e de investimentos diretos.

Segundo dados do jornal Valor Econômico, a operadora Oi contabilizou uma receita líquida de R$27,5 bilhões no ano de 2012, receita oriunda somente da venda de serviços. As cifras aqui apresentadas se distanciam exponencialmente do previsto pelo Ministro das Telecomunicações, Paulo Bernardo, o qual afirma que para a melhoria do serviço de telefonia móvel as empresas deveriam investir R$25 bilhões ao ano, conforme matéria veiculada em edição *online* do Correio Braziliense, observa-se:

> "O ministro das Comunicações, Paulo Bernardo, reconheceu ontem (30/5) que as operadoras de telefonia e internet precisam investir mais para melhorar a qualidade dos serviços prestados. Durante audiência pública na Câmara, ele informou que o setor requer investimento anual de R$ 24 bilhões a R$ 25 bilhões, ante a média de R$ 17 bilhões dos últimos anos.
> Paulo Bernardo assegurou que o setor é uma prioridade de governo, sendo uma prova disso as novas exigências e a redução de impostos para favorecer a expansão da infraestrutura. ["O setor precisa aumentar investimentos como um todo..."]
> (Correio Braziliense – 30/05/2012)

Diante das informações acima expostas, e das sintéticas informações enviadas pelas operadoras Tim e Claro, em cumprimento às determinações do Termo de

Diário Oficial Certificado Digitalmente
O Departamento de Imprensa Oficial do Estado do Paraná, da garantia de autenticidade deste documento, desde que visualizado através do site http://www.imprensaoficial.pr.gov.br

Ajustamento de Conduta, que solicitou aprazadamente a apresentação de plano de investimentos e melhorias no âmbito territorial do Estado do Paraná, temos a concluir que tais intenções de investimentos, não contemplam as necessidades de implantação de novas antenas para cobertura das áreas hoje descobertas, assim como também não contemplam a necessidade de melhoria dos serviços prestados, não só diretamente no que tange ao sinal, mas também ao atendimento dos consumidores, principalmente nos serviços de teleatendimento (*call-centers*), além de outros canais tão necessários à contemplação dos interesses dos usuários.

Assim sendo, conclui-se também que as operadoras têm que objetivar a inserção de quantidade de antenas, até que se atinja a meta de no máximo 1000 usuários por antena.

Para que a meta supracitada seja atingida, entende-se necessária a aprovação de indicação legislativa, apoiada pela unanimidade dos parlamentares da Assembleia Legislativa do Estado do Paraná, assim como também, de aprovação de requerimento de Plenário, ambos solicitando a imediata intervenção do Ministério das Telecomunicações, no sentido do estabelecimento legislativo de tais limites, ou como medida saneadora, o envio de cópia do presente Relatório à Comissão de Legislação Participativa do Congresso Nacional, objetivando que esta tome a iniciativa legislativa de alteração da "Lei Geral das Telecomunicações", com vistas à imposição de regra, limitando o número de usuários por antena instalada.

6.3 – Conclusão Número 03:

"A ANATEL não cumpre com sua função de órgão regulador."

A Anatel herdou do Ministério das Telecomunicações os poderes de outorga, regulamentação e fiscalização dos serviços de Telefonia Móvel, competindo à Anatel 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. Suas decisões só podem ser contestadas judicialmente.

Importante salientar, que a Anatel não cumpre o papel de Agência Reguladora, atuando sempre em polo passivo e prevaricando (art. 319 do Código Penal) em suas obrigações. A conduta da agência pode ser considerada dubitável, sendo que um órgão com atribuição regulamentadora deixa de fiscalizar com eficácia as operadoras de

telefonia móvel, somando-se a isto o fato de que, como agência "reguladora", não deve se posicionar sempre em polo passivo, tendo em vista que a mesma também está enquadrada no Código de Defesa do Consumidor, em seu artigo 22.

> "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. (grifo nosso)
>
> 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."

Acrescenta-se que, as pesquisas de satisfação apresentadas pela Anatel, são dubitáveis tendo em vista que os dados das pesquisas são realizados e remetidos pelas próprias operadoras. Atrelado a isso, o fato de que as pesquisas disponibilizadas pelo sítio eletrônico da Anatel, em sua maioria, dizem respeito somente ao nível de "Satisfação" dos usuários e não de "Insatisfação", o que de fato interessa para a população consumidora usuária deste serviço.

Importante salientar que, no entendimento desta CPI, a Anatel é conivente e omissa nos casos de oferta e publicidade falsa ou enganosa, visto que permite a veiculação por parte das operadoras, de promessas que não podem ser cumpridas, saliente-se que no polo ativo de ações judiciais, figuram na maioria das vezes o Ministério Público, as Associações Civis de Defesa do Consumidor e também, o PROCON (http://agenciabrasil.ebc.com.br/noticia/2013-06-05/operadora-oi-e-condenada-pela-justica-por-propaganda-enganosa), e não a Anatel, em descumprimento de sua função.

Detectamos também omissão e morosidade na iniciativa de fiscalização, em especial nos seguintes casos:

- Planos de conversação ilimitada;
- Oferta de serviços que posteriormente não podem ser entregues;
- Plano de Internet ilimitada;
- Oferta de Tecnologia 4G;
- Velocidade de Internet não entregue conforme prometido;
- Desinformação de valores cobrados nas tarifas de completamento de chamadas; neste tocante enfatiza-se que recentemente operadora foi condenada pela Justiça

Diário Oficial Certificado Digitalmente
O Departamento de Imprensa Oficial do Estado do Paraná, da garantia de autenticidade deste documento, desde que visualizado através do site http://www.imprensaoficial.pr.gov.br

do Paraná, a pagar multa no valor de R$ 5,54 milhões no mês de Junho/2013; (http://g1.globo.com/pr/parana/noticia/2013/06/operadora-oi-e-condenada-pagar-r-55-mi-por-propaganda-enganosa.html)

Presume-se portanto, que a Anatel, sendo a responsável pela regulamentação e fiscalização dos serviços de telefonia móvel, observa e toma conhecimento das referidas práticas, porém mantém-se omissa e conivente frente as infrações, cometendo omissão de autoridade competente.

Neste sentido, a CPI entende que o Ministério Público Federal deve tomar as respectivas medidas, com vistas a representação judicial no foro competente contra o Presidente do Conselho Diretor Nacional da Anatel, Senhor Doutor João Batista de Rezende.

6.4 – Conclusão Número 04:

> **"Existe disparidade entre os requisitos impostos pelas normas regulamentadoras municipais para instalação de Antenas. Esta situação cria dificuldades para as operadoras promoverem a ampliação de suas redes de telefonia móvel"**

O Estado do Paraná possui um total de 399 Municípios, cada um tendo suas peculiaridades intrínsecas à sua conformação geográfica. É natural que busquem em suas Leis Orgânicas, regulamentações de autoria de suas egrégias Câmaras Municipais, visando o zelo pelos seus padrões sanitários, urbanísticos e ambientais.

Durante o período de inquérito da CPI da Telefonia Móvel, os Membros da Comissão já tinham conhecimento de que as operadoras de telefonia móvel enfrentavam dificuldades para instalação de antenas, em razão da discrepância entre Leis Municipais, situação que, promove o emperramento dos processos de instalação de antenas, devido aos mais diversos motivos. Assim sendo, os Membros da Comissão realizaram um levantamento das normas gerais municipais relacionadas à instalação de ERBs para confirmar a existência do problema, vide item 4.3., do Banco de Dados.

Foi constatada a existência de diversos tipos de empecilhos para a implantação de infraestrutura de redes de telefonia móvel. Alguns Municípios, como Foz do Iguaçu, possuem regulamentação específica para a matéria, no entanto a Lei Municipal, é demasiadamente restritiva, impedindo a instalação de antenas nas proximidades de escolas, creches ou hospitais, o que limita a quantidade de terrenos para a instalação de antenas.

Outros Municípios, como Francisco Beltrão, não possuem legislação específica para a matéria, obrigando que o processo de instalação de novas antenas obedeça ao Plano Diretor de cada Município. Diante deste fato, as operadoras ficam obrigadas a respeitar estritamente o zoneamento estipulado pela Secretaria de Obras dos Municípios, que geralmente distribuem os zoneamentos, dividindo-os em áreas residenciais, industriais, rurais, comerciais, etc. Desta forma, a instalação de antenas fica restrita às Zonas onde a atividade é classificada como "Permitida" ou "Permissível", limitação esta diferente em cada Município, fato que corrobora para a redução do número de espaços disponíveis para instalação de novas antenas.

