



# Ministério Público do Estado do Espírito Santo

PROMOTORIA DE JUSTIÇA CÍVEL DE GUARAPARI.  
CENTRO DE APOIO DE DEFESA DO CONSUMIDOR - CADC

## TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA

TAC/MPES/PJDC N.º. \_\_\_/2014

*Institui normas e procedimentos de melhorias nos serviços de telefonia móvel (voz e dados.) prestados pela empresa VIVO S.A. no Município de Guarapari, com vistas a atender adequadamente aos munícipes e aos turistas que visitam a localidade nos períodos de Verão, Férias Escolares e Carnaval de 2015.*

O **MINISTÉRIO PÚBLICO ESTADUAL**, representado pelo Exmo. Promotor de Justiça Cível de Guarapari/ES, Dr. Otávio Guimarães de Freitas Gazir, a DD. Dirigente do Centro de Apoio de Defesa do Consumidor – CADC, Dra. Sandra Lengruber da Silva, doravante denominados de **COMPROMITENTES**, de um lado, e do outro: a Prefeitura de Guarapari, por seu Exmo. Prefeito, Sr. Orly Gomes da Silva, doravante denominado de **PRIMEIRO COMPROMISSÁRIO** e a Empresa Telefônica S.A. (Vivo), por seu representante, conforme documentos apresentados, doravante denominado de **SEGUNDO COMPROMISSÁRIO** e, ainda, o Sr. José Vanderlei Astori, Presidente da Câmara de Vereadores de Guarapari como **ANUENTE**, abaixo assinados, nos termos que autorizam o artigo 129, III da Constituição Federal, os artigos 81 e 82 do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, e o artigo 6º do Decreto Federal n. 2181/98, e,

**CONSIDERANDO** o Inquérito Civil n.º MPES Inquérito Civil n.º MPES 201400241705-50 e Procedimento Preparatório n.º MPES 201400105722-15, em trâmite na 35ª Promotoria de



# Ministério Público do Estado do Espírito Santo

PROMOTORIA DE JUSTIÇA CÍVEL DE GUARAPARI.  
CENTRO DE APOIO DE DEFESA DO CONSUMIDOR - CADC

Justiça Cível de Vitória/ES, versando sobre possíveis falhas na prestação dos serviços de telefonia móvel (voz e dados) pela SEGUNDA COMPROMISSÁRIA aos consumidores capixabas;

**CONSIDERANDO** que no Procedimento Preparatório MPES 201400105722-15, por meio dos relatórios da ANATEL, restou demonstrado os **descumprimentos** aos indicadores de qualidade **alocação de chamada completada (SMP4)** e **entrega de mensagem de texto (SMP6) (janeiro e fevereiro de 2013)**, no período de **maio de 2012** a julho de 2014<sup>1</sup>; consoante os critérios adotados pela Resolução da ANATEL 575/2011 (Regulamento de Gestão de Qualidade do Serviço Móvel Pessoal – RGQ-SMP), bem como os péssimos índices atingidos nas **Taxas de Conexão de Dados**, conforme **média Estadual**, segundo os Relatórios do Plano Nacional de Melhoria de Prestação do Serviço Móvel Pessoal (SMP), também de lavra da Anatel, no período de setembro de 2012 a janeiro de 2014; ;

**CONSIDERANDO**, o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo, na forma do art. 4º da Lei nº 8.078/90 – Código de Proteção e Defesa do Consumidor;

**CONSIDERANDO** ser direito básico do consumidor a efetiva prevenção e reparação de eventuais danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos (art. 6º, inciso VI, da Lei nº 8.078/90 – Código de Proteção e Defesa do Consumidor);

**CONSIDERANDO** que o fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir a restituição imediata da quantia paga, monetariamente

<sup>1</sup> Relatório atualizado no site da Anatel, link: [http://www.anatel.gov.br/Portal/verificaDocumentos/documento.asp?numeroPublicacao=317098&assuntoPublicacao=Indicadores%20de%20Qualidade%20SMP%20ES%20\(a%20partir%20de%20maio%20de%202012\)&caminhoRel=In%EDcio-Qualidade-Qualidade&filtro=1&documentoPath=317098.pdf](http://www.anatel.gov.br/Portal/verificaDocumentos/documento.asp?numeroPublicacao=317098&assuntoPublicacao=Indicadores%20de%20Qualidade%20SMP%20ES%20(a%20partir%20de%20maio%20de%202012)&caminhoRel=In%EDcio-Qualidade-Qualidade&filtro=1&documentoPath=317098.pdf)



# Ministério Público do Estado do Espírito Santo

PROMOTORIA DE JUSTIÇA CÍVEL DE GUARAPARI.  
CENTRO DE APOIO DE DEFESA DO CONSUMIDOR - CADC

atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos (art. 20 da Lei nº 8.078/90 – Código de Proteção e Defesa do Consumidor);

**CONSIDERANDO** que o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de serviços, consoante determina o artigo 14 da Lei nº 8.078/90 – Código de Proteção e Defesa do Consumidor;

**CONSIDERANDO** o número exacerbado de reclamações no Município de Guarapari, no período de verão, uma vez que recebe grande quantidade de turistas na aludida estação do ano, ocorrendo um aumento significativo da demanda por serviços de telefonia móvel (voz e dados), demanda esta previamente conhecida, tornando-se, por conseguinte, necessário um incremento na rede de antenas, mesmo que temporariamente, com vistas a prestar serviços adequadamente a todos os usuários da operadora naquela localidade;

