

EXCELENTÍSSIMO SENHOR DOUTOR JUIZ DE DIREITO DA _____ VARA CÍVEL
DO FORO CENTRAL DA COMARCA DA REGIÃO METROPOLITANA DE
CURITIBA/PR

O MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PARANÁ, pelos Promotores de Justiça adiante assinados, no uso de suas atribuições junto à 1ª e 2ª Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor de Curitiba, com fundamento nos artigos 129, inciso III, da Constituição Federal, 25, inciso IV, letra **a**, da Lei Orgânica Nacional do Ministério Público, nos artigos 2º, inciso IV, letra **a**, 57, inciso IV, letra **b**, e 68, inciso V, 1, todos da Lei Orgânica Estadual do Ministério Público, nos artigos 6º, VI, 20, 22, 39, V, 81, 82, inciso I, 83, 87 e 91 do Código de Defesa do Consumidor, na lei 7347/85, bem como com fundamento nas informações constantes nos autos de Inquérito Civil nº **MPPR-0046.12.003960-0** de Curitiba, vem perante Vossa Excelência propor a presente **AÇÃO COLETIVA DE CONSUMO** contra **TIM CELULAR S.A**, com sede n.º [REDACTED] inscrita no CNPJ nº [REDACTED] pelos motivos de fato e de direito a seguir aduzidos.

Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor do Foro Central da Comarca
da Região Metropolitana de Curitiba
Ação Coletiva de Consumo – TIM CELULAR S/A.
IC MPPR.0046.12.003960-6

1. DOS FATOS:

Em razão dos frequentes problemas relacionados à má qualidade dos diversos serviços prestados pela ré, especialmente no que diz respeito à falha e ausência de sinal e também à queda da comunicação após o completamento das chamadas no plano *Infinity*, o Ministério Público instaurou inquérito civil nº MPPR – 0046.12.003960-0 para apurar tais práticas abusivas durante a prestação de serviço da TIM CELULAR S.A.

Anteriormente à instauração do inquérito civil, em virtude de solicitação feita pela própria ré, foi realizada na data de 10/05/2012, uma audiência (fls. 11-12) na Promotoria de Justiça, na qual a TIM intencionava esclarecer os motivos da instabilidade generalizada de seu serviço, ocorrida no dia 25/04/2012 e explicar alguns aspectos a respeito do funcionamento de sua rede no Estado do Paraná, que estaria sendo ampliada e modernizada. Na mesma oportunidade, relatou a empresa que no ano de 2011 houve alterações na rede que serve o interior do Paraná e que em relação à Capital e ao litoral as mudanças acontecerão até o mês de setembro de 2012 (troca dos sistemas 2G e 3G).

Nesta mesma audiência o Ministério Público solicitou à TIM que apresentasse, num prazo de 10 (dez) dias, informações sobre a programação de expansão da rede que está sendo ampliada e os reais motivos que levaram à falha generalizada na prestação de serviços no dia 25 de abril de 2012, bem como as causas das frequentes quedas de ligações, especialmente no plano *Infinity*, que levam os consumidores a efetuar novas ligações e, conseqüentemente, pagar por elas.

**Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor do Foro Central da Comarca
da Região Metropolitana de Curitiba
Ação Coletiva de Consumo – TIM CELULAR S/A.
IC MPPR.0046.12.003960-6**

Em data de 21/05/2012, a TIM protocolou resposta (fls. 13-38) às solicitações feitas pelo Ministério Público e informou que a falha generalizada do serviço no dia 25/04/2012 se deu em virtude de um triplo rompimento de fibra ótica da rede de transmissão que interliga os Estados da região Sul, que não teve relação com a capacidade da rede da TIM no Estado do Paraná e que o serviço foi restabelecido às 16h30min do mesmo dia.

Disse que seus serviços estão sendo prestados com observância dos padrões de qualidade exigidos pela ANATEL. Quanto à programação de ampliação de sua rede a TIM informou que terá um incremento de mais de 60% na capacidade e que além da ampliação haverá a substituição das tecnologias 2G e 3G até o final do ano de 2012.

No que tange às quedas de ligações após o completamento das chamadas realizadas no plano *Infinity*, a empresa nada informou.

Tendo em vista as informações insuficientes prestadas pela ré, em data de 29 de maio de 2012 houve a instauração do inquérito civil que instrui a presente, e a TIM foi novamente instada a se manifestar sobre a má qualidade de seus serviços.

Paralelamente, a ANATEL também foi oficiada para, em relação ao serviço prestado pela TIM, informar o seguinte: a) apresentar os três últimos relatórios de fiscalizações realizadas em face da requerida; b) esclarecer se os percentuais de interrupção das ligações na rede estão em patamares aceitáveis pelas normas regulamentares de qualidade; c) dizer quais os motivos das quedas da transmissão após o completamento das chamadas originadas no plano *Infinity*; d)

**Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor do Foro Central da Comarca
da Região Metropolitana de Curitiba
Ação Coletiva de Consumo – TIM CELULAR S/A.
IC MPPR.0046.12.003960-6**

apresentar relatório detalhado dos percentuais de queda de chamadas; e) informar se a ré estava atendendo os prazos fixados pela ANATEL para a realização da ampliação de sua rede de prestação de serviço móvel e se a infraestrutura está adequada às exigências da Agência Reguladora.

Também foi oficiado o Procon/PR para que apresentasse um relatório estatístico das reclamações instauradas em face da TIM nos últimos três anos.

1.2. DA RESPOSTA APRESENTADA PELA TIM NO INQUÉRITO CIVIL:

Às fls. 62-79 a TIM apresentou seus esclarecimentos, aduzindo, em síntese: a) que não há qualquer elemento nos autos que comprovaria o aumento do número de reclamações formuladas contra a TIM e que o fato de existirem problemas pontuais com relação ao serviço não autorizaria a conclusão de que a TIM estaria recebendo um crescente número de reclamações; b) que presta serviços no Estado do Paraná observando estritamente os índices de qualidade exigidos pela ANATEL; c) que a instabilidade pontual e momentânea do sinal do serviço móvel, que venha a provocar a possível queda da ligação, não significa que o serviço esteja sendo prestado de forma deficiente; d) que o fato de a TIM receber um número elevado de reclamações tem relação direta com o número elevado de clientes que possui no Estado do Paraná; e) que as supostas notícias de reclamações anexadas ao inquérito civil não contêm informações suficientes, o que a impossibilita de contestar as afirmações feitas pelos consumidores e ainda, que tais reclamações podem nem ter sido feitas por clientes da TIM e que não são suficientes para comprovar que a empresa estaria prestando serviço sem a qualidade exigida; f) que somente a TIM estaria sendo investigada pelo

**Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor do Foro Central da Comarca
da Região Metropolitana de Curitiba
Ação Coletiva de Consumo – TIM CELULAR S/A.
IC MPPR.0046.12.003960-6**

Ministério Público, embora os usuários do serviço prestado por outras operadoras também estivessem insatisfeitos; g) que a falha na prestação de serviços ocorrida no dia 25/04/2012 se deu em virtude do rompimento simultâneo das redes de fibra óptica de terceiros, que são alugadas pela TIM para prestação de seus serviços; h) que não houve aumento no número de quedas de chamadas após o lançamento do plano Infinity e que, com base em dados da ANATEL, houve até mesmo redução do número de quedas de chamadas; i) que está ampliando a sua rede no Estado do Paraná e que substituirá todas as estações 2G e 3G; j) que a TIM já presta seus serviços no Estado do Paraná observando estritamente os índices de qualidade exigidos pela ANATEL. **k)** que a ANATEL é o Órgão competente para definir o que é serviço adequado e que, portanto, é incabível a aplicação das penalidades previstas nos artigos 56 do Código de Defesa do Consumidor e 18 do Decreto Federal 2.181/97; **l)** que a TIM presta serviço mediante autorização e não concessão, sob a égide do regime privado, e que tem sua atividade submetida ao Regulamento do Serviço Móvel Pessoal, aprovado pela Resolução ANATEL nº 477/07 e que não se aplicaria o artigo 22 do Código de Defesa do Consumidor;

Após os esclarecimentos realizados, a TIM requereu o arquivamento do inquérito civil.

2.2. DAS IRREGULARIDADES CONSTATADAS PELA ANATEL EM RELATÓRIOS DE FISCALIZAÇÃO ELABORADOS EM FACE DA RÉ:

**Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor do Foro Central da Comarca da Região Metropolitana de Curitiba
Ação Coletiva de Consumo – TIM CELULAR S/A.
IC MPPR.0046.12.003960-6**

A ANATEL realizou detalhada fiscalização em face da ré nos períodos de 21/02/2011 à 19/11/2011 e 05/03/2012 à 25/05/2012, resultando nos relatórios de fiscalização 0459/2011/ER01FV e 0014/2012/ER01FV, respectivamente.

O primeiro relatório (00459/2011/ER01FV) diz respeito à fiscalização realizada em relação à qualidade dos serviços prestados pelo Grupo Econômico TIM CELULAR S.A em todo o Brasil e o segundo diz respeito à fiscalização realizada em face da TIM CELULAR S.A no que diz exclusivamente à às quedas de chamadas realizadas no plano *Infinity*.

2.2.1. DA ANÁLISE DO RELATÓRIO 00459/2011/ER01FV – REFERENTE A DIVERSOS SERVIÇOS PRESTADOS PELAS 14 OUTORGAS DA TIM CELULAR S.A:

Antes de analisar-se o relatório, é necessário esclarecer que este não se refere apenas à TIM CELULAR S.A – PARANÁ, mas diz respeito às 14 outorgas que compõem o Grupo Econômico TIM CELULAR S.A.

Dentre as diversas irregularidades devidamente constatadas e comprovadas pela Agência Reguladora, é preciso que algumas sejam destacadas:

a) Irregularidades dos dados fornecidos pela TIM à Agência Reguladora no que diz respeito ao indicador referente à taxa de reclamações (SMP1) – item 5.2.2 do relatório:

**Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor do Foro Central da Comarca da Região Metropolitana de Curitiba
Ação Coletiva de Consumo – TIM CELULAR S/A.
IC MPPR.0046.12.003960-6**

A ANATEL comprovou que a TIM descumpriu o inciso III, do artigo 10 do RIQ-SMP – Regulamento de Indicadores de Qualidade do Serviço Móvel Pessoal – haja vista que ao fornecer à Agência Reguladora os dados referentes às reclamações de usuários, **excluiu indevidamente** destes, aqueles referentes às “reclamações em duplicidade”, “reclamações de órgãos de defesa do consumidor, imprensa, JEC”, “reclamações registradas na ANATEL” e “reclamações nas quais o usuário não tinha razão em seu pleito”, afetando os **54.488.578** (cinquenta e quatro milhões, quatrocentos e oitenta e oito mil, quinhentos e setenta e oito) assinantes/consumidores do Grupo Econômico.