6.5 – Conclusão Número 05:

> **"A Conclusão Número 04 gera a necessidade do Poder Legislativo do Estado do Paraná, através de sua Comissão Permanente de Defesa do Consumidor, interceder de forma emergencial, para promover na data de 03 de Setembro de 2013, às 09h30min, no Plenarinho da Assembleia Legislativa do Estado do Paraná, uma grande reunião objetivando a celebração do "PACTO ESTADUAL DAS ANTENAS", documento que deve ser chancelado pela Comissão de Defesa do Consumidor, pelos Membros desta CPI, pela SINDITELEBRASIL, pelo CAU – Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Paraná, pelo CREA – Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Paraná, pelo IPPUC – Instituto de Pesquisa e Planejamento Urbano de Curitiba, pelas Associações de Vereadores e Associações dos Municípios do Paraná."**

Levando em consideração a Conclusão anterior de Número 04, onde ficaram constadas dificuldades enfrentadas pelas operadoras de telefonia móvel para realizarem ampliações de rede, ocasionando diversos prejuízos à qualidade dos serviços, e em consequência disto, gerando problemas aos consumidores, principalmente de queda de sinal e falhas nas ligações.

A Comissão Parlamentar de Inquérito, no intuito de dirimir as dificuldades enfrentadas para ampliação das redes de telefonia, propõe a realização, na data de 03 de Setembro de 2013, de um grande **"PACTO ESTADUAL DAS ANTENAS"**, envolvendo:

1. **Comissão Permanente de Defesa do Consumidor;**
2. **Comissão Permanente de Assuntos Municipais;**
3. **Comissão Permanente de Obras Públicas, Transporte e Comunicação;**

Diário Oficial Certificado Digitalmente
O Departamento de Imprensa Oficial do Estado do Paraná, da garantia de autenticidade deste documento, desde que visualizado através do site http://www.imprensaoficial.pr.gov.br

4. **Comissão Permanente de Ecologia e Meio Ambiente;**
5. **Membros da CPI da Telefonia Móvel;**
6. **SINDITELEBRASIL;**
7. **CAU/PR – Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Paraná;**
8. **CREA-PR – Conselho Regional de Engenharia e Agronomia;**
9. **IPPUC – Instituto de Pesquisa e Planejamento Urbano de Curitiba;**
10. **Associações de Vereadores;**

- **ACAMPAR - Associação de Câmaras e Vereadores do Paraná**
- **UVEPAR - União dos Vereadores do Paraná**
- **ACAMOP - Associação de Câmaras e Vereadores do Oeste do Paraná**
- **AVER – Associação das Câmaras de Vereadores do Centro do Paraná**
- **ACAMSOP – Associação das Câmaras Municipais do Sudoeste do Paraná**

11. **Associações de Municípios.**

- **AMP – ASSOCIAÇÃO DOS MUNICÍPIOS DO PARANÁ**
- **AMLIPA – ASSOCIAÇÃO DOS MUNICÍPIOS DO LITORAL DO PARANÁ**
- **ASSOMEC – ASSOCIAÇÃO DOS MUNICÍPIOS DA REGIÃO METROPOLITANA DE CURITIBA**
- **AMSULEP – ASSOCIAÇÃO DOS MUNICÍPIOS DA REGIÃO SULESTE DO PARANÁ**
- **AMCG - ASSOCIAÇÃO DOS MUNICÍPIOS DA REGIÃO DOS CAMPOS GERAIS**
- **AMUNORPI - ASSOCIAÇÃO DOS MUNICÍPIOS DO NORTE PIONEIRO**
- **AMUNOP - ASSOCIAÇÃO DOS MUNICÍPIOS DO NORTE DO PARANÁ**
- **AMEPAR - ASSOCIAÇÃO DOS MUNICÍPIOS DO MÉDIO PARANAPANEMA**
- **AMUVI - ASSOCIAÇÃO DOS MUNICÍPIOS DO VALE DO IVAÍ**
- **AMUSEP - ASSOCIAÇÃO DOS MUNICÍPIOS DO SETENTRIÃO PARANAENSE**
- **AMUNPAR - ASSOCIAÇÃO DOS MUNICÍPIOS DO NOROESTE DO PARANÁ**
- **AMERIOS - ASSOCIAÇÃO DOS MUNICÍPIOS DA REGIÃO DO ENTRE RIOS**
- **COMCAM – COMUNIDADE DOS MUNICÍPIOS DA REGIÃO DE CAMPO MOURÃO**
- **AMOP - ASSOCIAÇÃO DOS MUNICÍPIOS DO OESTE DO PARANÁ**
- **AMSULPAR - ASSOCIAÇÃO DOS MUNICÍPIOS DO SUL PARANAENSE**
- **AMSOP - ASSOCIAÇÃO DOS MUNICÍPIOS DO SUDOESTE DO PARANÁ**
- **AMCESPAR - ASSOCIAÇÃO DOS MUNICÍPIOS DO CENTRO SUL DO PARANÁ**
- **CANTUQUIRIGUAÇU - ASSOCIAÇÃO DO CANTUQUIRIGUAÇU**
- **AMOCENTRO - ASSOCIAÇÃO DOS MUNICÍPIOS DO CENTRO DO PARANÁ**
- **AMUTUR - ASSOCIAÇÃO DOS MUNICÍPIOS TURISTICOS DO PARANÁ**

As instituições acima indicadas, para firmarem o **PACTO ESTADUAL DAS ANTENAS**, deverão analisar, discutir, e deliberarem sobre a proposta da CPI de Legislação Municipal abaixo aduzida:

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO PARANÁ

3ª Sessão Legislativa - 17ª Legislatura
2013

COMISSÃO PARLAMENTAR DE INQUÉRITO DA TELEFONIA MÓVEL

MINUTA SUGESTIVA DE PROJETO DE LEI MUNICIPAL

PROJETO DE LEI N°

SÚMULA: Dispõe sobre normas gerais urbanísticas para a instalação de Estruturas de Suporte das Estações Rádio Base e equipamentos afins autorizados e homologados pela Agência Nacional de Telecomunicações, nos termos da legislação federal vigente.

CAPÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º - A instalação, no Município de (xxxxxxxx), de Estruturas de Suporte das Estações Rádio Base e equipamentos afins autorizados e homologados pela Agência Nacional de Telecomunicações, destinadas à operação de serviços de telecomunicações, fica disciplinada por esta lei, sem prejuízo do disposto na legislação federal pertinente.

Parágrafo único. Não estão sujeitos às prescrições previstas nesta Lei os radares militares e civis, com propósito de defesa ou controle de tráfego aéreo, cujo funcionamento deverá obedecer a regulamentação própria.

Art. 2º - Para os fins de aplicação desta lei, e em conformidade com a regulamentação expedida pela Agência Nacional de Telecomunicações, observam-se as seguintes definições:

Estação Rádio Base (ERB) - Conjunto de equipamentos ou aparelhos, dispositivos e demais meios necessários à realização de comunicação, seus acessórios e periféricos que emitem radiofrequências e, quando for o caso, as instalações que os abrigam e complementam.

Diário Oficial Certificado Digitalmente
O Departamento de Imprensa Oficial do Estado do Paraná, da garantia de autenticidade deste documento, desde que visualizado através do site http://www.imprensaoficial.pr.gov.br

Antena – Dispositivo para irradiar ou capturar ondas eletromagnéticas no espaço.

Estruturas de Suporte - meios físicos fixos construídos para dar suporte a estações transmissoras de radiocomunicação, entre os quais postes, torres, mastros, armários, estruturas de superfície e estruturas suspensas.

ERB Móvel - A estação rádio-base instalada para permanência máxima de 06 (seis) meses para cobrir demandas específicas, tais como eventos, convenções, etc.

Instalação Externa – Instalação em locais não confinados, tais como torres, postes, topo de edificações, fachadas, caixas d'água, etc.

Instalação Interna – Instalação em locais confinados, tais como no interior de edificações, túneis, shoppings, aeroportos, estádios, etc.

Solicitante - Prestadora interessada no Compartilhamento de Infraestrutura.

Detentora – empresa proprietária da Estrutura de Suporte.

RNI – Radiação Não Ionizante.

Áreas Precárias – Áreas irregularmente urbanizadas.

Art. 3º - As Estações Rádio Base e as respectivas Estruturas de Suporte ficam enquadradas na categoria de equipamento urbano e são considerados bens de utilidade pública, conforme disposto na letra "b", do inciso VIII, do artigo 3º do Código Florestal, podendo ser implantadas em todas as zonas ou categorias de uso, desde que atendam ao disposto nesta lei.

§ 1º – Em bens privados, é permitida a instalação e o funcionamento de Estações Rádio Base e das respectivas Estruturas de Suporte mediante a devida autorização do proprietário do imóvel ou detentor do título de posse.

§ 2º - Nos bens públicos de todos os tipos, é permitida a instalação e o funcionamento de Estações Rádio Base e das respectivas Estruturas de Suporte mediante com a devida permissão de uso, que será outorgada pelo Município por decreto do Executivo, a título não oneroso, e formalizada por termo lavrado pelo (órgão municipal que concede a permissão de uso xxxxx), do qual deverão constar as cláusulas convencionais e o atendimento aos parâmetros de ocupação dos bens públicos.

§ 3º - Em razão da utilidade pública dos serviços regulados nesta Lei, o Município pode ceder o uso da área pública na forma prevista no parágrafo acima para qualquer particular interessado em realizar a instalação de Estações Rádio-Base sendo, nesses casos, inexigível o processo licitatório, nos termos do artigo 25 da Lei Federal nº 8.666/1993. A cessão de uso da área pública não se dará de forma exclusiva.