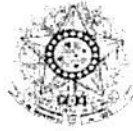
**CONSIDERANDO** que a SEGUNDA COMPROMISSÁRIA buscou, de forma voluntária, pontuar tratativas com o MPE/ES, no sentido de adequar sua atuação empresarial às normas vigentes;

**CONSIDERANDO** que o CDC, em seu artigo 113, que deu nova redação ao art. 5º da Lei nº 7.347/85, permite que seja tomado TERMO DE AJUSTE DE CONDUTA dos interessados às exigências legais, com força de título executivo extrajudicial;

## **RESOLVEM:**

Celebrar o presente **TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA** mediante as seguintes cláusulas e condições:

**CLÁUSULA PRIMEIRA:** A PRIMEIRA COMPROMISSÁRIA se compromete a agilizar e autorizar, mesmo que em caráter temporário e desde que cumpridos os requisitos



# Ministério Público do Estado do Espírito Santo

PROMOTORIA DE JUSTIÇA CÍVEL DE GUARAPARI  
CENTRO DE APOIO DE DEFESA DO CONSUMIDOR - CADC

mínimos, o pleito da SEGUNDA COMPROMISSÁRIA, de instalar antenas<sup>2</sup> para o fornecimento dos serviços de telefonia móvel (Serviço Móvel Pessoal – SMP), com vistas a atender adequadamente a demanda ocasionada pela grande quantidade de turistas que visitam a supracitada localidade na estação do verão, período de férias escolares e carnaval;

**PARÁGRAFO ÚNICO:** Em havendo dificuldades na concessão das autorizações, o Município de Guarapari se compromete a informar ao Ministério Público.

**CLÁUSULA SEGUNDA:** A SEGUNDA COMPROMISSÁRIA se compromete a efetuar a instalação de 10 (dez) ERB (Estações de Rádio Base) no Município de Guarapari, no prazo máximo de até 90 (noventa) dias após o deferimento das licenças municipais;

**PARÁGRAFO ÚNICO:** A instalação das referidas antenas não dispensa o acompanhamento e devidas aferições realizadas pela Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel;

**CLÁUSULA TERCEIRA:** A SEGUNDA COMPROMISSÁRIA fica ciente que mesmo investindo recursos e ampliando o número de antenas instaladas no Município de Guarapari, se no final do ano de 2015 os índices mínimos não forem atingidos quer seja pela **Resolução da ANATEL 575/2011**, quer seja pelo Relatório do Plano Nacional de Melhoria de Prestação do Serviço Móvel Pessoal (SMP) ou outras normativas que venham a substituí-las e/ou complementá-las, o Ministério Público tomará as medidas cabíveis para que tais patamares

<sup>2</sup> Conceito técnico utilizado pela ANATEL: **BTS** - Base Transceiver Station, também conhecida como **ERB (Estação Rádio Base)**, é a estação de radiocomunicações de base do SMP usada para radiocomunicação com Estações Móveis (art. 3º, inc. XVI, do Regulamento do SMP). É o elemento da rede de telefonia celular que faz a interface com o aparelho celular, transmitindo e recebendo sinais, sendo responsável pelo processamento de sinalização e tráfego específico para a interface de rádio. Uma BTS pode estar instalada em torres, ou sobre prédios, ou em ambientes internos como shoppings e grandes supermercados, podem ser configuradas com várias células (chamadas de setores) e várias portadoras (chamados de TRX). As antenas instaladas em torres são partes de uma BTS que são visíveis à população.



# Ministério Público do Estado do Espírito Santo

PROMOTORIA DE JUSTIÇA CÍVEL DE GUARAPARI  
CENTRO DE APOIO DE DEFESA DO CONSUMIDOR - CADC

sejam alcançados, com o fito de garantir uma prestação adequada e eficiente do serviço de telefonia móvel aos usuários da região.

**CLÁUSULA QUARTA:** Fica estipulada sanção pecuniária, para a Segunda Compromissária, na hipótese de descumprimento das cláusulas do presente Termo, no valor de 20 (vinte mil) Valores de Referência do Tesouro Estadual – VRTE's, por ocorrência em desacordo com as normas estabelecidas nas cláusulas deste Termo, a ser revertido em favor do Fundo Municipal de Defesa do Consumidor de Guarapari e exequível pelo Ministério Público do Estado do Espírito Santo, sem prejuízo das sanções previstas no artigo 56 do Código de Defesa do Consumidor.

E por estarem assim comprometidos, todos firmam este termo em **04 (quatro)** vias de igual teor e forma, que terá eficácia de título executivo extrajudicial.

Vitória-ES, 26 de novembro de 2014.

**OTÁVIO GUIMARÃES DE FREITAS GAZIR**

PROMOTOR DE JUSTIÇA

**SANDRA LENG RUBER DA SILVA**  
PROMOTORA DE JUSTIÇA

DIRIGENTE DO CENTRO DE APOIO DE DEFESA DO CONSUMIDOR - CADC

**REPRESENTANTE DA TELEFÔNICA S.A.**

✕



# Ministério Público do Estado do Espírito Santo

PROMOTORIA DE JUSTIÇA CÍVEL DE GUARAPARI  
CENTRO DE APOIO DE DEFESA DO CONSUMIDOR - CADC

**ORLY GOMES**

PREFEITO DE GUARAPARI

**JOSÉ VANDERLEI ASTORI**

PRESIDENTE DA CÂMARA DE VEREADORES DE GUARAPARI  
(ANUENTE)

x