A ANATEL informou que todas as reclamações devem ser computadas no cálculo do indicador SMP1, independentemente de sua natureza, e que os dados encaminhados pela prestadora incorretamente **não estão em conformidade com a regulamentação**, isto é, a TIM informou dados incorretos à Agência Reguladora, o que por sua vez nos faz concluir que as afirmações da ré, de que seus serviços estão sendo prestados com observância dos padrões de qualidade exigidos pela ANATEL, **não são verídicas, pois baseadas em números que não correspondem ao que determina a regulação.**

A ANATEL informou ainda que idênticos descumprimentos já foram apontados em outros relatórios de fiscalização: 0171/2010/ER01FV e 0156/2008/ER01FB.

Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor do Foro Central da Comarca
da Região Metropolitana de Curitiba
Ação Coletiva de Consumo – TIM CELULAR S/A.
IC MPPR.0046.12.003960-6

b) Irregularidade quanto ao indicador referente à taxa de chamadas completadas para os Centros de Atendimento (SMP3) – item 5.2.3 do relatório:

A ANATEL comprovou também em relação a este indicador que a TIM descumpriu as alíneas “b” e “c”, do inciso III, do artigo 12 do RIQ-SMP, pois os dados fornecidos pela empresa não eram verdadeiros, uma vez que o Grupo Econômico **excluiu do cálculo do SMP3 as chamadas em “roaming”**¹ originadas em sua própria rede.

A TIM deixou de informar todas as chamadas originadas de sua rede a partir de terminais habilitados por outras Prestadoras e que estejam em “roaming” na rede da ré.

A Agência reguladora também constatou a infração ao artigo 6º do Plano Geral de Metas de Qualidade do Sistema Móvel Pessoal – PGMQ-SMP – em virtude do descumprimento pela TIM da meta de qualidade em praticamente todos os PMMs – períodos de maior movimento² - em quase todas as outorgas. Em ambas as

¹Extraído de: <http://www.ctbc.com.br> – acesso em: 18/07/2012 - quando um celular não está na sua área local, ou área de mobilidade, ele está em roaming. Todo celular é registrado em uma área local correspondente aos municípios com o mesmo código **DDD** que foi associado ao número do aparelho. Assim, os acordos de roaming feitos entre as operadoras de telefonia celular são contratos que permitem que os clientes continuem utilizando seus telefones celulares mesmo fora da sua área de atuação original, usando a rede de outra operadora.

²**Anexo à resolução nº 317, de 27 de setembro de 2002 (Plano geral de metas de qualidade para o serviço móvel pessoal – PGMQ-SMP)**

Art. 2º - XI - períodos de maior movimento - PMM: intervalos de tempo ao longo do dia, em que ocorrem os maiores interesses no estabelecimento de ligações por parte dos usuários.

Para efeito de aferição dos indicadores de qualidade, os PMM são os seguintes:

- a) período matutino das 09:00 horas às 11:00 horas;
- b) período vespertino das 14:00 horas às 16:00 horas; e
- c) período noturno das 20:00 horas às 22:00 horas.

situações as infrações cometidas pela TIM afetaram os 54.488.578 assinantes/consumidores do Grupo Econômico.

Vale aqui destacar, na íntegra, trecho das informações extraídas do relatório da ANATEL quanto a este indicador:

“**IMPORTANTE:** deve-se ressaltar que há momento em que, embora as metas do PGMQ-SPM estejam atendidas, a **qualidade do SMP percebida pelos usuários está bastante degradada;** exemplo: no PMM 3 na CCC Virtual (ZBLM01+CN91) a Meta do PGMQ-SMP está atendida (98,29%), no entanto **o usuário tinha mais de 36% (trinta e seis por cento) das suas tentativas em originar chamadas frustradas por não conseguir alocação do canal de voz;**”

c) Irregularidade quanto ao indicador referente à taxa de atendimento pela telefonista/atendente em sistema de auto-atendimento (SMP4) – item 5.2.4 do relatório:

A ANATEL constatou em relação a este indicador que a TIM também descumpriu a meta de qualidade em vários períodos de maior movimento (PMMs), em várias outorgas, dentre as quais está a TIM CELULAR S.A – PR (vide tópico b.1 do item 5.2.4 do relatório), que infringiu o artigo 7º, §1º do PGMQ-SMP e a cláusula 5.2 do termo de autorização.

**Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor do Foro Central da Comarca
da Região Metropolitana de Curitiba
Ação Coletiva de Consumo – TIM CELULAR S/A.
IC MPPR.0046.12.003960-6**

A ANATEL salienta que a TIM CELULAR S.A – PR (que corresponde ao termo de Autorização PVCP/SPV nº 006/2002) teria atendido as chamadas realizadas para o seu serviço de auto-atendimento, no período entre as 16h00 e 17h00, do dia 12/05/2011, no **tempo superior a 60 (sessenta) segundos**, extrapolando o tempo determinado pela norma regulamentar³.

A ANATEL informou também que a TIM violou o artigo 7º, II do PGMQ-SMP, pois no horário das 23h00 às 24h00, o total consolidado de chamadas atendidas, em todos os centros de atendimento do Grupo Econômico, **a) em até 10s correspondeu a apenas 24,28%** do total de chamadas recebidas e **b) em mais de 60 s correspondeu a 39,38%** do total de chamadas recebidas (3.648 chamadas atendidas em mais de 60 s, das 9.263 recebidas, descumprindo também o §1º, do artigo 7º do PGMQ-SMP (vide tópico “d” do item 5.2.4 do relatório).

Por fim, a ANATEL ressaltou que idênticos descumprimentos por parte do Grupo Econômico já foram apontados em relatórios de fiscalização: 0171/2010/ER01FV, 0156/2008/ER01FB e 0084/2008/ER01FB e que **há diferenças entre os dados da informação coletada no ato das diligências e a informação recebida em resposta às solicitações feitas com antecedência.**

Tal comportamento demonstra sem sombra de dúvida a intenção da TIM em dificultar a fiscalização, a autuação e uma possível aplicação de sanção por

³ **anexo à resolução nº 317, de 27 de setembro de 2002 (plano geral de metas de qualidade para o serviço móvel pessoal – PGMQ-SMP)**

Art. 7º Quando a prestadora possuir sistema de auto-atendimento, o tempo para o atendimento pela telefonista/atendente, quando esta opção for selecionada pelo Usuário, deve ser de até 10 (dez) segundos, em cada período de maior movimento, no mínimo em: I- 90% (noventa por cento) dos casos, a partir de 31 de dezembro de 2001; e II- 95% (noventa e cinco por cento) dos casos, a partir de 31 de dezembro de 2003. **§ 1º Em nenhum caso, o atendimento deve se dar em mais de 60 (sessenta) segundos.** **§ 2º** A opção de acesso à telefonista/atendente deve estar sempre disponível ao usuário

parte da Agência Reguladora, haja vista que as informações que fornece à ANATEL ou são inverídicas ou são divergentes dependendo do momento em que há a solicitação.

d) Irregularidade quanto ao indicador referente à taxa de chamadas originadas completadas (SMP5) – item 5.2.5 do relatório:

Em relação a este indicador a ANATEL comprovou que a TIM descumpriu o artigo 8º do PGMQ-SMP e as alíneas “a”, “b” e “e”, do inciso III, do artigo 14 do RIQ-SMP (regulamento de indicadores de qualidade do serviço móvel pessoal), pois **a)** excluiu do cálculo do SMP5 as chamadas em “*roaming*” originadas em sua própria rede e **b)** considerou completadas chamadas que não o foram e receberam “a posteriori” SMSs com informações para os usuários, afetando os **54.488.578** assinantes/consumidores do Grupo Econômico.

A ANATEL esclareceu que ao questionar a TIM na “*reunião de 25/out/11 (Anexo3)*”, sobre o tratamento dado às tentativas que não completam chamadas e, “*a posteriori*”, recebem informações de texto (exemplo: “...chame agora que já estou disponível...”), a prestadora informou através do arquivo “*Resp_subitem_6.4*” (Anexo 7b), anexado à CT-DAR/982/2011 – MD (Anexo 3a):

“...As chamadas encaminhadas para as rotas ‘LO SAI TIM’ são interceptadas, portanto, entram no cálculo do Indicador SMP5...”.

Contudo, a ANATEL explicou que estas informações dadas pela TIM caracterizam a não-conformidade com o definido na alínea “e”, do inciso III, do artigo 14, do RIQ-SMP, tendo em vista que tais tentativas de originar chamadas não foram interceptadas e sim, algum tempo depois da tentativa, receberam mensagem de texto.

Ora, se há por parte da TIM o envio de mensagens com o texto “*chame agora que já estou disponível*”, significa afirmar que no momento em que a chamada foi originada o destinatário não estava disponível e, portanto, nestes casos, as chamadas não foram completadas, não podendo entrar no cálculo do Indicador SMP5, como afirmou a TIM, pois este Indicador somente leva em consideração as chamadas efetivamente completadas.

Mais uma vez, demonstrada está a intenção da TIM em utilizar-se de números incorretos para beneficiar-se.

d) Irregularidade quanto ao indicador referente à taxa de atendimento pessoal ao usuário (SMP10) – item 5.2.6 do relatório:

Quanto a este Indicador a ANATEL comprovou que a TIM infringiu o disposto no artigo 19, III do RIQ-SMP, pois calcula a taxa de atendimento pessoal ao usuário levando em conta menos de 1,5% (um vírgula cinco por cento) dos seus setores de atendimento e não leva em conta o tempo que os usuários esperam no pré-atendimento, afetando os **54.488.578** assinantes/consumidores do Grupo Econômico.

**Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor do Foro Central da Comarca
da Região Metropolitana de Curitiba
Ação Coletiva de Consumo – TIM CELULAR S/A.
IC MPPR.0046.12.003960-6**

Novamente e comprovadamente a TIM forneceu informações incorretas à ANATEL, pois além de considerar um número inexpressivo de setores de atendimento (1,5%) para calcular a taxa de atendimento pessoal, a ré orienta os seus funcionários a repassar informações inverídicas aos fiscais da ANATEL, conforme afirmação da própria Agência no trecho a seguir, extraído do relatório de fiscalização (vide tópico 5.2.6.2 do item 5.2.6):

“O Grupo Econômico está sujeito às sanções previstas no Art. 18 do PGMQ-SMP, pois suas informações levam à interpretação equivocada dos dados (seja pelo Indicador ser aferido em número inexpressivo de setores de atendimento; seja por somar os tempos de espera que sujeita os usuários no pré-atendimento; seja por tratamento diferenciado nos dias de coleta do indicador; seja pelas orientações que passa aos seus setores de atendimento para repassar informações inverídicas aos fiscais da ANATEL”.

A ANATEL constatou ainda que nem todos os setores de relacionamentos próprios da TIM possuíam sistema de controle de tempo de espera de filas⁴ e que em nenhum dos setores de relacionamentos credenciados possuíam tal sistema.

Além de não haver um controle efetivo do tempo de espera na fila para atendimento de seus clientes, a **TIM orientava seus funcionários a repassarem**

⁴Art. 13 do PGMQ-SMP – “o usuário, ao comparecer a qualquer setor de atendimento da prestadora ou de seus credenciados, deve ser atendido em até 10 minutos, em 95% dos casos.

informações inverídicas aos fiscais acerca da inexistência deste sistema de controle, veja-se:

“a orientação que o Grupo Econômico dava aos seus setores de atendimento, através de mensagem de 22/jun/11, disseminada através do sistema Mundo TIM (Anexo 8c), era:⁵

*“...caso alguma Loja não possua o TIM Filas ou, no caso de possuí-lo sem que esteja funcionando, **a informação que deve ser repassada ao fiscal** (da ANATEL) **é de que este está em manutenção** e que, em caráter de contingência a fila está sendo controlada contingencialmente de forma manual...”* (grifado no original)⁶

E mais, os fiscais da ANATEL relataram que “não há controle dos tempos de espera no pré-atendimento”⁷; sendo que, no caso de serviços atendidos no próprio pré-atendimento não há emissão de senhas, sequer constando estes atendimentos dos relatórios de controle da TIM.

Em relação a este último Indicador, a ANATEL informou que:

“mesmo que não houvesse os erros no método de coleta apontados (se computar no SMP10 menos de 1,5% dos setores de atendimento e não se computar no SMP10 os tempos de espera no pré-atendimento), nas diligências efetuadas

⁵Item 5.2.6, tópico b.4

⁶Item 5.2.6, tópico b.4

⁷Item 5.2.6, tópico b.5.3

evidenciou-se, de forma documental, que as informações preenchidas pela prestadora no SGIQ-SMP não têm nenhuma preocupação com a veracidade dos fatos.”

Por fim, a ANATEL ressaltou que idênticos descumprimentos por parte do Grupo Econômico já foram apontados em relatório de fiscalização 0156/2008/ER01FB.

e) Das conclusões obtidas pela ANATEL com base na fiscalização que resultou no relatório 0459/2011/ER01FV

Segundo a ANATEL⁸ ***“pelas evidências documentais obtidas e apresentadas em 5.2, o Serviço carece da Qualidade que a regulamentação vigente define”*** e que os “benefícios auferidos com as não-conformidades, pelo Grupo Econômico são todos de caráter pecuniário:

“a) seja **não investindo para ter suas Redes bem dimensionadas** (por exemplo: os Indicadores SMP3 e SMP5 não levam em conta tentativas de completar chamadas abortadas por não se ter disponíveis Canal de Voz, Canal de Sinalização e ou Canal de Interconexão);”

“b) seja **não custeando ter mais Atendentes, tanto nos seus Centros de Atendimento** por telefone, **quanto nos seus Setores de Atendimento** próprios; exigindo o mesmo dos seus

⁸Item 5.2.7 e seguintes do relatório.

Credenciados, para que os Usuários sejam atendidos melhor e em menos tempo.”

Finalmente a ANATEL concluiu⁹ que em todos os Indicadores fiscalizados estavam irregulares:

“Das evidências documentadas em 5.2, **conclui-se pela existência de irregularidades nos 05 Indicadores verificados nesta Fiscalização.**”

2.2.2. DA ANÁLISE DO RELATÓRIO 0014/2012/ER01FV – REFERENTE ÀS QUEDAS DE CHAMADAS NO PLANO INFINITY DA TIM CELULAR S.A:

No período de 05/03/2012 a 25/05/2012 a ANATEL realizou fiscalização em face da TIM CELULAR S.A para verificar se a prestadora “**continua ‘derrubando’ de forma proposital as chamadas de usuários do plano *Infinity*.**”¹⁰

Para elaborar este relatório a ANATEL utilizou-se de todo o universo de ligações e não somente de amostras estatísticas, o que, segundo a Agência, tornam-se irrefutáveis os resultados conclusivos apresentados.

Também se utilizou a Agência de duas bases de dados diferentes: uma proveniente de chamadas tarifadas “**por ligação**” (enquadram-se neste

⁹Item 6 do relatório.

¹⁰Item 3 do relatório 0014/2012/ER01FV

**Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor do Foro Central da Comarca
da Região Metropolitana de Curitiba
Ação Coletiva de Consumo – TIM CELULAR S/A.
IC MPPR.0046.12.003960-6**

contexto as ligações provenientes do plano *Infinity*) e a outra proveniente de ligações tarifadas “**por minuto**” (enquadra-se neste grupo o restante dos planos da Operadora).

A ANATEL esclareceu que tal metodologia foi adotada para se fazer um ponto de comparação entre os tipos de serviços e para conclusivamente afirmar-se se existe ou não uma discriminação quanto ao tratamento dado a um usuário em detrimento de outro.

Conforme a ANATEL pode constatar, os bloqueios e quedas nas ligações originadas ou recebidas por terminais da TIM, tiveram início ou se intensificaram após a ré ter lançado a promoção do plano *Infinity* (em 2009), o que teria gerando um fluxo de ligações muito maior do que a capacidade da rede poderia suportar.¹¹

Depois das análises e de várias demonstrações por meio de gráficos, a ANATEL concluiu que o desligamento das chamadas tarifadas por ligação (plano *Infinity*) ocorre com mais freqüência que o desligamento de outros tipos de ligação. Abaixo, esta e outras **gravíssimas** conclusões a que chegou a ANATEL:¹²

“(…) o desligamento do “Plano *Infinity*” é 4 (quatro) vezes superior ao do “Plano Não *Infinity*”. Isto é: existe um acréscimo de 300% (trezentos por cento) de quedas das chamadas provenientes de tarifação por ligação em comparação às por tarifação por minuto. Aqui, claramente,

¹¹Item 5.1.4, alínea c, i e ii.

¹²Item 5.2.3 do relatório 0014/2012/ER01FV – “Análise de Queda de Ligações – “*Infinity*” versus “Não *Infinity*” – alíneas “e” e “f”, tópicos i e ii.

**Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor do Foro Central da Comarca
da Região Metropolitana de Curitiba
Ação Coletiva de Consumo – TIM CELULAR S/A.
IC MPPR.0046.12.003960-6**

constata-se uma discriminação na rede quanto ao tratamento dado às duas modalidades de ligação. Há de ressaltar que:

A que possui menor taxa de desligamento é aquela em que a Prestadora receberá cada vez mais pela utilização, não sendo vantajoso, para esta, o desligamento;”

Em contrapartida, **a que possui maior taxa de desligamento é a que propiciará maior gasto da rede sem acréscimo de arrecadação à Prestadora, visto ser cobrado uma única vez (no início da ligação).**

“Sob os pontos de vista técnico e lógico, não existe explicação para a assimetria da taxa de crescimento de desligamentos entre duas modalidades de planos distintos, que foram retirados do mesmo universo de ligações...ambas as curvas deveriam manter os 02 (dois) principais parâmetros técnicos, **Inclinação e Valores Percentuais de Queda**, na mesma ordem de grandeza”. (grifo nosso)

(...) as curvas apresentadas nos gráficos 05 e 07 já são a demonstração do SMP7¹³ - pois demonstra as chamadas interrompidas pela rede da Prestadora. **Pelos gráficos vê-se que o índice de SMP7 está bem acima dos 2% estipulados em resolução**¹⁴. A título de averiguação, foram feitos os cálculos dos

¹³Indicador referente aos desligamentos ocasionados pela rede da Prestadora

¹⁴Art. 10 do Plano Geral de Metas de Qualidade para o Serviço Móvel Pessoal - PGMQ-SMP, estabelecido pela Resolução nº 317/07.

respectivos índices para o Brasil e Região Nordeste, baseados em média ponderada – levando em consideração o grau de utilização da rede ao longo dos minutos de discagem – conforme planilhas dos Anexos 14 e 15, respectivamente. Chegando aos seguintes valores: (grifos nossos)

- i. **SMP7 – Infinity – Brasil: 35,23%**
- ii. **SMP7 – Infinity – Nordeste: 36,53%**

Não obstante a constatação da ANATEL, em resposta ao Ministério Público em 12/06/2012 (fls. 72), informou a TIM que os índices de SMP7 no Paraná foram os seguintes: janeiro/2012 manhã 0,53%; tarde 0,54%; noite: 0,84%. Fevereiro/2012: manhã 0,58%; tarde 0,62%; noite: 0,99%. Março/2012: manhã 0,00%; tarde 0,00%; noite: 0,00%. Abril/2012: manhã 0,44%; tarde 0,52%; noite: 0,79%.

Ao que parece, não apresentou a TIM informações inverfídicas apenas à ANATEL, mas também ao Ministério Público. Apenas para complementar a assertiva, é de se destacar que a TIM informou à ANATEL que na região Nordeste, o índice de SMP7 ao longo do ano de 2009 foi de apenas 1,39%.

Como visto, no caso do Brasil, os desligamentos pela rede da Prestadora são **17,6 (dezessete vírgula seis) vezes superiores ao máximo permitido pelas Resoluções da ANATEL (2%).**¹⁵

¹⁵ Item 5.1.4, alínea “d” - Análise de desligamentos *Infinity* - Brasil

Na tabela 02¹⁶ verifica-se que em relação à região Sul, durante apenas um dia (08/03/2012), 1.702.040 (um milhão, setecentos e dois mil e quarenta) usuários foram afetados com quedas de ligações no plano Infinity, 3.092.076 (três milhões, noventa e dois mil e setenta e seis) ligações do serviço de telefonia móvel foram desligadas, o que gerou um gasto para os consumidores no montante de 773.019,00 (setecentos e setenta e três mil e dezenove reais), por serviços não prestados na sua totalidade, pela ré.