§ 4º – Os condicionamentos estabelecidos pelo poder público municipal para a instalação e o funcionamento de Estações Rádio Base e das respectivas Estruturas de Suporte deverão conciliar-se com as políticas públicas aplicáveis aos serviços de telecomunicações.

Art. 4º - Não estará sujeita ao licenciamento municipal estabelecido nesta Lei, bastando à

empresa interessada comunicar previamente a instalação ao (órgão municipal encarregado de licenciamento xxxxx):

I. A instalação de ERBs Móveis;

II. A instalação interna de ERBs;

III. A instalação externa de ERBs que não dependam da construção civil de novas infraestruturas ou não impliquem na alteração da edificação existente no local;

IV. A instalação de ERBs que não causem impacto visual e/ou que sejam de pequeno porte.

§ 1º - São consideradas ERBs que não causam impacto visual as que tiverem os seus equipamentos instalados em mobiliário urbano, no interior de edificações, camuflados ou harmonizados em fachadas de prédios ou ocultos.

§ 2º São consideradas ERBs de pequeno porte as que sejam de pequenas dimensões e operem com baixa potência de transmissão.

Art. 5º - Será admitido processo de licenciamento simplificado quando:

I. A estrutura de suporte tiver altura máxima de 6 metros; ou.

II. Em casos de compartilhamento em instalações já licenciadas.

Art. 6º - O limite máximo de emissão de radiação eletromagnética, considerada a soma das emissões de radiação de todos os sistemas transmissores em funcionamento em qualquer localidade do Município, será aquele estabelecido em legislação federal para exposição humana aos campos elétricos, magnéticos ou eletromagnéticos.

Art. 7º – O compartilhamento das Estruturas de Suporte pelas prestadoras de serviços de telecomunicações que utilizam estações transmissoras de radiocomunicação observará as disposições do art. 10 da Lei Federal nº 11.934, de 5 de maio de 2009, e deverá ser estimulado pelo Poder Executivo Municipal

CAPÍTULO II
DAS RESTRIÇÕES DE INSTALAÇÃO E OCUPAÇÃO DO SOLO

Art. 8º - Visando à proteção da paisagem urbana a instalação das torres e postes deverá atender às seguintes disposições:

I. Em relação a instalação de torres, 3 m (três metros), do alinhamento frontal, e 1,5m (um metro e meio), das divisas laterais e de fundos, sempre contados a partir do eixo da base da torre em relação à divisa do imóvel ocupado;

II. Em relação a instalação de postes, 1,5m (um metro e meio) do alinhamento frontal, das divisas laterais e de fundos, sempre contados a partir do eixo do poste em relação à divisa do imóvel ocupado;

III. A projeção vertical sobre o terreno, de qualquer elemento da Estação Rádio Base, em relação às divisas laterais e de fundo, não poderá ser inferior a 1,5m (um metro e

Diário Oficial Certificado Digitalmente
O Departamento de Imprensa Oficial do Estado do Paraná, da garantia de autenticidade deste documento, desde que visualizado através do site http://www.imprensaoficial.pr.gov.br

cinqüenta centímetros), respeitando o respectivo afastamento ao alinhamento frontal.

§ 1º - Poderão ser autorizadas a instalação de Estações Rádio Base e das respectivas Estruturas de Suporte, desobrigadas das limitações previstas neste artigo, nos casos de impossibilidade técnica para prestação dos serviços, compatíveis com a qualidade exigida, devidamente justificada junto aos órgãos Municipais competentes, mediante laudo que justifique detalhadamente a necessidade de instalação e os prejuízos pela falta de cobertura no local.

§ 2º - As restrições estabelecidas no inciso II deste artigo não se aplicam aos postes, edificados ou a edificar, em áreas públicas.

Art. 9º - Poderá ser admitida a instalação dos abrigos de equipamentos da Estação Rádio Base nos limites do terreno, desde que:

I. Não exista prejuízo para a ventilação do imóvel vizinho;

II. Não seja aberta janela voltada para a edificação vizinha.

Art. 10 - A instalação dos equipamentos de transmissão, containers e antenas no topo e fachadas de edificações é admitida desde que sejam garantidas condições de segurança previstas nas normas técnicas e legais aplicáveis, para as pessoas no interior da edificação e para aquelas que acessarem o topo do edifício.

Art. 11 - A instalação das Estruturas de Suporte das Estações Rádio Base deverá seguir normas de segurança, mantendo suas áreas devidamente isoladas e aterradas, conforme as prescrições da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT.

Art. 12 - Os equipamentos que compõem a ERB deverão receber, se necessário, tratamento acústico para que, no receptor, o ruído não ultrapasse os limites máximos permitidos para cada zona de uso, estabelecidos em legislação pertinente, dispondo, também, de tratamento anti-vibratório, se necessário, de modo a não acarretar incômodo à vizinhança.

CAPÍTULO III
DA OUTORGA DO ALVARÁ DE CONSTRUÇÃO E DO CERTIFICADO DE CONCLUSÃO DE OBRA

Art. 13 – A implantação no Município das Estruturas de Suporte das Estações Rádio Base depende da expedição de Alvará de Construção e da respectiva autorização do órgão ambiental competente ou do órgão gestor, quando se tratar de instalação, respectivamente, em Área de Preservação Permanente ou Unidade de Conservação.

Art. 14 – O pedido de Alvará de Construção será apreciado pela Secretaria Municipal de (xxxx) e abrangerá a análise dos requisitos básicos a serem atendidos nas fases de construção e instalação, observadas às normas da ABNT, e deverá ser instruído pelo Projeto Executivo de Implantação da Estrutura de Suporte da Estação Rádio Base, a especificação dos equipamentos e a planta de situação.

Parágrafo Único – Para solicitação de emissão do Alvará de Construção deverão ser apresentados os seguintes documentos:

I. Requerimento;

II. Projeto executivo de implantação da estrutura e respectiva ART;

III. Documento comprobatório da posse ou da propriedade do imóvel;

IV. Contrato social da Operadora e comprovante de inscrição no CNPJ – Cadastro nacional de Pessoas Jurídicas;

V. Procuração emitida pela Operadora para a empresa responsável pelo requerimento de expedição do Alvará de Construção, se o caso;

VI. Documento legal que comprove a autorização do proprietário do imóvel ou detentor do título de posse.

Art. 15 – O Alvará de Construção, autorizando a implantação das Estruturas de Suporte das Estações Rádio Base será concedido quando verificada a conformidade das especificações constantes do Projeto executivo de implantação com os termos desta lei.

Art. 16 – Após a instalação da Estrutura de Suporte da Estação Rádio Base deverá ser requerida para a Secretaria Municipal de (xxxx) a expedição do Certificado de Conclusão de Obra.

Art. 17 - Os prazos para análise dos pedidos de outorga do Alvará de Construção e do Certificado de Conclusão de Obra serão de 30 (trinta) dias, respectivamente, contados da data de apresentação dos requerimentos acompanhados dos documentos necessários.

Parágrafo único - Findo o prazo estabelecido no *caput* deste artigo, se o órgão licenciador municipal não houver finalizado o processo de licenciamento, a empresa licenciante estará habilitada a construir e a operar comercialmente a Estação Radio Base até que o Alvará de Construção e o Certificado de Conclusão de Obra sejam expedidos, ressalvado o direito de fiscalização do cumprimento da conformidade das especificações constantes do seu Projeto executivo de implantação.

Art. 18 – A negativa na concessão da outorga do Alvará de Construção ou do Certificado de Conclusão de Obra deverá ser fundamentada e caberá o contraditório.

Art. 19 – Na hipótese de compartilhamento, o licenciamento da instalação dos equipamentos da empresa compartilhante independerá da outorga do Alvará de Construção e do Certificado de Conclusão de Obra referidos no Capítulo III desta Lei e será realizado por meio de procedimento simplificado.

Parágrafo Único - O procedimento simplificado a que se refere o caput deste artigo será instaurado por requerimento formulado pela empresa compartilhante, instruído com:

I. Licença Para Funcionamento de Estação expedida pela ANATEL para os equipamentos de sua propriedade;

II. Alvará de Construção e o Certificado de Conclusão de Obra expedidos pelo Município para a Estrutura de Suporte da empresa detentora;

Diário Oficial Certificado Digitalmente
O Departamento de Imprensa Oficial do Estado do Paraná, da garantia de autenticidade deste documento, desde que visualizado através do site http://www.imprensaoficial.pr.gov.br

III. Autorização para compartilhamento da Estrutura de Suporte, emitida pela empresa detentora em favor da empresa compartilhante.

CAPÍTULO IV
DA FISCALIZAÇÃO DO FUNCIONAMENTO

Art. 20 - A fiscalização do atendimento aos limites referidos no artigo 3º desta lei para exposição humana aos campos elétricos, magnéticos e eletromagnéticos gerados por estações transmissoras de radiocomunicação, bem como a aplicação das eventuais sanções cabíveis, serão efetuadas pela Agência Nacional de Telecomunicações, nos termos dos artigos 11 e 12, inciso V, da Lei Federal nº 11.934, de 5 de junho de 2009.