Somente no Estado do Paraná, conforme informações constantes na tabela 03¹⁷, no referido dia 08/03/2012, a) 1.091.288 (um milhão, noventa e um mil, duzentos e oitenta e oito) usuários foram afetados com quedas de ligações no plano Infinity, b) 2.004.206 (dois milhões, quatro mil, duzentos e seis) ligações do serviço de telefonia móvel foram desligadas, o que gerou um gasto para os consumidores no montante de 549.949,00 (quinhentos e quarenta e nove mil, novecentos e quarenta e nove reais), por serviços não prestados na sua totalidade, pela ré.

Neste mesmo dia 08/03/2012, conforme consta do item v – item 5.2.5 – 8.179.142 (oito milhões, cento e setenta e nove mil, cento e quarenta e dois) usuários foram afetados, em todo o Brasil, por desligamentos provocados pela rede da prestadora. E deste total, foram gastos pelos usuários, R\$ 4.327.800,50 (quatro milhões, trezentos e vinte e sete mil, oitocentos reais e cinqüenta centavos), num único dia, por serviços não prestados na sua totalidade, pela Prestadora.”

¹⁶Item 5.2.5, alínea “b” – Análise de desligamentos *Infinity* - Brasil

¹⁷Item 5.2.5, alínea “d” – Análise de desligamentos *Infinity* - Brasil

**Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor do Foro Central da Comarca
da Região Metropolitana de Curitiba
Ação Coletiva de Consumo – TIM CELULAR S/A.
IC MPPR.0046.12.003960-6**

Segundo a ANATEL, “nas **tabelas 02 a 07** foi apresentado o total de desligamentos para os usuários do Plano *Infinity*. As tabelas que se seguem, juntamente com seus registros nos anexos 23 a 25, **comprovam que os usuários que tiveram as ligações interrompidas pela rede da Prestadora fizeram nova ligação (religamento) para concluir a anterior interrompida.**”

Para realizar a descrição de uma chamada desligada indevidamente pela TIM, a ANATEL elaborou o seguinte exemplo, constante da tabela 15 do relatório e que comprova efetivamente que as quedas de chamadas se deram contrariamente à vontade do consumidor:

2; 9381000856; 91413005; 151518; 151540; TL411728.BGwOK;D374AO 0; 9381000856; 91413005; 151617; 151635; TL406245.BGwOK; D37F6F

Nota-se no exemplo da tabela 15 que o usuário 9381000856 discou às 15h15m18s para o telefone 91413005 e que às 15h15m40s a rede desligou (código 2). Em menos de 1 minuto às 15h16m17s o mesmo usuário rediscou para completar a sua comunicação, sendo esta desligada pelo próprio usuário (código 0).

Como demonstrado à sociedade, em razão da robusta comprovação das ilicitudes da ré, não resta alternativa a não ser a propositura da presente demanda.

2.2.3. DA SUSPENSÃO DAS VENDAS DETERMINADA PELA ANATEL:

<p>Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor do Foro Central da Comarca da Região Metropolitana de Curitiba Ação Coletiva de Consumo – TIM CELULAR S/A. IC MPPR.0046.12.003960-6</p>

Diante do quadro apresentado, em 23/07/2012 a ANATEL suspendeu a venda de novas linhas e de pacote de dados de três empresas que prestam serviço de telefonia móvel no Brasil e dentre elas está a TIM CELULAR S.A no Paraná:

“Anatel suspende a venda de novas linhas de celulares

20 de Julho de 2012

A partir desta segunda-feira, 23, as prestadoras que apresentaram o pior desempenho por Unidade da Federação (UF) estão proibidas de comercializar de novas linhas. Os novos consumidores ainda poderão escolher entre, pelo menos, três operadoras em cada UF. Em sua decisão, a Anatel considerou a crescente evolução da taxa de reclamações de usuários registrada em sua central de atendimento relativa à qualidade da prestação do serviço, e os registros dos sistemas da Agência e as ações de fiscalização realizadas.”¹⁸

Consta ainda no site da ANATEL que o recurso apresentado judicialmente pela TIM, no intuito de revogar a decisão da Agência Reguladora, não foi acatado pela 4ª Vara da Seção Judiciária do Distrito Federal:

¹⁸Disponível em: <http://www.anatel.gov.br/Portal/exibirPortalInternet.do>

“Justiça mantém decisão da Anatel de suspender novas linhas de celulares

23 de Julho de 2012

A 4ª Vara da Seção Judiciária do Distrito Federal acolheu as razões apresentadas pela Advocacia Geral da União (AGU) e indeferiu o pedido liminar formulado pela TIM, mantendo a decisão da Anatel de suspender a venda de novas linhas das prestadoras que apresentaram o pior desempenho por Unidade da Federação (UF).

Em sua decisão, o juiz Tales Krauss Queiroz acatou o argumento de que a medida da Agência é regular, baseada na Constituição Federal e na legislação setorial, e que não representa ofensa à livre concorrência, à isonomia e nem prejuízo ao consumidor.

O juiz ressaltou a importância de a Anatel ter tido o cuidado de suspender apenas uma operadora por Estado, sobrando pelo menos três, dentre as maiores, em cada UF. "O consumidor, legitimamente, quer pagar menos, e falar mais. E quer um serviço de qualidade", afirmou. ¹⁹

Conforme consta em tabela²⁰ divulgada também pelo site da ANATEL, que traz o “Ranking de Reclamações - Completamento e Reparo (janeiro de

¹⁹Disponível em: <http://www.anatel.gov.br/Portal/exibirPortallInternet.do>

²⁰Disponível em: <http://www.anatel.gov.br/Portal/exibirPortallInternet.do>

**Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor do Foro Central da Comarca da Região Metropolitana de Curitiba
Ação Coletiva de Consumo – TIM CELULAR S/A.
IC MPPR.0046.12.003960-6**

2011 a junho de 2012)”, referente às empresas TIM, VIVO, CLARO e OI, **a TIM lidera o ranking de reclamações no Estado do Paraná**, ficando com 26,12% do total de reclamações.

De toda forma, a proibição teve fim no dia 03 de agosto de 2012. Neste mesmo dia constava a seguinte informação do site da Anatel²¹:

Anatel autoriza venda de novas linhas de celulares

A partir desta sexta-feira, 3, as prestadoras Claro, Oi e Tim poderão retomar a comercialização e a ativação de novas linhas nas Unidades da Federação em que apresentavam os maiores problemas na prestação do serviço de telefonia móvel. Após a apreciação e aprovação de planos de melhorias encaminhados pelas empresas, a Agência decidiu autorizar a comercialização e a ativação de novos acessos - suspensas por medida cautelar desde o dia 23 de julho.

O presidente da Anatel, João Rezende, informou que as propostas foram consideradas satisfatórias e que serão acompanhadas trimestralmente pela Agência. Caso não haja evolução positiva nos indicadores, a comercialização e a ativação podem ser novamente suspensas. "A expansão da base de assinantes deve ser acompanhada por investimentos que permitam a melhoria contínua da qualidade do serviço. As prestadoras devem entregar aos seus clientes tudo aquilo que prometem", disse Rezende.

²¹ [www. http://www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br)

As prestadoras apresentaram propostas de melhorias com detalhamento por Unidade da Federação, com medidas para garantir a qualidade do serviço e das redes de telecomunicações, em especial quanto ao completamento e à interrupção de chamadas e ao atendimento aos usuários. No período de 2012-2014, as três prestadoras se comprometeram a investir R\$ 20 bilhões para melhorias no serviço.

Como se percebe, não houve, para retomada das vendas, melhoras nos índices de qualidade da prestação dos serviços, **mas apenas e tão somente a aprovação de “planos de melhorias”.**

Conforme entrevista coletiva que segue gravada em CD juntado aos autos, o Presidente da Anatel, senhor João Rezende, afirmou²² que “...é evidente que nós temos que ter uma consciência que o serviço não vai melhorar amanhã...”.

Concluindo, as metas de qualidade continuarão não sendo respeitadas, ao menos num primeiro momento. O que há, como já referido, é uma promessa de investimentos para melhorias.

3. DO DIREITO:

3.1. DA COMPETÊNCIA DA JUSTIÇA ESTADUAL:

²² Aos 11 minutos e 14 segundos da entrevista concedida no dia 02/08/2012, às 17h30, na sede da Anatel.

Importante destacar aqui que em matéria de fixação do órgão jurisdicional responsável pela demanda, como alerta Alexandre de Moraes, “a competência da Justiça Federal vem taxativamente prevista na Constituição. Dessa forma, conclui-se que a competência da Justiça comum (rectius: Justiça Comum Estadual) é subsidiária”²³.

No caso em apreço, é preciso deixar claro que a questão restringe-se à análise da **relação entre a ré e os consumidores**, ou seja, da má prestação de serviços, de cobranças indevidas, etc. Não se demanda nos autos, nem se faz necessário, contra a Anatel, pelo contrário, estamos nos utilizando da vasta informação por ela produzida para justificar a defesa da sociedade de consumo.

Além de o assunto já se encontrar pacificado em súmula vinculante nº 27²⁴ editada pelo Supremo Tribunal Federal, não é outro o entendimento manifestado tanto pelo Supremo Tribunal Federal quanto pelo Superior Tribunal de Justiça:

EMENTA. Embargos de declaração no agravo de instrumento. Conversão dos embargos declaratórios em agravo regimental. Serviço de telefonia. Pulsos além da franquia. Matéria infraconstitucional. Competência. Justiça estadual. Precedentes. 1. Embargos de declaração recebidos como agravo regimental. 2. O processamento e o julgamento dos feitos em que se discute a possibilidade da cobrança dos chamados “pulsos excedentes” estão no âmbito da competência da Justiça comum. 3. Matéria

²³MORAES, Alexandre. **Constituição do Brasil interpretada**. 4. ed. 2004, p. 1482.

²⁴**Súmula vinculante 27 do STF** - Compete à Justiça estadual julgar causas entre consumidor e concessionária de serviço público de telefonia, quando a ANATEL não seja litisconsorte passiva necessária, assistente, nem oponente. (DJe nº 238, de 23/12/2009 e DOU de 23/12/2009.)

Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor do Foro Central da Comarca da Região Metropolitana de Curitiba
Ação Coletiva de Consumo – TIM CELULAR S/A.
IC MPPR.0046.12.003960-6

adstrita à legislação infraconstitucional. Inadmissível, em recurso extraordinário, o exame de ofensa reflexa à Constituição. 4. Agravo regimental não provido. (Embargos de Declaração no AI 795702 – Relator Ministro Dias Toffoli – julgamento em 27/03/2012 – Primeira Turma)

AGRAVO REGIMENTAL NO RECURSO EXTRAORDINÁRIO COM AGRAVO. CONSUMIDOR. NULIDADE DE CLÁUSULA CONTRATUAL DE FIDELIZAÇÃO. ONEROSIDADE EXCESSIVA. CLÁUSULA PENAL. CASO FORTUITO E FORÇA MAIOR. ROUBO E FURTO DE APARELHO CELULAR. AUSÊNCIA DO NECESSÁRIO PREQUESTIONAMENTO. DEMANDA QUE NECESSITA DA ANÁLISE DE EDITAL. ÓBICE DA SÚMULA 454 DO STF. REEXAME DO CONJUNTO FÁTICO-PROBATÓRIO JÁ CARREADO AOS AUTOS. IMPOSSIBILIDADE. INCIDÊNCIA DA SÚMULA 279/STF. 1. O requisito do prequestionamento é indispensável, por isso que inviável a apreciação, em sede de recurso extraordinário, de matéria sobre a qual não se pronunciou o Tribunal de origem, incidindo o óbice da Súmula 282 do Supremo Tribunal Federal. 2. A violação indireta ou reflexa das regras constitucionais não enseja recurso extraordinário. Precedentes: AI n. 738.145 - AgR, Rel. Min. CELSO DE MELLO, 2ª Turma, DJ 25.02.11; AI n. 482.317-AgR, Rel. Min. ELLEN GRACIE, 2ª Turma DJ 15.03.11; AI n. 646.103-AgR, Rel. Ministra CÂRMEN LÚCIA, 1ª Turma, DJ 18.03.11. 3. As cláusulas contratuais ou editalícias e a verificação de suas validades

**Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor do Foro Central da Comarca
da Região Metropolitana de Curitiba
Ação Coletiva de Consumo – TIM CELULAR S/A.
IC MPPR.0046.12.003960-6**

encerram reexame de norma infraconstitucional, insuscetível de discussão via recurso extraordinário, incidindo, *in casu*, o óbice da súmula 454 do STF, *verbis*: Simples interpretação de cláusulas contratuais não dá lugar a recurso extraordinário. Precedentes: RE 599.127-AgR, 2ª Turma, Rel. Min. Ayres Britto, Dje de 04/03/11, e AI 829.036-AgR, 1ª Turma, Rel. Min. Cármen Lúcia, Dje de 24/03/11. 4. A Súmula 279/STF dispõe, *verbis*: “Para simples reexame de prova não cabe recurso extraordinário”. 5. É que o recurso extraordinário não se presta ao exame de questões que demandam revolvimento do contexto fático-probatório dos autos, adstringindo-se à análise da violação direta da ordem constitucional. 6. In casu, o acórdão recorrido assentou: “CIVIL, CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL - AÇÃO CIVIL PÚBLICA - LEGITIMIDADE - MINISTÉRIO PÚBLICO - DEFESA DE INTERESSES INDIVIDUAIS HOMOGÊNEOS - COMPETÊNCIA - JUSTIÇA ESTADUAL - INEXISTÊNCIA DE LITISCONSORTE PASSIVO - ANATEL - RELAÇÃO DE DIREITO PRIVADO - NULIDADE - CLÁUSULA CONTRATUAL DE FIDELIZAÇÃO - ONEROSIDADE EXCESSIVA - CONSUMIDOR - CLÁUSULA PENAL - INEXIGÊNCIA - CASO FORTUITO E FORÇA MAIOR - ROUBO E FURTO - APARELHO CELULAR - EFEITOS DA SENTENÇA - ABRANGÊNCIA AO ESTADO DE PERNAMBUCO - OBRIGAÇÃO - OPERADORA - ESCOLHA - ENTREGA NOVO APARELHO ATÉ O FINAL DA CARÊNCIA OU RESCISÃO CONTRATUAL E REDUÇÃO PELA METADE DA MULTA - RESTITUIÇÃO PELA METADE DE VALORES PAGOS INDEVIDAMENTE - POSSIBILIDADE - PRESCRIÇÃO

**Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor do Foro Central da Comarca
da Região Metropolitana de Curitiba
Ação Coletiva de Consumo – TIM CELULAR S/A.
IC MPPR.0046.12.003960-6**

QUINQUENAL A PARTIR DA CITAÇÃO VÁLIDA - APELAÇÕES PARCIALMENTE PROVIDAS - DECISÃO UNÂNIME. 1. O Ministério Público tem legitimidade para ajuizar ação civil pública para defender direitos individuais homogêneos. Precedentes do STJ. 2. A discussão sobre a ilegalidade de cláusula em contrato de adesão celebrado entre operadora de telefonia móvel e seus usuários é relação de direito privado que não justifica a presença da ANATEL para compor o pólo passivo da demanda, mantendo incompetência da justiça estadual. 3. Conforme estabelece o art. 16 da Lei 7.437/85 com redação dada pela Lei 9.497/97 a limitação territorial dos efeitos da coisa julgada coletiva está associada ao órgão prolator da decisão, motivo pelo qual a extensão do presente litígio envolve os consumidores da CLARO no Estado de Pernambuco. 4. Nos termos do art. 408 do Código Civil a cláusula penal não pode ser exigida quando devedor age sem culpa para o descumprimento da obrigação principal. 5. A cláusula contratual que obriga o consumidor a pagar à operadora de telefonia móvel multa contratual quando tem seu aparelho celular roubado ou furtado é abusiva, pois coloca o consumidor em situação de excessiva desvantagem. 6. Ônus que deverá ser repartido entre a Operadora de Telefonia e o usuário. Precedente do STJ no julgamento do RESP 1.087.783 - RJ. 7. Nos casos de roubo ou furto de aparelho celular durante o período de carência caberá a operadora escolher entre duas alternativas: a) dar em comodato um aparelho celular ao usuário, que não precisa ser igual ao anterior, mas que o possibilite a utilizar os serviços contratados, durante o restante do período de carência, devendo

**Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor do Foro Central da Comarca
da Região Metropolitana de Curitiba
Ação Coletiva de Consumo – TIM CELULAR S/A.
IC MPPR.0046.12.003960-6**

ao final do período ser restituída do aparelho e caso o usuário não aceite deverá o usuário arcar com a totalidade da multa ou b) aceitar a resolução do contrato, mediante redução pela metade do valor da multa contratual. 8. Reconhecimento do Judiciário do comportamento contrário à lei do fornecedor de serviço gera obrigação de restituir os valores cobrados indevidamente. Precedente do STJ. 9. Nos termos do efeito devolutivo do recurso, reconhece-se a prescrição quinquenal para os efeitos condenatórios da decisão, atingindo os contratos celebrados nos 5(cinco) últimos anos anteriores a citação da Apelada CLARO, devendo esta restituir aos usuários metade do valor da multa contratual indevidamente cobrada. 10. Execução da sentença coletiva nos moldes estabelecidos no art. 103, §3º do CDC. ACÓRDÃO: Vistos, examinados, discutidos e votados estes autos do Recurso de Apelação Cível, em que figura como Apelantes B.S.E S/A - CLARO e o MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO, e como Apelados OS MESMOS, os Desembargadores do Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco, acordaram o seguinte: "POR UNANIMIDADE, DAR PARCIAL PROVIMENTO À APELAÇÃO DA B.S.E S/A - CLARO E DAR PARCIAL PROVIMENTO À APELAÇÃO DO MINISTÉRIO PÚBLICO", tudo de acordo com os votos, as notas taquigráficas e o termo de julgamento que ficam fazendo parte integrante deste Julgado." 7. Agravo Regimental desprovido. (AgReg. No Recurso Extraordinário com Agravo 653956 – Ministro Relator Luiz Fux – Julgamento em 20/03/2012 – Primeira Turma)

**Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor do Foro Central da Comarca
da Região Metropolitana de Curitiba
Ação Coletiva de Consumo – TIM CELULAR S/A.
IC MPPR.0046.12.003960-6**

PROCESSO CIVIL. AGRAVO REGIMENTAL NO CONFLITO NEGATIVO DE COMPETÊNCIA. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. AUSÊNCIA DE INTERESSE JURÍDICO DA ANATEL NA LIDE. SÚMULA 150/STJ.

1. Não há falar em litisconsórcio passivo necessário da Anatel, pois esta pleiteia a intervenção no feito apenas como *amicus curiae*; além disso, a ação proposta pelo *Parquet* estadual cinge-se à irregularidade imputada somente à concessionária do serviço de telefonia (deficiência no serviço), sem alcançar a esfera do poder regulador daquela Entidade reguladora. 2. A competência cível da Justiça Federal encontra-se definida, como regra geral, com base na natureza das partes envolvidas no processo (*ratione personae*), independentemente da índole da controvérsia exposta em juízo, por força das disposições do art. 109, I, da Constituição Federal. 3. Desse modo, nos termos do que dispõe a Súmula 150/STJ, "*competete à Justiça Federal decidir sobre a existência de interesse jurídico que justifique a presença, no processo, da União, suas autarquias ou empresas públicas*". 4. Competência para o julgamento da demanda do Juízo Direito da 1ª Vara de Ouricuri - PE. Agravo regimental improvido. (STJ – Relator: Ministro Humberto Martins – AgRG no CC 120.783 – Julgamento em: 23/05/2012).²⁵

ADMINISTRATIVO. PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO REGIMENTAL NO CONFLITO NEGATIVO DE COMPETÊNCIA.

²⁵Vide Súmula 150/STJ - compete à Justiça Federal decidir sobre a existência de interesse jurídico que justifique a presença, no processo, da União, suas autarquias ou empresas públicas".

**Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor do Foro Central da Comarca da Região Metropolitana de Curitiba
Ação Coletiva de Consumo – TIM CELULAR S/A.
IC MPPR.0046.12.003960-6**

JUSTIÇA ESTADUAL E JUSTIÇA FEDERAL. TELEFONIA MÓVEL. TARIFAÇÃO. AUSÊNCIA DE INTERESSE DA ANATEL. INCIDÊNCIA DAS SÚMULAS 150 E 254/STJ. COMPETÊNCIA DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MINAS GERAIS, ORA SUSCITANTE. 1. A decisão agravada foi proferida nos autos de ação civil pública proposta pelo Ministério Público do Estado de Minas Gerais perante o Juízo da 1ª Vara Cível, Criminal e da Infância e Juventude de Brumadinho/MG, que, em decisão monocrática, declarou-se incompetente para processar e julgar o feito sustentando a existência de notório interesse da Anatel, remetendo os autos à Justiça Federal. 2. A Primeira Seção, no julgamento do Conflito de Competência 35.972/SP, Rel. para acórdão o Ministro Teori Albino Zavascki, decidiu que o critério definidor da competência da Justiça Federal é *ratione personae*, isto é, leva em consideração a natureza das pessoas envolvidas na relação processual, sendo irrelevante, para esse efeito e ressalvadas as exceções mencionadas no texto constitucional, a natureza da controvérsia sob o ponto de vista do direito material ou do pedido formulado na demanda. 3. No caso dos autos, havendo manifestação expressa do Juízo Federal reconhecendo inexistir interesse da União ou da Anatel a justificar o processamento do feito naquela Justiça especializada, não há como afastar a competência estadual, conforme o teor da Súmula 150 desta Corte, que reconhece a competência da Justiça Federal para decidir sobre a existência de interesse jurídico que justifique a presença, na relação processual, da União, suas autarquias ou empresas públicas. Precedentes: CC 54.832/PB, Rel. Ministra

**Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor do Foro Central da Comarca da Região Metropolitana de Curitiba
Ação Coletiva de Consumo – TIM CELULAR S/A.
IC MPPR.0046.12.003960-6**

Denise Arruda, Primeira Seção, DJU 19.6.2006; CC 50.029/SC, Rel. Ministro Castro Meira, Segunda Turma, DJU de 18.4.2005, CC 35.386/RR, Rel. Ministro Teori Albino Zavascki, Primeira Seção, DJU 29.9.2003. 4 . Agravo regimental não provido" (AgRg no CC 99.252/MG, Primeira Seção, Ministro Benedito Gonçalves, DJe de 20.10.2010).

Assim, e se a competência da Justiça Federal é taxativa, conclui-se que as ações cíveis, incluídas as ações civis públicas, somente serão processadas e julgadas pela Justiça Federal quando a *“União, entidade autárquica ou empresa pública federal forem autoras, rés, assistentes ou oponentes”*.

Além disso, não é porque um fornecedor possui regulação advinda de autarquias federais que toda ação em face dele será no âmbito da Justiça Federal. Se este entendimento simplório e equivocado fosse acatado, milhares de ações que tramitam na Justiça Estadual deveriam estar sendo julgadas pela Justiça Federal. Como exemplo, podemos citar as ações de telefonia (setor regulado pela ANATEL), as ações de energia elétrica (setor regulado pela ANEEL), as ações contra os planos de saúde (setor regulado pela ANS), e assim por diante.

No que se refere à natureza da relação, discorre Alexandre Freitas Câmara, que “há litisconsórcio necessário quando a presença de todos os litisconsortes é essencial para que o processo se desenvolva em direção ao provimento final”²⁶ o que não acontece na presente ação, uma vez que os pedidos pleiteados na inicial

²⁶Extraído de: https://ww2.stj.jus.br/revistaeletronica/Abre_Documento.asp?sLink=ATC&sSeq=13734130&sReg=201002123668&sData=20110331&sTipo=91&formato=PDF

independentem da presença da ANATEL, visto que a ação busca apenas tutelar os direitos de inúmeros consumidores que foram (e podem continuar sendo) lesados pela ré.

3.2. CONCLUSÃO DA ANATEL EXTRAÍDA DO RELATÓRIO 0459/2011/ER01FV – NORMAS INFRINGIDAS:

“6. CONCLUSÃO:

Das evidências documentadas em 5.2, **conclui-se pela existência de irregularidades nos 05 Indicadores verificados nesta fiscalização.**

6.1. Infrações e dispositivos infringidos

As infrações evidenciadas e documentadas em 5.2 foram:

- a) quanto ao SMP 1²⁷: não conformidades no método de coleta perante o determinado pelo inc. III, do art. 10, do RIQ-SMP;
- b) quanto ao SMP 3²⁸: não conformidades no método de coleta perante o determinado pelas alíneas “b” e “c”, do inc. III, do art. 12, do RIQ-SMP; e também descumprimentos ao art. 6º, do PGMQ-SMP; combinado com as cláusulas 5.2 dos respectivos termos de autorização;
- c) quanto ao SMP 4²⁹: descumprimentos ao inc. II e ao §1º, ambos do art. 7º, do PGMQ – SMP; combinado com as cláusulas 5.2 dos respectivos termos de autorização;
- d) quanto ao SMP 5³⁰: não conformidades no método de coleta perante o determinado pelas alíneas “a” e “b”, do inc. III, do art. 14, do RIQ-SMP;
- e) quanto ao SMP 10³¹: não conformidades no método de coleta perante o determinado pelo inc. III, do art. 19, do RIQ-SMP; combinado com o envio de informações que levam

²⁷SMP 1 = Indicador que se refere à taxa de reclamações;

²⁸SMP 3 = Indicador que se refere à taxa de chamadas completadas para os Centros de Atendimento;

²⁹SMP 4 = Indicador que se refere à taxa de atendimento pela Telefonista / Atendente em sistemas de auto-atendimento;

³⁰SMP 5 = Indicador que se refere à taxa de chamadas originadas completadas;

**Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor do Foro Central da Comarca
da Região Metropolitana de Curitiba
Ação Coletiva de Consumo – TIM CELULAR S/A.
IC MPPR.0046.12.003960-6**

a interpretação equivocada dos dados, o que ocasiona sanções conforme o art. 18 do PGMQ-SMP.

3.3. CONCLUSÃO DA ANATEL EXTRAÍDA DO RELATÓRIO 0014/2012/ER01FV – QUEDAS DE CHAMADAS NO PLANO *INFINITY* – NORMAS INFRINGIDAS:

“6. CONCLUSÃO

...

6.1. Infrações e dispositivos infringidos

Ratifica-se que a rede da prestadora trata de forma desigual os clientes dos **Planos “Não infinity” e Planos infinity”**, havendo maior taxa de desligamento deste em relação ao outro. Em consequência, os usuários do **Plano infinity** são obrigados a realizar novas ligações para completar as comunicações, contrariando o disposto no:

* Art. 79 do Anexo à resolução nº 477 de 07/08/2007 “*O SMP deve estar disponível a todos os Usuários de forma bidirecional, contínua e ininterruptamente, em todos os Planos de Serviço*”;

* Inciso III do art. 6º do Anexo à Resolução nº 477 de 07/08/2007 “*O usuário tem direito à informação adequada sobre condições de prestação do serviço, facilidades e comodidades adicionais e seus preços*”;

* §1º do art. 37 da lei nº 8.078, de 11/08/1990 – Código de Defesa do Consumidor “*É enganosa qualquer modalidade de informação ou comunicação de caráter publicitário, inteira ou parcialmente falsa, ou, por qualquer outro modo, mesmo por omissão, capaz de induzir em erro o consumidor a respeito da natureza, características, qualidade, quantidade, propriedades, origem, preço e quaisquer outros dados sobre produtos e serviços*”.

³¹SMP 10 = Indicador que se refere à taxa de atendimento pessoal ao Usuário.

Situação constatada: Infração ao disposto no inciso III do Art. 6º c/c art. 79 do Anexo à Resolução nº 477, de 07/08/2007 e §1º, do art. 37 da lei nº 8.078, de 11/09/1990.

3.4. DAS INFRAÇÕES À LEGISLAÇÃO ESPECÍFICA QUE TRATA DO DIREITO DO CONSUMIDOR E À REGULAÇÃO DO SETOR:

A partir da análise dos relatórios apresentados pela Agência Reguladora, verifica-se que a ré, ao contrário de suas afirmações, está descumprindo as normas que tratam da telefonia móvel e da legislação consumerista.

É inegável e de conhecimento notório, que a TIM CELULAR S.A, não somente no Estado do Paraná, mas em todo o Brasil, não vem prestando adequadamente seus serviços de telefonia móvel.

O relatório 0459/2011/ER01FV restou claro ao demonstrar e comprovar que inúmeros serviços prestados pela requerida estão irregulares e desatendendo às normas de qualidade e prestabilidade.

O relatório 0014/2012/ER01FV foi conclusivo ao afirmar que a TIM está provocando quedas indevidas de chamadas realizadas pelos seus consumidores/usuários do plano *Infinity* e que tal fato vem crescendo ao longo dos anos desde o lançamento do plano.

Tais relatórios³² demonstram claramente o crescimento das reclamações, o que comprova que os problemas ali mencionados estão longe de ser

³²Os relatórios 0459/2011/ER01FV e 0014/2012/ER01FV, ora em análise, trouxeram informações quanto

“pontuais”. Ademais, a imprensa televisiva, escrita, radiofônica etc., com muita frequência divulga matérias relacionadas à má qualidade dos serviços da TIM.

Quanto à notoriedade em relação à má prestação do serviço de telefonia móvel pela ré, vale destacar trecho da decisão proferida pela Justiça Federal do Rio Grande do Norte, nos autos de ação civil pública 000.7305-30.2010.4.05.8400, em face da TIM Nordeste (uma das 14 outorgas do grupo Econômico TIM CELULAR S.A):

É bom que se diga que **todas estas mazelas tenho como presentes** não apenas em face da vasta prova produzida nos autos, como também **porque são públicas e notórias**. (item 26, fl. 4) (grifo nosso)

Ficou comprovado, ainda, que a TIM utilizou-se de informações inverídicas em sua defesa, ao afirmar que segue as determinações da ANATEL para realizar a prestação de seu serviço, quando, na realidade, este Agente Fiscalizador comprovou o contrário, isto é, que o serviço prestado pela TIM está eivado de inúmeras mazelas.

O artigo 3º, I da lei federal 9.472/97 – que trata da organização dos serviços de telecomunicações – estabelece que os serviços de telecomunicações, sem exceção, devem ser prestados com padrão de qualidade e regularidade:

a fiscalizações ocorridas em anos anteriores, como é o caso do relatório 0156/2008/ER01FB, datado de 2008, e que já demonstrava a existência de problemas com a requerida.

**Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor do Foro Central da Comarca
da Região Metropolitana de Curitiba
Ação Coletiva de Consumo – TIM CELULAR S/A.
IC MPPR.0046.12.003960-6**

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

I - de acesso ao serviço de telecomunicações, com padrões de qualidade e regularidade adequados à sua natureza, em qualquer ponto do território nacional; (grifo nosso)

A ANATEL, por sua vez, dentre diversos dispositivos que regem a prestação de serviço de telefonia celular, editou o Anexo à Resolução nº 477, de 07/08/2007, e estabeleceu a obrigação das operadoras de telefonia celular em prestarem serviço adequado:

Art. 10. Além das outras obrigações decorrentes da regulamentação editada pela Anatel e aplicáveis a serviços de telecomunicações e, especialmente, ao SMP, constituem deveres da prestadora:

I - prestar serviço adequado na forma prevista na regulamentação;

Além do supracitado artigo 10, a ANATEL elencou no artigo 6º da mesma Resolução alguns direitos dos consumidores de telefonia móvel, dentre os quais estão os abaixo citados e que, comprovadamente, vem sendo descumpridos pela Agência Reguladora:

Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor do Foro Central da Comarca
da Região Metropolitana de Curitiba
Ação Coletiva de Consumo – TIM CELULAR S/A.
IC MPPR.0046.12.003960-6

Art. 6º Respeitadas as disposições constantes deste Regulamento bem como as disposições constantes do Termo de Autorização, os Usuários do SMP têm direito a:

II - tratamento não discriminatório³³ quanto às condições de acesso e fruição do serviço e das facilidades e comodidades adicionais;

V - conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do serviço que lhe atinja;

VII - não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de condições contratuais ou de deveres constantes do art. 4º da LGT;

XII - reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;

Além de todos os dispositivos acima citados, a TIM vem descumprindo também o **Termo de Autorização PVCP/SPV nº 006/2002** – celebrado com a ANATEL, uma vez que restou comprovado pela Agência Reguladora que **“pelas evidências documentais obtidas e apresentadas em 5.2³⁴, o Serviço carece da Qualidade que a regulamentação vigente define”³⁵**.

³³Segundo a ANATEL a TIM vem fazendo diferenciação entre consumidores dos planos Infinity e consumidores de outros planos. Vide item 5.1.6, tópico “ii” do Relatório 0014/2012/ER01FV.

³⁴Cláusula 5.2 do termo de Autorização PVCP/SPV nº 006/2002 – A AUTORIZADA deverá cumprir as metas de qualidade fixadas do Plano Geral de Metas de Qualidade para o SMP.

³⁵Vide item 5.3.1 do relatório de fiscalização 0459/2011/ER01FV.

b) Das infundadas alegações feitas pela TIM de que o serviço de telefonia celular não é “serviço público essencial”³⁶ e que em virtude disso não se aplicaria o disposto no artigo 22 do Código de Defesa do Consumidor e nem as sanções previstas nos artigos 56 do CDC e 18 do Decreto Federal 2.181/97.

A TIM afirmou em sua defesa (fls. 76-77), com base no artigo 5º da Resolução 477/2007, que o serviço móvel pessoal é prestado em regime privado e sob a forma de autorização, o que, segundo ela, retiraria deste serviço o caráter de essencialidade. Disse ainda que, em consequência, o artigo 56 do Código de Defesa do Consumidor e o artigo 18 do Decreto 2181/97 não poderiam ser utilizados para a aplicação de sanções à requerida, uma vez que o artigo 22 do diploma consumerista trata da prestação de serviços públicos.

A lei federal 7.783/89, que ficou conhecida como a "Lei de Greve"³⁷, deu proteção aos serviços essenciais, que, durante a ocorrência de greve, não poderão ser paralisados, estabelecendo em seu artigo 11, *caput* que:

Art. 11. Nos serviços ou atividades **essenciais**, os sindicatos, os empregadores e os trabalhadores ficam obrigados, de comum acordo, a garantir, durante a greve, a prestação dos **serviços**

³⁶Vide fl. 77 da defesa apresentada no inquérito civil.

³⁷Lei 7.783/89 - Dispõe sobre o exercício do direito de greve, define as atividades *essenciais*, regula o atendimento das necessidades inadiáveis da comunidade, e dá outras providências.

indispensáveis ao atendimento das necessidades inadiáveis da comunidade.

No artigo 10 da mesma lei estão elencados os serviços considerados essenciais e que por sua natureza e importância social não poderão ser paralisados, e dentre eles está o **serviço de telecomunicações**:

Art. 10 São considerados serviços ou atividades essenciais:

(...)

VII - telecomunicações;

(...)

Há de se destacar que, no que diz respeito ao caráter de essencialidade do serviço de telecomunicação, a lei federal não fez qualquer distinção entre serviço de telefonia móvel e serviço de telefonia fixa, de modo que tanto um quanto outro **são essenciais**.

Além de sem sucesso querer afastar o caráter de essencialidade, a ré pretendeu afastar a incidência do Código de Defesa do Consumidor sobre o serviço de telefonia móvel, sob a alegação de que este tipo de serviço é regido por um contrato de autorização, sob o regime privado e, portanto, não público.

Contudo, é sabido que na Autorização a Administração Pública transfere a execução de serviços públicos a particulares.

**Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor do Foro Central da Comarca
da Região Metropolitana de Curitiba
Ação Coletiva de Consumo – TIM CELULAR S/A.
IC MPPR.0046.12.003960-6**

Neste sentido, o serviço de telefonia celular prestado pela ré é um serviço público e essencial, e como tal, deve obedecer aos ditames do Código de Defesa do Consumidor, que no seu artigo 22, estabelece que:

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.

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.

Como visto, serviço público, sob a ótica da defesa do consumidor, é tanto aquele prestado por órgão público, concessionárias ou permissionárias, quanto aquele prestado **sob qualquer outra forma de empreendimento**, como é o caso da autorização.

Assim, tem-se que o serviço de telefonia celular prestado pela TIM, ainda que sob a forma de autorização, se reveste de caráter público e está submetido às disposições do Código de Defesa do Consumidor.

**Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor do Foro Central da Comarca
da Região Metropolitana de Curitiba
Ação Coletiva de Consumo – TIM CELULAR S/A.
IC MPPR.0046.12.003960-6**

Neste mesmo sentido, vale destacar trecho do pronunciamento judicial exarado pelo Superior Tribunal de Justiça, em sede de Recurso Especial 984.005, no qual a TIM Nordeste fez a mesma alegação, que foi devidamente refutada pelo Egrégio Superior Tribunal, *in verbis*:

Superior Tribunal de Justiça

(...)

Por sua vez, a TIM NORDESTE TELECOMUNICAÇÕES S/A aponta como violados os artigos 126 e 127 da Lei 9.472/97, sob o argumento de que o serviço de telefonia móvel celular submetesse ao regime de direito privado, não caracterizando serviço essencial, sujeito ao princípio da universalização, revelando-se, assim, legítima a conduta de condicionar a contratação do plano pós-pago à ausência de restrição creditícia e/ou à comprovação de capacidade financeira. Não há, no acórdão, a violação apontada, até porque nenhum dos dispositivos legais indicados tratam, diretamente, da situação jurídica controvertida. Não se pode dizer que o acórdão, ao considerar ilegítimo o tratamento desigual atribuído a certos consumidores (inadimplentes "perante terceiros") tenha ofendido o princípio da livre iniciativa ou da intervenção estatal mínima ou do regime privado da prestação do serviço. **É preciso considerar que tais princípios, de origem constitucional, não têm caráter absoluto. Pelo contrário, como todo o princípio, eles assumem, por natureza, caráter relativo, uma vez que sua aplicação não dispensa, nem pode dispensar, um sistema metódico de harmonização com**

**Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor do Foro Central da Comarca
da Região Metropolitana de Curitiba
Ação Coletiva de Consumo – TIM CELULAR S/A.
IC MPPR.0046.12.003960-6**

outros princípios da mesma hierarquia, igualmente previstos na própria Lei 9.472/97, como o do respeito ao usuário e da função social do serviço de telefonia (artigo 127). Deverão ser também harmonizados com os direitos dos usuários, notadamente o "*de não ser discriminado quanto às condições de acesso e fruição do serviço*" (artigo 3º, III), bem como com o das obrigações das prestadoras, nomeadamente as de universalização do serviço, assim consideradas "*as que objetivam possibilitar o acesso de qualquer pessoa ou instituição de interesse público a serviço de telecomunicações, independentemente de sua localização e condição sócio-econômica, bem como as destinadas a permitir a utilização das telecomunicações em serviços essenciais de interesse público*" (artigo 79, § 1º). Registre-se que a Lei, em seu artigo 126, enfatiza expressamente que os serviços de telecomunicações são ainda submetidos aos princípios constitucionais da atividade econômica, entre os quais se insere o da defesa do consumidor (artigo 170 da Constituição da República). Na verdade, a controvérsia, como colocada, assumiu um perfil eminentemente constitucional, não só por exigir juízo de ponderação e de harmonização entre os princípios e valores antes referidos, mas, sobretudo, pela inafastável constatação de que seu desenlace envolve necessariamente juízo sobre a adequada aplicação do princípio constitucional da isonomia. Essa é, no fundo, a real natureza da controvérsia. Quanto às questões infraconstitucionais, conforme enfatizado, não há como afirmar

que o acórdão tenha operado violação aos dispositivos de lei federal indicados nos recursos. (...) (REsp 984.005 – Superior Tribunal de Justiça – Relator: Ministro Teori Albino Zavascki – Julgamento em: 13/09/2011) (grifos nossos)

Não se pode deixar de destacar ainda que incumbe ao Estado promover, na forma da lei, a defesa do consumidor³⁸ e que um dos objetivos principais da Política Nacional das Relações de Consumo é a proteção do consumidor pela garantia dos produtos e **serviços com padrões adequados de qualidade**, segurança, durabilidade e desempenho³⁹.

Sendo, portanto, o serviço de telefonia celular essencial e público, imprescindível mencionar o que diz a lei 8.078/90, em seu artigo 6º, X:

Art. 6º - São direitos básicos do consumidor:

(...)

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

A partir da análise do já citado artigo 22 do CDC, verifica-se que algumas características do serviço prestado pela TIM não estão em conformidade com os deveres de qualidade impostos pela legislação consumerista.