Art. 21 – Constatado o desatendimento de quaisquer dos requisitos estabelecidos nesta lei, o órgão outorgante deverá intimar a empresa responsável para que no prazo de 30 (trinta) dias proceda as alterações necessárias à adequação.

CAPÍTULO V
DAS MULTAS E PENALIDADES

Art. 22 - Constituem infrações à presente Lei, para empresas que operam as Estações Rádio Base:

I. Instalar e manter no território municipal Estruturas de Suporte para Estações Rádio Base sem o respectivo Alvará de Construção e Certificado de Conclusão de Obra, ressalvadas as hipóteses previstas nesta lei;

II. Prestar informações falsas ou inexatas aos órgãos competentes.

Art. 23 - Às infrações tipificadas nos incisos do artigo anterior aplicam-se as seguintes penalidades:

I. Notificação de Advertência, na primeira ocorrência;

II. Multa simples com o mesmo valor aplicado pelo código de obras do município.

Art. 24 - As multas a que se refere esta lei devem ser recolhidas no prazo de trinta dias, contados da sua imposição ou da decisão condenatória, sob pena de serem inscritas na Dívida Ativa.

Art. 25 - A empresa notificada ou autuada por infração à presente lei poderá apresentar defesa, dirigida ao órgão responsável pela notificação ou autuação, com efeito suspensivo da sanção imposta, no prazo de 30 (trinta) dias contados da notificação ou autuação.

Art. 26 – Caberá recurso em última instância administrativa das autuações expedidas com base na presente lei ao Prefeito do Município, também com efeito suspensivo da sanção imposta.

CAPÍTULO VI
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 27 - Todas as Estações Rádio Base e respectivas Estruturas de Suporte que foram

instaladas, segundo as normas vigentes, e se encontrem em operação desde antes do início desta lei ficam sujeitas à verificação do atendimento aos limites estabelecidos no artigo 6º desta lei, através da apresentação da Licença Para Funcionamento de Estação expedida pela Agência Nacional de Telecomunicações.

§ 1º - Fica concedido o prazo de um ano, contado da publicação desta lei, para que os empreendedores responsáveis apresentem a Licença Para Funcionamento de Estação expedida pela Agência Nacional de Telecomunicações para as Estações Rádio Base referidas no *caput* deste artigo e requeiram a expedição de documento comprobatório de sua regularidade perante o Município.

§ 2º - O prazo para análise do pedido referido no parágrafo acima será de 30 (trinta) dias contados da data de apresentação do requerimento acompanhado da Licença Para Funcionamento de Estação expedida pela Agência Nacional de Telecomunicações para a Estação Rádio Base.

§ 3º - Findo o prazo estabelecido no parágrafo acima, se o órgão licenciador municipal não houver finalizado o processo de licenciamento, a empresa licenciante estará habilitada a continuar operando comercialmente a Estação Radio Base até que o documento comprobatório de sua regularidade perante o Município seja expedido.

§ 4º - Nos casos de não cumprimento das normas vigentes à época da instalação, será concedido o prazo de dois anos para adequação das estruturas já instaladas.

§ 5º - Durante o prazo disposto nos §1º, §2º e §3º, § 4° acima não poderão ser aplicadas sanções administrativas às Estações Rádio Base mencionadas no *caput* motivadas pela falta de cumprimento da presente Lei.

Art. 28 – Esta lei entra em vigor na data de sua publicação, revogando-se todas as disposições em contrário, especialmente, (xxxx).

6.6 – Conclusão Número 06:

> **"As operadoras não cumprem a Lei do SAC – Serviço de Atendimento ao Consumidor (Decreto Federal 6.523, de 31 de Julho, de 2008)."**

O tema "Atendimento ao Consumidor", no entender desta CPI, é um dos que mais causou insatisfação aos usuários do serviço de telefonia móvel, segundo a amostragem coletada pela CPI, constante na Conclusão Número 01, retro exposta.

Infelizmente, a Legislação Federal permite que o atendimento aos consumidores, seja feito pelas operadoras, fundamentalmente, por meio de *call-centers*, não disponibilizando, ou disponibilizando de maneira precária, lojas físicas para atendimento de reclamações, entre outros serviços. A CPI entende, que neste tocante, a Anatel por meio de suas Resoluções, deve impor maior número de lojas físicas aptas para atendimento e resolução das demandas, para cada operadora, sendo que se sugere, que em prazo razoável, todas as lojas físicas, exclusivas de telefonia móvel, possam proceder

Diário Oficial Certificado Digitalmente
O Departamento de Imprensa Oficial do Estado do Paraná, da garantia de autenticidade deste documento, desde que visualizado através do site http://www.imprensaoficial.pr.gov.br

o serviço de atendimento ao consumidor.

O SAC é o Serviço de Atendimento ao Consumidor responsável por fornecer informações, esclarecer dúvidas, receber e tratar sugestões e reclamações, dando resolução a estas demandas. É importante entender, que a Lei se aplica apenas aos fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público Federal e a lista é grande, aplicando-se às empresas que prestam os seguintes serviços: telefonia, TV por assinatura, planos de saúde, cartões de crédito, bancos, aviação, água, energia e seguros.

As empresas que disponibilizam serviço de *call-center* estão sujeitas ao Decreto 6.523, de 31 de Julho, de 2008, popularmente conhecido como "Lei do SAC", que estabelece regras a serem seguidas no atendimento ao consumidor, como: ligação gratuita por meio de um telefone 0800, (atendimento ininterrupto 24hs, 7 dias por semana), registro das solicitações em sistema informatizado, emissão de protocolo, "gravação das ligações", entre outros mecanismos similares e salutares.

A CPI constatou através de suas diligências, no contato direto com consumidores usuários dos serviços de telefonia móvel, que as operadoras, todas elas, não cumprem na integralidade o artigo 4º do Decreto Federal, que determina o atendimento pela área responsável pela sua solicitação, que deve acontecer em no máximo 60 (sessenta) segundos. O que em boa parte dos casos relatados pelos consumidores, se distância exponencialmente do prazo estipulado pelo Decreto Federal. Constatou-se também, ainda no que tange o artigo 4º, que o menu eletrônico de atendimento das operadoras, não disponibiliza, em todas as seções de menu, a opção de cancelamento de contratos e serviços, descumprindo a determinação do Decreto.

Vale lembrar, que o não cumprimento das disposições da Lei do SAC acarretam, desde multa para a empresa, até a perda do seu registro de funcionamento, apreensão dos produtos comercializados, suspensão do fornecimento do produto ou serviço, dentre outros.

Conforme previsto no artigo 56 do Código de Defesa do Consumidor, as operadoras ficam sujeitas às seguintes sanções administrativas de natureza civil, como:

I – Multa;
II – Apreensão do produto;
III – Inutilização do produto;
IV – Cassação do registro do produto junto ao órgão competente;
V – Proibição de fabricação do produto;
VI – Suspensão de fornecimento de produtos ou serviços;
VII – Suspensão temporária de atividade;
VIII – Revogação de concessão ou permissão de uso;
IX – Cassação de licença do estabelecimento ou de atividade;

X – Interdição, total ou parcial, de estabelecimento, de obra ou de atividade;
XI – Intervenção administrativa;
XII – Imposição de contrapropaganda.

No intuito de promover melhorias e aprimorar os Serviços de Atendimento aos Consumidores, e para saneamento imediato da omissão acima exposta, e como medida resolutiva e alternativa às sanções administrativas mencionadas, os Membros Efetivos da CPI deliberaram pela imposição de um Termo de Ajustamento de Conduta, constante no doc. 115, do item 4.3 deste Relatório, (Banco de Dados da CPI), compromisso este, que foi assinado por todas as operadoras, nos seguintes termos:

Termo de Ajustamento 05:

As operadoras se comprometem no prazo de até **90 dias a contar da assinatura deste Aditivo**, a promover a otimização de todos os seus canais de comunicação com seus consumidores, em especial os canais de que utilizam da *web*, aprimorando os canais *on line*, como *site* e ou outros similares, para servirem de meio de acesso imediato para formalização de reclamações dos usuários, com geração imediata de protocolo em tela que deve ser encaminhado imediatamente por meio de resposta automática via *sms* ou via *e-mail*, assim como também a instituição, no prazo de 6 (seis) meses, de *chat on line* para realização de reclamações, disponibilizando em todos os meios de comunicação com os consumidores, informações sobre como obter o histórico das reclamações intrinsicamente ligadas **ao consumidor**, fazendo constar confirmação do recebimento da mensagem via *e-mail* ou *sms*.

6.7 – Conclusão Número 07:

"As operadoras não enviam cópia escrita dos contratos assinados aos consumidores, desrespeitando o Código de Defesa do Consumidor e a Resolução 477/2007 da Anatel"

Durante as diligências realizadas pela CPI, diversos consumidores relataram sobre a dificuldade de ter acesso às cópias dos contratos celebrados com as fornecedoras dos serviços de telefonia celular. A dificuldade de obter cópia dos contratos ocasiona a omissão de dados e informações importantes aos consumidores, sendo que os mesmos se sentem inseguros para acionarem os mecanismos de defesa do consumidor, em razão da desinformação sobre seus direitos contratuais e os deveres da contratada.

É importante ressaltar, que é de integral responsabilidade das operadoras a disponibilização da cópia dos contratos aos consumidores, na forma da Resolução Nº 477, de 7 de Agosto de 2007, da ANATEL – Agência Nacional de Telecomunicações, que

Diário Oficial Certificado Digitalmente
O Departamento de Imprensa Oficial do Estado do Paraná, da garantia de autenticidade deste documento, desde que visualizado através do site http://www.imprensaoficial.pr.gov.br

é clara e determina, no §1º, do artigo 21, *in verbis*:

> "**Art. 21.** Com a adesão ao Plano de Serviço, considera-se firmado o Contrato de Prestação do SMP, que tem as seguintes cláusulas obrigatórias:
>
> **§1º** O Contrato de Prestação do SMP deve permanecer à disposição dos interessados para consulta por meio da Internet e de outro meio de fácil e gratuito acesso."

Ainda a Resolução nº 477, que regulamenta a prestação do Serviço Móvel Pessoal, em seu artigo 22, específica as obrigações das prestadoras para com o usuário antes de iniciar o fornecimento dos serviços, *in verbis:*

> "**Art. 22.** Antes do início da prestação do serviço, a prestadora deve fornecer ao Usuário todas as informações necessárias ao correto uso do serviço, incluindo:
>
> I - cópia do Contrato de Prestação do SMP;
> II - cópia do Plano de Serviço de opção do Usuário;
> III - o Código de Acesso do Usuário;
> IV - explicações sobre a forma de pagamento pela utilização do serviço;
> V - Área de Registro à qual está associada a Estação Móvel do Usuário;
> VI - explicações para o bom entendimento da conta de serviços."

A CPI conclui que a Anatel, em suas Resoluções, deve dar o mesmo tratamento concedido às empresas de TV por assinatura, às operadoras de telefonia móvel, especificamente, no que se refere à concessão de <u>cópia escrita</u> dos contratos havidos:

> "Art. 33. O contrato celebrado entre as partes deve estar na forma **<u>escrita</u>** e ser entregue ao Assinante até a instalação do serviço." (Resolução 488, de 3 de Dezembro de 2007) – grifo nosso

Neste sentido, conclui-se pelo encaminhamento de ofício à Agência Nacional das Telecomunicações, sugerindo a expedição de Resolução que obrigue as operadoras de telefonia a conceder e enviar cópia escrita dos contratos firmados aos consumidores.

Importante salientar também, que existe Lei Estadual, nº 17.300, de 17 de Setembro de 2012, que obriga, no âmbito do Estado do Paraná, o envio de cópia de

contrato aos consumidores, quando da adesão de produtos ou serviços, como abaixo especificado:

> **Súmula:** Dispõe sobre a obrigatoriedade do envio da cópia do contrato de adesão aos consumidores por carta registrada na modalidade de aviso de recebimento - AR.
>
> A Assembleia Legislativa do Estado do Paraná decretou e eu sanciono a seguinte lei:
>
> **Art. 1º** Ficam as operadoras de serviços de telefonia móvel, fixa e de transmissão de dados via banda larga, assim como as de TV por assinatura, obrigadas a enviar aos clientes, no prazo de 7 (sete) dias corridos, cópia dos contratos de adesão e do termo aditamento de aviso de recebimento – AR.
>
> **Art. 2º** Aplicar-se-ão as disposições contidas nesta Lei, aos contratos de adesão formalizados pela internet ou pelo serviço de telemarketing.
>
> **Art. 3º** A inobservância das disposições contidas na presente Lei importará, no que couber, a aplicação das penalidades contidas no art. 56 da lei nº 8078, de 11 de setembro de 1990 (CDC).
>
> **Art. 4º** Aos órgãos de defesa do consumidor do Poder Executivo e do Poder Legislativo, dentro de suas competências legais, cabe a adoção das medidas necessárias para o fiel cumprimento das disposições contidas na presente Lei.
>
> **Art. 5º** Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Conforme a Lei máxima das relações de consumo e de crimes contra a economia, o Código de Defesa e Proteção do Consumidor (CDPC), Lei 8078, de 11 de Setembro de 1990, é previsto nos artigos 46, 50 e no §3º do artigo 54, o seguinte:

> **Art. 46.** Os contratos que regulam as relações de consumo não obrigarão os consumidores, se não lhes for dada a oportunidade de tomar conhecimento prévio de seu conteúdo, ou se os respectivos instrumentos forem redigidos de modo a dificultar a compreensão de seu sentido e alcance.
>
> **Art. 50. A garantia contratual é complementar à legal e será conferida mediante termo escrito.**
>
> Art. 54. Contrato de adesão é aquele cujas cláusulas tenham sido aprovadas pela autoridade competente ou estabelecidas unilateralmente pelo fornecedor de produtos ou serviços, sem que o consumidor possa discutir ou modificar substancialmente seu conteúdo.
>
> §3º Os contratos de adesão escritos serão redigidos em termos claros e com caracteres ostensivos e legíveis, cujo tamanho da fonte não será inferior ao corpo doze, de modo a facilitar sua compreensão pelo consumidor.

Diário OFICIAL Paraná
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA
Diário Oficial Certificado Digitalmente
O Departamento de Imprensa Oficial do Estado do Paraná, da garantia de autenticidade deste documento, desde que visualizado através do site http://www.imprensaoficial.pr.gov.br

6.8 – Conclusão Número 08:

> **"Denuncia sobre Funcionários corruptos e mal-intencionados de lojas físicas, no momento da venda de Planos de Serviços, se utilizam de Cadastro de Pessoa Física de terceiros para contratualização com consumidores, cujos nomes encontram-se nos Serviços de Proteção ao Crédito."**

A CPI, no transcorrer de suas investigações, deparou-se com grave crime, denunciado tanto por pessoa a qual foi ofertado por funcionário de loja física, a utilização de CPF de terceiro, quando informou não poder contratualizar, em virtude de seu nome constar com restrição no Sistema de Proteção ao Crédito, conforme vídeo denúncia doc 0073, do item 4.5, deste Relatório, assim como também, foi recepcionado via *site* da CPI e via diligência da Unidade Móvel, reclamações de vítimas, dando conta do uso indevido de seus Cadastros de Pessoa Física.

Nesse sentido, esta CPI entende necessária, a intervenção do Ministério Público, para que promova profunda investigação e abertura de inquérito, para responsabilização, tanto dos funcionários das operadoras envolvidos nas irregularidades, como também dos usuários coniventes com tal prática, sendo importante salientar, que tal situação ocorre, sem dolo ou culpa das operadoras.

A prática acima mencionada, é crime previsto no Código Penal, conforme os artigos 298 e 299, abaixo citados integralmente:

> **Art. 298** - Falsificar, no todo ou em parte, documento particular ou alterar documento particular verdadeiro:
>
> **Pena** - reclusão, de 1 (um) a 5 (cinco) anos, e multa.
>
> **Art. 299**- Omitir, em documento público ou particular, declaração que dele devia constar, ou nele inserir ou fazer inserir declaração falsa ou diversa da que devia ser escrita, com o fim de prejudicar direito, criar obrigação ou alterar a verdade sobre fato juridicamente relevante:
>
> **Pena** - reclusão, de 1 (um) a 5 (cinco) anos, e multa, se o documento é público, e reclusão de 1 (um) a 3 (três) anos, e multa, se o documento é particular.

6.9 – Conclusão Número 09:

> **"As operadoras de Telefonia Móvel incidem em práticas abusivas, previstas na Seção IV do Código de Defesa do Consumidor, cobrando nas faturas, por serviços e planos não contratados e/ou solicitados por seus usuários."**

Constatou-se durante as diligências realizadas pela Unidade Móvel da CPI, número elevado de usuários deste serviço, que apresentaram faturas constando cobrança por serviços não solicitados ou contratados pelo consumidor, tais como, seguros, pacote de SMS, pacote de internet, envio de publicidades, dentre outros, o que incide em prática abusiva, transgredindo o Código de Defesa do Consumidor, nos incisos III, IV e VI, do artigo 39, que consta com a seguinte redação:

> Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:
>
> III - enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço;
>
> IV - prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços;
>
> VI - executar serviços sem a prévia elaboração de orçamento e autorização expressa do consumidor, ressalvadas as decorrentes de práticas anteriores entre as partes;

A CPI entende importante salientar, os preceitos contidos no Parágrafo único, do artigo 39, do CDC, *in verbis*:

> Parágrafo único. Os serviços prestados e os produtos remetidos ou entregues ao consumidor, na hipótese prevista no inciso III, equiparam-se às amostras grátis, inexistindo obrigação de pagamento.

6.10 – Conclusão Número 10:

> **"A CPI detectou, no Município de Foz do Iguaçu, problemas relacionados à cobrança indevida pelo serviço de *Roaming* Internacional."**

Na diligência realizada, no Município de Foz do Iguaçu, pela Comissão Parlamentar de Inquérito da Telefonia Móvel, constatou-se grande número de cobranças indevidas, aos usuários do SMP – Serviço Móvel Pessoal, pelo serviço de *roaming* internacional, sendo que, o usuário sem sair de território nacional é cobrado *roaming* pelas Prestadoras do Serviço. Fato este relatado por diversos usuários, que apresentaram as faturas constando cobranças pelo serviço, e também já confirmado por organismos de imprensa, por órgãos municipais e estaduais. Em Abril de 2012, as Comissões de Defesa do Consumidor, Obras Públicas, Transporte e Comunicação da Assembleia Legislativa do Paraná, solicitaram a tomada de providências por parte das operadoras. A Câmara de Vereadores do Município de Foz do Iguaçu, também requisitou esclarecimentos e solução das operadoras de telefonia.

Diário Oficial Certificado Digitalmente
O Departamento de Imprensa Oficial do Estado do Paraná, da garantia de autenticidade deste documento, desde que visualizado através do site http://www.imprensaoficial.pr.gov.br

Esta Comissão Parlamentar de Inquérito, após ouvir os relatos dos consumidores, dos órgãos municipais, dos organismos de sociedade civil e as operadoras de telefonia móvel, entende que o referido problema pode ser ocasionado pela interferência, em território nacional, do sinal de Prestadoras do Serviço Móvel Pessoal que atuam nos países vizinhos.

Considerando que para a resolubilidade do problema em questão (*roaming* internacional), pode haver necessidade de harmonização legislativa sobre a matéria entre os Estados-Nação vizinhos, sugere-se o envio à Representação Brasileira no Parlamento do MERCOSUL e às Comissões de Relações Exteriores e Defesa Nacional, da Câmara dos Deputados e do Senado Federal, cópia desta Conclusão Nº 06, com o intuito de informação dos problemas enfrentados pelos consumidores na Região da Tríplice Fronteira, problema este que certamente será similarmente encontrado pelas demais CPIs da Telefonia Móvel em vigência no território nacional, em especial nos Municípios da Faixa de Fronteira.

Considerando que a evolução das tecnologias para transferência de dados por meio de aparelhos celulares e a crescente popularização do uso de *smartphones* e *tablets* para acesso à internet e, que para grande parte dos cidadãos do MERCOSUL, o celular, é hoje, a principal forma de acesso à internet, entende-se como medida necessária a abertura de diálogo com as operadoras de telefonia que atuam no MERCOSUL, no sentido de harmonizar as tarifas de *roaming* em benefício aos consumidores dos Estados Parte do MERCOSUL. Mister salientar, neste momento os preceitos contidos no artigo 4º, da Resolução Mercosul/GMC/ RES Nº19/2001:

> Art. 4 Facultar ao SGT1 "Comunicações" manter atualizadas as presentes disposições e propor as modificações necessárias de acordo com os avanços que surjam em matéria tecnológica e outros aspectos.

Considerando que a tarifação avulsa da transferência de dados de *roaming* internacional, hoje é cobrada por Megabytes, o que se assemelha ao sistema de cobranças utilizado na internet discada, confundindo o consumidor de qualquer dos Estados Parte do MERCOSUL, situação que acarreta em cobranças exorbitantes, sendo também de entendimento desta CPI, que são necessárias ações que garantam maior rigor na transparência aos consumidores do sistema de cobranças sobre *roaming*.

Considerando as "Disposições Gerais para Roaming Internacional entre as Prestadoras de Serviço Móvel Pessoal" e o "Manual de Procedimentos de

Coordenação de Radiofrequências na Faixa 800MHz do Serviço Móvel Pessoal", anexos à Resolução Mercosul/GMC/RES Nº19/2001, entende-se necessária uma apuração da existência de penetração do sinal das Prestadoras de países vizinhos em território nacional, e se esta se confirma como causa das cobranças indevidas aos usuários do Serviço Móvel Pessoal na Tríplice Fronteira, entende-se que se torna fundamental a abertura de diálogo entre as partes envolvidas para resolução do problema.

6.11 – Conclusão Número 11:

> **A CPI detectou, durante as diligências, deficiências nos PROCONs Municipais, que apresentam considerável índice de insatisfação da população. Tais PROCONs não dispõem de estrutura e profissionais com formação técnica e acadêmica na área específica de relações de consumo. A CPI entende necessária a criação de um PROCON na Assembleia Legislativa do Estado do Paraná, aos moldes de outras Assembleias Legislativas do Brasil para, dentre outras obrigações, auxiliar na instalação de novos PROCONs Municipais.**

A CPI constatou durante as diligencias realizadas nos diversos municípios onde esteve com sua Unidade Móvel, a visível deficiência dos respectivos PROCONs, que apresentaram considerável índice de insatisfação da população. Tais PROCONs não dispõem de estrutura e profissionais com formação técnica e acadêmica na área específica de relações de consumo.

É importante ressaltar que o PROCON, assim como qualquer outro serviço público, também está enquadrado no Código de Defesa do Consumidor, quando não presta serviços adequados, com qualidade para seus usuários e, no que tange aos serviços essenciais de defesa do consumidor, tais obrigações devem ser prestadas de forma contínua, como determina o Art. 22 do CDC que consta: "*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.*"

Desta forma, entende-se que os serviços prestados pelos PROCONs são serviços públicos e devem possuir estrutura física, com profissionais capacitados para as devidas funções. Sabe-se que, na maioria das cidades, estes órgãos se encontram com suas atividades, quando existem, controladas pelos poderes municipais, situação que muitas vezes dificulta a implantação do PROCON ou induz à praticas conflitantes com os objetivos de um PROCON. Na maioria das cidades, o órgão está conveniado à prefeitura

Diário Oficial Certificado Digitalmente
O Departamento de Imprensa Oficial do Estado do Paraná, da garantia de autenticidade deste documento, desde que visualizado através do site http://www.imprensaoficial.pr.gov.br

e assuntos de interesses políticos inibem, dificultam ou até proíbem decisões contra fornecedores que não cumprem Legislação Federal prevista no CDC.

Importante também salientar que, devido ao fato de que os cargos de direção e coordenação contam com o fator indicação, como cargo de confiança do líder do Executivo, não adotando critérios quanto à titulação dos indicados. Necessário seria o ingresso de profissionais qualificados para as funções de Direção e Coordenação, com Especialização em Direito do Consumidor, mesmo que advindos de outra graduação adversa ao Direito.

Nesse sentido, entendemos que se faz necessária a intervenção da Assembleia Legislativa do Estado do Paraná, como instituição organizadora, objetivando criar uma rede de PROCONs, interligando os poderes legislativos municipais e estadual ao sistema nacional de defesa do consumidor.

Para a exequibilidade da proposição desta CPI, apresentamos à Mesa Executiva da Assembleia Legislativa do Estado do Paraná, representada pela Comissão Executiva, a proposta abaixo de criação do PROCON-ALEP, nos termos do inciso I, do artigo 38, do Regimento Interno:

6.12 Conclusão Número 12:

> **Em virtude da falta de qualidade e inexistência ou queda de sinal, os serviços públicos de atendimento às emergências, como o 190 da Polícia Militar, o 191 da Polícia Rodoviária Federal, o 192 do SAMU, o 193 do Corpo de Bombeiros, o 197 da Polícia Civil, o 199 da Defesa Civil, dentre inúmeros outros, são prejudicados.**

Nas diligências realizadas pela Unidade Móvel da CPI, foi constado que os serviços de atendimento às emergências, como o 190 da Polícia Militar, o 191 da Polícia Rodoviária Federal, o 192 do SAMU, o 193 do Corpo de Bombeiros, o 197 da Polícia Civil, o 199 da Defesa Civil, ficam prejudicados em razão de falhas das operadoras de telefonia móvel. A constatação do fato acima mencionado, deu-se por meio de denúncias de usuários e pelas próprias instituições responsáveis pela recepção das chamadas de emergência, conforme demonstrado nos itens 3.2 à 3.12.

Constatou-se que o prejuízo aos serviços de emergência ocorre basicamente de duas maneiras, a primeira e mais comum, são falhas nos serviços de telefonia, como queda de ligação, ausência de sinal e inaudibilidade, e a segunda é referente ao direcionamento das chamadas para destino indevido, atingindo o serviço de emergência de localidades muito distantes, como foi constado pela CPI no Município de Cascavel, por relatório entregue pelo 4º Grupamento do Corpo de Bombeiros, constante no doc. 0117, do Item 4.3, do Banco de Dados deste Relatório.

6.13 Conclusão Número 13:

> **Propõe-se à UNALE a realização de Conferência que reúna as operadoras do Serviço Móvel Pessoal, a ANATEL, a respectiva Comissão de Telecomunicações do Congresso Nacional, as respectivas Comissões Temáticas Permanentes de Telecomunicações das Assembleias Legislativas do Brasil, para o firmamento de um grande "PACTO NACIONAL DE ANTENAS", aos moldes do pacto paranaenses referido no Item 7.5, deste Relatório.**

A principal função institucional do Poder Legislativo, é a fiscalização de todo e qualquer ato público ou privado. Nesse sentido, suas ações são limitadas à sua

Diário Oficial Certificado Digitalmente
O Departamento de Imprensa Oficial do Estado do Paraná, da garantia de autenticidade deste documento, desde que visualizado através do site http://www.imprensaoficial.pr.gov.br

abrangência territorial, que na hipótese de alguns temas de Telecomunicações, restringe-se ao âmbito federal. Assim sendo, esta CPI entende que se deve implementar uma grande iniciativa, chancelada pela UNALE – União dos Legisladores e Legislativos Estaduais, com vistas à unificação dos procedimentos legislativos concernentes à instalação de antenas de telefonia móvel em todo território nacional, que atenda aos interesses, especialmente, primeiro dos Estados, e segundo dos consumidores brasileiros.

Em conclusão, entende-se pelo encaminhamento de ofício à UNALE, propondo a realização de uma grande Conferência para a promoção de um "**PACTO NACIONAL de ANTENAS**", aos moldes do pacto paranaense, referido no item 6.5.

6.14 Conclusão Número 14:

A CPI conclui necessária a aprovação do Projeto de Lei nº 597/2012, de autoria de sua Excelência, o nobre Deputado Estadual Caito Quintana, em tramitação no processo legislativo, desta Casa de Leis, para impedir o furto de cabos de transmissão de dados utilizados na infraestrutura do Serviço Móvel Pessoal, fato que vem corroborando para quedas de sinal.

Súmula: Altera a redação do artigo 2º da Lei nº 17.015, de 16 de dezembro de 2011.

Art. 1º – Fica alterada a redação do artigo 2º da Lei nº 17.015, de 16 de dezembro de 2011, que passa a vigorar com a seguinte redação:

"Art. 2º – Todos os comerciantes de materiais de reciclagem metálicos em geral, ferrosos e não ferrosos, inclusive baterias e transformadores, os desmontes, ferros-velhos, os recicladores e os sucateiros, deverão manter um Cadastro de Fornecedores de sucatas metálicas, de suas operações comerciais mensais."

Art. 3º – Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação.

6.15 Conclusão Número 15:

Esta CPI entende que o Ajustamento da Conduta das Operadoras, em cumprimento ao Termo acordado, constante do Item 5, deste Relatório, deve ser encarado como medida alternativa para resolução emergencial dos problemas constatados, sendo que o seu total cumprimento, por parte das operadoras de telefonia móvel, atuantes no âmbito territorial do Paraná, as exime das cominações criminais, visto que a maioria das constatações de irregularidades são de natureza civil, motivadas pelo crescimento desordenado da demanda por telefonia celular, situação que ocasionou impropriedades na prestação destes serviços.

A CPI entende também, que na hipótese de descumprimento, por parte das operadoras, de qualquer dos termos de ajustamento firmados, habilita o Ministério Público do Estado do Paraná a tomar as respectivas medidas para a responsabilização civil e criminal destes agentes.

Diário Oficial Certificado Digitalmente
O Departamento de Imprensa Oficial do Estado do Paraná, da garantia de autenticidade deste documento, desde que visualizado através do site http://www.imprensaoficial.pr.gov.br

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO PARANÁ
3ª Sessão Legislativa - 17ª Legislatura

2013

COMISSÃO PARLAMENTAR DE INQUÉRITO DA TELEFONIA MÓVEL

Presidente: Deputado Leonaldo Paranhos; Vice Presidente: Deputado Professor Lemos
Relator: Deputado Nereu Moura; Relator Adjunto: Deputado Gilberto Martin;
Membros Efetivos: Deputado Luiz Carlos Martins;
Deputado Bernardo Ribas Carli; Deputado Roberto Acioli.

7. Dos Encaminhamentos das Conclusões da CPI.

7.1. A CPI deliberou pelo encaminhamento da versão original deste Relatório Final, ao Presidente da Assembleia Legislativa, para fins dos preceitos contidos no artigo 38 do Regimento Interno, solicitando também a disponibilização integral da versão digital junto ao sítio eletrônico da Assembleia Legislativa do Estado do Paraná.

7.2. A CPI deliberou pelo encaminhamento de expediente da Assembleia Legislativa, endereçado ao Ministério Público Estadual, para fins dos preceitos contidos no § 3º, do artigo 62 do Regimento Interno, solicitando que aquele órgão acesse o sítio eletrônico da Assembleia Legislativa do Estado do Paraná para tomar conhecimento integral do Relatório Final da CPI da Telefonia Móvel.

7.3. A CPI deliberou pelo encaminhamento de expediente da Assembleia Legislativa, endereçado à **CLARO S.A.**, com sede na Rua Flórida, 1.970, Brooklin, São Paulo/SP, CNPJ nº 40.432.544/0001-47, **TIM CELULAR S.A.**, com sede na Cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, na Av. Giovanni Gronchi, nº 7143, inscrita no CNPJ/MF sob nº 04.206.050/0001-80, **14 BRASIL TELECOM S.A.**, sociedade anônima com sede em Brasília/DF, no Setor Comercial Norte, Quadra 03, Bloco A – Ed. Estação Telefônica – Térreo – Parte 2, CEP: 70.713-900, inscrita no CNPJ sob o nº 05.423.963/0001-11, **VIVO S.A.**, com sede na Av. Ayrton Senna, 2200, Bloco 02, Barra da Tijuca, Rio de Janeiro, inscrita no CNPJ sob o número 02.449.992/0001-64, **SERCOMTEL CELULAR S/A. CNPJ** 02494988/0001-18 , com sede na Rua Fernão de Magalhães, 383, Parque de Operações Aeroporto Londrina, solicitando que acessem o sítio eletrônico da Assembleia Legislativa do Estado do Paraná para tomar conhecimento integral do Relatório Final da CPI da Telefonia Móvel.

7.4. A CPI deliberou pelo encaminhamento de expediente da Assembleia Legislativa, endereçado à ANATEL – Agência Nacional das Telecomunicações, solicitando que aquele órgão acesse o sítio eletrônico da Assembleia Legislativa do Estado do Paraná para tomar conhecimento integral do Relatório Final da CPI da Telefonia Móvel.

7.5. A CPI deliberou pelo encaminhamento de expediente da Assembleia Legislativa, endereçado ao SINDITELEBRASIL - Sindicato Nacional das Empresas de Telefonia e de Serviço Móvel Celular e Pessoal, solicitando que aquele órgão acesse o sítio eletrônico da Assembleia Legislativa do Estado do Paraná para tomar conhecimento integral do Relatório Final da CPI da Telefonia Móvel.

7.6. A CPI deliberou pelo encaminhamento de expediente da Assembleia Legislativa, endereçado ao SNDC – Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, solicitando que aquele órgão acesse o sítio eletrônico da Assembleia Legislativa do Estado do Paraná para tomar conhecimento integral do Relatório Final da CPI da Telefonia Móvel.

7.7. A CPI deliberou pelo encaminhamento de expediente da Assembleia Legislativa, endereçado ao DPDC – Departamento Nacional de Defesa do Consumidor, solicitando que aquele órgão acesse o sítio eletrônico da Assembleia Legislativa do Estado do Paraná para tomar conhecimento integral do Relatório Final da CPI da Telefonia Móvel.

7.8. A CPI deliberou pelo encaminhamento de expediente da Assembleia Legislativa, endereçado à Secretaria de Justiça, solicitando que aquele órgão acesse o sítio eletrônico da Assembleia Legislativa do Estado do Paraná para tomar conhecimento integral do Relatório Final da CPI da Telefonia Móvel.

7.9. A CPI deliberou pelo encaminhamento de expediente da Assembleia Legislativa, endereçado ao DELCON – Delegacia de Defesa do Consumidor, solicitando que aquele órgão acesse o sítio eletrônico da Assembleia Legislativa do Estado do Paraná para tomar conhecimento integral do Relatório Final da CPI da Telefonia Móvel.

7.10. A CPI deliberou pelo encaminhamento de expediente da Assembleia Legislativa, endereçado aos órgãos abaixo discriminados, solicitando que acessem o sítio eletrônico da Assembleia Legislativa do Estado do Paraná para tomarem conhecimento integral do Relatório Final da CPI da Telefonia Móvel, procedendo também a convocação dos representantes destes órgãos, para comparecerem, às 09h30min, na data de 3 de Setembro, de 2013, no Plenarinho da Assembleia Legislativa do Estado do Paraná, para a celebração do PACTO ESTADUAL DAS ANTENAS, nos termos do Item 6.5, deste Relatório.

Órgãos a serem convocados:

1. Comissão Permanente de Defesa do Consumidor;
2. Comissão Permanente de Assuntos Municipais;
3. Comissão Permanente de Obras Públicas, Transporte e Comunicação;
4. Comissão Permanente de Ecologia e Meio Ambiente;
5. Membros da CPI da Telefonia Móvel;
6. SINDITELEBRASIL;
7. CAU/PR – Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Paraná;
8. CREA-PR – Conselho Regional de Engenharia e Agronomia;
9. IPPUC – Instituto de Pesquisa e Planejamento Urbano de Curitiba;
10. Associações de Vereadores;

- ACAMPAR - Associação de Câmaras e Vereadores do Paraná
- UVEPAR - União dos Vereadores do Paraná
- ACAMOP - Associação de Câmaras e Vereadores do Oeste do Paraná
- AVER – Associação das Câmaras de Vereadores do Centro do Paraná
- ACAMSOP – Associação das Câmaras Municipais do Sudoeste do Paraná

Diário Oficial Certificado Digitalmente
O Departamento de Imprensa Oficial do Estado do Paraná, da garantia de autenticidade deste documento, desde que visualizado através do site http://www.imprensaoficial.pr.gov.br

11. Associações de Municípios

- AMP – ASSOCIAÇÃO DOS MUNICÍPIOS DO PARANÁ
- AMLIPA – ASSOCIAÇÃO DOS MUNICÍPIOS DO LITORAL DO PARANÁ
- ASSOMEC – ASSOCIAÇÃO DOS MUNICÍPIOS DA REGIÃO METROPOLITANA DE CURITIBA
- AMSULEP – ASSOCIAÇÃO DOS MUNICÍPIOS DA REGIÃO SULESTE DO PARANÁ
- AMCG - ASSOCIAÇÃO DOS MUNICÍPIOS DA REGIÃO DOS CAMPOS GERAIS
- AMUNORPI - ASSOCIAÇÃO DOS MUNICÍPIOS DO NORTE PIONEIRO
- AMUNOP - ASSOCIAÇÃO DOS MUNICÍPIOS DO NORTE DO PARANÁ
- AMEPAR - ASSOCIAÇÃO DOS MUNICÍPIOS DO MÉDIO PARANAPANEMA
- AMUVI - ASSOCIAÇÃO DOS MUNICÍPIOS DO VALE DO IVAÍ
- AMUSEP - ASSOCIAÇÃO DOS MUNICÍPIOS DO SETENTRIÃO PARANAENSE
- AMUNPAR - ASSOCIAÇÃO DOS MUNICÍPIOS DO NOROESTE DO PARANÁ
- AMERIOS - ASSOCIAÇÃO DOS MUNICÍPIOS DA REGIÃO DO ENTRE RIOS
- COMCAM – COMUNIDADE DOS MUNICÍPIOS DA REGIÃO DE CAMPO MOURÃO
- AMOP - ASSOCIAÇÃO DOS MUNICÍPIOS DO OESTE DO PARANÁ
- AMSULPAR - ASSOCIAÇÃO DOS MUNICÍPIOS DO SUL PARANAENSE
- AMSOP - ASSOCIAÇÃO DOS MUNICÍPIOS DO SUDOESTE DO PARANÁ
- AMCESPAR - ASSOCIAÇÃO DOS MUNICÍPIOS DO CENTRO SUL DO PARANÁ
- CANTUQUIRIGUAÇU - ASSOCIAÇÃO DO CANTUQUIRIGUAÇU
- AMOCENTRO - ASSOCIAÇÃO DOS MUNICÍPIOS DO CENTRO DO PARANÁ
- AMUTUR - ASSOCIAÇÃO DOS MUNICÍPIOS TURISTICOS DO PARANÁ

7.11. A CPI deliberou pelo encaminhamento à Mesa Executiva da Proposta de Projeto de Lei, com justificativa fundamentada no Item 6.11, deste Relatório, para que seja iniciada a tramitação processual legislativa, nos termos do inciso I, do artigo 38, do Regimento Interno, afim de dar exequibilidade dos termos do artigo 16 da proposta, promovendo a respectiva previsão orçamentaria quando da análise da L.O.A./2013, objetivando a implantação do PROCON da Assembleia Legislativa do Estado do Paraná, no exercício de 2014.

7.12. A CPI deliberou pelo encaminhamento de expediente da Assembleia Legislativa do Estado do Paraná, solicitando à Representação Brasileira no Parlamento do MERCOSUL, solicitando que acessem o sítio eletrônico da Assembleia Legislativa do Estado do Paraná para tomarem conhecimento integral do Relatório Final da CPI da Telefonia Móvel, para que sejam tomadas as providências constantes do Item 6.10., deste Relatório Final.

7.13. A CPI deliberou pelo encaminhamento de expediente da Assembleia Legislativa do Estado do Paraná, solicitando às Comissões de Relações Exteriores e Defesa Nacional, da Câmara dos Deputados e do Senado Federal, solicitando que acessem o sítio eletrônico da Assembleia Legislativa do Estado do Paraná para tomarem conhecimento integral do Relatório Final da CPI da Telefonia Móvel, para que sejam tomadas as providências constantes do Item 6.10., deste Relatório Final.

7.14. A CPI deliberou pelo encaminhamento à Mesa Executiva, solicitando regime de urgência para a deliberação do Projeto de Lei 597/2012, de autoria do Deputado Caíto Quintana, para fins do constante do Item 6.15., deste Relatório Final.

7.15. A CPI deliberou pelo registro em ficha funcional, pelos brilhantes trabalhos realizados junto à Secretaria Geral da CPI, de votos de congratulações aos seguintes servidores da ALEP:

- Jefferson Abade – Matrícula: 40.079
- Tales Riedi Guilherme – Matrícula: 10.361
- Ceni do Rocio Fitz – Matrícula: 40.990
- Rosemeri Rodrigues - Matrícula: 10.739
- Denilce Capeleto – Matrícula: 10.740
- Edicleia Cristina – Matrícula: 10.803
- Alex Fogassa Cari – Matrícula: 10.982
- Carlos Roberto de Moraes – Matrícula: 10.983
- Franciele Cristina dos Santos Souza – Matrícula: 8.348
- José Pereira do Carmo – Matrícula: 10.575
- Vivian Leila Bosquilla - Matrícula: 1.369
- Elisete Tedeski – Matrícula: 10.574
- Livaldo Bento – Matrícula: 10.580
- Gabriel Cândido – Matrícula: 10.527
- Maria Rodrigues Alves – Matrícula: 10.529
- Vilmara Zanoni – Matrícula: 10.582
- Ivan Luis Zucchi – Matrícula: 10.738
- Gabriel Bueno – Matrícula: 9.711
- David José Camilo – Matrícula: 10.924
- Vinicius Escudero Feber Teixeira – Matrícula: 10.625
- Diogo José Bortoloto – Matrícula: 10.360
- Cesar Ricardo Tuponi – Matrícula: 10.022

7.16. A CPI deliberou pelo encaminhamento de Certificados de Horas Extra Curriculares aos alunos do curso de Direito da UNIVEL – União Educacional de Cascavel, que participaram e deram assistência às diligências da Unidade Móvel da CPI, na Região Oeste do Paraná.

Diário OFICIAL Paraná
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA

Diário Oficial Certificado Digitalmente
O Departamento de Imprensa Oficial do Estado do Paraná, da garantia de autenticidade deste documento, desde que visualizado através do site http://www.imprensaoficial.pr.gov.br

Publicações Administrativas

Atos de Pessoal

INTIMAÇÃO POR EDITAL

CONVOCAÇÃO

A Assembleia Legislativa do Paraná convoca o servidor, Sr. ADEMAR KLEIN, Matrícula nº 9007, portador de CI RG nº 960.224-0/PR, inscrito no CPF/MF 166.281.369-49, para comparecer à Diretoria de Pessoal desta Casa de Leis, situada na Praça Nossa Senhora Salete, s/n, Centro Cívico, Curitiba/PR, no prazo de 5 (cinco) dias da publicação desta, para tratar de assunto nos termos do protocolo nº 6275/2013.

Palácio XIX de Dezembro, em 5 de agosto de 2013.

BRUNO PEROZIN GAROFANI
Diretor de Pessoal

75054/2013

Editais e Contratos

EXTRATO DO CONTRATO Nº 008/2013

CONTRATANTE: ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO PARANÁ

CONTRATADA: SANDIPEL COMÉRCIO DE SUPRIMENTOS, MÁQUINAS E ASSISTENCIA TÉCNICA LTDA
OBJETO: Contratação de empresa especializada em manutenção preventiva e corretiva de impressora Ricoh para a Assembleia.
VALOR Anual: R$ 3.550,00 (três mil quinhentos e cinquenta reais)
VIGENCIA: 12 (doze) meses

DOTAÇÃO: 001.001.4000.3390.3913

FORO: Comarca de Curitiba, Estado do Paraná.

LICITAÇÃO: Pregão Presencial nº 043/2013

75052/2013

RESULTADO DO PREGÃO PRESENCIAL Nº 046/2013

OBJETO: Contratação de empresa especializada em fornecimento de materiais odontológicos para a Assembleia Legislativa.
VENCEDOR: DENTAL CHAMPAGNAT LTDA.
VALOR Anual: R$ 5.349,94
Pregoeira: Eliana Delezuk Inglez
Mais informações na Diretoria de Apoio Técnico.

75053/2013

Saúde +10

Mobilização Paraná

Paraná pela Vida
Avise sua família que você é um doador de órgãos.
É simples assim.

PARANÁ
SECRETARIA DA SAÚDE

Central Estadual de Transplantes
SAÚDE PARA TODO PARANÁ
PARANÁ