³⁸Art. 5º da CF (...) XXXII - o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor;

³⁹Art. 4º do CDC - A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: II - ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor; d) **pela garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho.**

**Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor do Foro Central da Comarca
da Região Metropolitana de Curitiba
Ação Coletiva de Consumo – TIM CELULAR S/A.
IC MPPR.0046.12.003960-6**

No caso em tela, a ANATEL não apenas disse, mas comprovou tecnicamente que os serviços estão sendo prestados pela TIM com inúmeras irregularidades e que carecem da qualidade que a regulamentação vigente define.⁴⁰ Quanto ao plano *Infinity*, a Agência Reguladora comprovou que vêm crescendo os problemas relacionados à queda das chamadas após seu completamento.⁴¹

O princípio da eficiência do serviço público, além de figurar no *caput* do art. 22, do Código de Defesa do Consumidor, obteve *status* constitucional após a promulgação da Emenda Constitucional nº 19, de 04 de junho de 1998, que, alterando o *caput* do art. 37, da Constituição Federal de 1988, acrescentou a eficiência aos princípios da Administração Pública.

A eficiência diz respeito à forma como uma atividade é desempenhada, e será atendida quando, em se tratando de serviços, estes são desempenhados com qualidade, com os recursos necessários, dando os resultados desejados e esperados pelos usuários/consumidores (eficácia).

No caso da TIM, o que se pode depreender do relatório da ANATEL é que ela presta os serviços que lhe competem de maneira ineficiente, uma vez que tem utilizado recursos insuficientes⁴² para satisfação das necessidades dos consumidores

Os serviços prestados pela ré também não são eficazes, tendo em vista que os **bloqueios constantes e as quedas frequentes nas chamadas** não permitem que os consumidores alcancem os fins desejados com o uso do serviço, que

⁴⁰Vide item 5.3.1 do Relatório 0459/2011/ER01FV

⁴¹Vide item 6.3 do Relatório 0014/2012/ER01FV

⁴²Vide item 5.3.5 do Relatório 0459/2011/ER01FV

**Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor do Foro Central da Comarca
da Região Metropolitana de Curitiba
Ação Coletiva de Consumo – TIM CELULAR S/A.
IC MPPR.0046.12.003960-6**

é estabelecer uma comunicação por meio do celular, seja através da voz ou da transmissão de dados.

O Código de Defesa do Consumidor assevera que, no tocante aos serviços essenciais, os mesmos devem ser contínuos. Essencial é aquilo que é — *necessário, indispensável*.

A essencialidade do serviço público reside na **importância que tem o mesmo para a sociedade em geral e para o usuário em particular**. Conforme a já referida lei nº 7.783/89 (Lei de Greve), em seu art. 11, os serviços essenciais são aqueles "indispensáveis ao atendimento das necessidades inadiáveis da comunidade".

A lei pode definir quais os serviços essenciais. Embora nosso ordenamento jurídico não tenha feito tal discriminação para fins de defesa do consumidor ou do usuário diretamente, ele o faz para fins de disciplinar o exercício do direito de greve.

Desse modo, como já visto a citada Lei de Greve, no seu art. 10, diz quais os serviços ou atividades considerados essenciais e dentre eles, está o de telecomunicações (art. 10, VII).

Na Nota Técnica 62/CGSC/DPDC/2010, editada pelo Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, do Ministério da Justiça⁴³, em 15/06/10, que trata da essencialidade dos aparelhos de telefonia celular, consta a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílio, - Pnad de 2008, realizada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), que apontou que **atualmente há mais**

⁴³Acessível em: www.mj.gov.br

famílias com aparelho celular do que com telefone fixo no Brasil. Noventa e dois por cento (92%) dos domicílios com acesso a telefone possuem telefones móveis, enquanto apenas 52% (cinquenta e dois por cento) dispõem de telefone fixo, sendo que mais de um terço das famílias pesquisadas (37%) dispõem apenas de telefones móveis.

Conforme se extrai da referida Nota Técnica, "essa estatística é de suma relevância, pois comprova que a telefonia móvel se presta tanto ou mais que a fixa para atender às necessidades inadiáveis da comunidade e assegurar a proteção de sua dignidade, saúde e segurança. Evidencia-se, assim, o importante papel social e o caráter essencial do serviço móvel pessoal para a população"⁴⁴

Assim, "por ser a telefonia móvel essencial, não se pode admitir que o consumidor seja privado do acesso a ela em razão de vício de qualidade, seja na prestação do serviço em si, seja no produto que viabiliza sua fruição"⁴⁵

Serviço contínuo é aquele que não sofre interrupções ou suspensões. Uma vez fornecido, ou oferecido ao consumidor-usuário, não pode mais o Poder Público (quer o preste diretamente, quer o faça por interposta pessoa), suspendê-lo ou interrompê-lo.

Neste ponto, vale destacar o que determina a ANATEL no já mencionado Plano Geral de Metas de Qualidade para o Serviço Móvel Pessoal - PGMQ-SMP, pela Resolução nº 317/07, em seu artigo 10:

⁴⁴Vide Nota Técnica nº 62/CGSC/DPDC/2010 do DPDC, pág. 5, item 13 e seguintes.

⁴⁵Vide Nota Técnica nº 62/CGSC/DPDC/2010 do DPDC, pág. 5, item 14.

**Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor do Foro Central da Comarca
da Região Metropolitana de Curitiba
Ação Coletiva de Consumo – TIM CELULAR S/A.
IC MPPR.0046.12.003960-6**

Art. 10. A quantidade de chamadas interrompidas por queda da ligação na rede da prestadora, em cada Período de Maior Movimento, deve ser inferior a:

I - 2,5% (dois e meio por cento), a partir de 31 de dezembro de 2001; e

II - 2,0% (dois por cento), a partir de 31 de dezembro de 2002.

Da mesma forma dispõe a Lei Geral das Telecomunicações (Lei 9.472/97):

"Art. 3º O usuário de serviços de telecomunicações tem direito: ...
VII - a não suspensão de serviço prestado em regime público, salvo por débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de condições contratuais;

Ficou evidenciado nos relatórios de fiscalização da ANATEL que as taxas de interrupção das ligações na rede da TIM estão em patamares muito superiores ao máximo autorizado pela legislação aplicada, como restou comprovado no relatório 0014/2012/ER01FV, que tratou especificamente das frequentes quedas de chamadas no plano Infinity, ocasionadas pela requerida⁴⁶.

4. DA NECESSIDADE DE REPARAÇÃO DOS DANOS PATRIMONIAIS CAUSADOS PELA MÁ PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PELA RÉ:

⁴⁶Vide item 5.2.4, alínea "h" e "i", do Relatório 0014/2012/ER01FV

**Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor do Foro Central da Comarca da Região Metropolitana de Curitiba
Ação Coletiva de Consumo – TIM CELULAR S/A.
IC MPPR.0046.12.003960-6**

Conforme já fartamente demonstrado por meio dos relatórios elaborados pela ANATEL, a TIM vem falhando na prestação de seus serviços de telefonia móvel.

Estabelece o artigo 6º, VI do Código de Defesa do Consumidor:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

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

Sobre a reparação do serviço prestado em desconformidade com a legislação vigente, diz a lei 8.078/90:

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

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

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

III - o abatimento proporcional do preço.

§ 1º A reexecução dos serviços poderá ser confiada a terceiros devidamente capacitados, por conta e risco do fornecedor.

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

Tanto o serviço de voz, quanto o de transmissão de dados, prestados pela TIM, têm se mostrado, há algum tempo, "*inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam*", assim como ficou comprovado que os mesmos não atendem às "*normas regulamentares de prestabilidade*".

Com base nos relatórios de fiscalização da ANATEL, há como mensurar-se o valor pecuniário⁴⁷ das chamadas que foram "derrubadas" pela rede da TIM no Estado do Paraná e, conseqüentemente, com fundamento no artigo 22, II do CDC, buscar-se a devolução deste valor aos consumidores que sofreram danos econômicos ao pagarem pelo serviço que não foi utilizado.

Cumprir destacar aqui trecho da decisão proferida em já citada ação civil pública em trâmite perante a Justiça Federal do Rio Grande do Norte⁴⁸:

O que mais espanta é que as empresas de telefonia móvel no Brasil praticam preços extorsivos. Temos a tarifa mais cara, ou uma das mais caras do mundo, com péssimos serviços. Os lucros são aviltantes, superando, em muito, qualquer

⁴⁷Vide Tabela 02 e Tabela 03 que tratam da Análise de desligamentos Infinity – Região Sul e no Estado do Paraná.

⁴⁸Autos 000.7305-30.2010.4.05.8400

**Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor do Foro Central da Comarca
da Região Metropolitana de Curitiba
Ação Coletiva de Consumo – TIM CELULAR S/A.
IC MPPR.0046.12.003960-6**

razoabilidade inerente ao capitalismo de qualquer país primeiromundista, enquanto que a prestação de serviço é desastrosa, de terceiro mundo! (item 27, fl. 4)

Em razão de tudo isso é que os consumidores devem ser ressarcidos pela TIM, na medida em que fique demonstrado em relatório emitido pela ANATEL (nos moldes daquele realizado para apurar as quedas no dia 08/03/2012), quais telefones foram prejudicados com o desligamento involuntário dos consumidores (causado pela rede da TIM), a data em que ocorreu a interrupção da chamada, o montante econômico do prejuízo sofrido pelos consumidores, e, obviamente, auferido pela ré.

Consta no relatório 0014/2012/ER01FV (item 5.1.4, alínea “c”, tópico “i”) que as reclamações referentes ao plano *Infinity* pré, que foi lançado em data de 29/03/2009, já em maio/2009 **havam triplicado**.

Desta forma, para efetivar-se a reparação dos danos patrimoniais causados aos consumidores da ré no Estado do Paraná, necessário que seja levantado junto à ANATEL todos os dados referentes às cobranças indevidas, **desde a data de 29/03/2009 até a data da efetiva restituição dos valores aos consumidores**, por serviço não prestado nos contratos dos planos *Infinity* pré.

Por sinal, tais valores deverão obrigatoriamente ser restituídos em dobro, conforme expressa determinação legal:

Art. 42. Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.

**Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor do Foro Central da Comarca
da Região Metropolitana de Curitiba
Ação Coletiva de Consumo – TIM CELULAR S/A.
IC MPPR.0046.12.003960-6**

Parágrafo único. **O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais**, salvo hipótese de engano justificável.

5. DO DANO MORAL COLETIVO:

O artigo 6º, inciso VI, da Lei 8078/90 conceitua como um dos direitos básicos do consumidor a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos.

Embora já conte tal dispositivo legal com quase vinte anos, há pouco tempo o meio jurídico tem definido e recepcionado a doutrina do chamado dano moral coletivo.

Leonardo Roscoe Bessa discorre detalhadamente sobre o assunto em seu artigo publicado na Revista de Direito do Consumidor, nº 59.

Em resumo, esclarece o autor que o dano moral coletivo não se confunde com o dano moral individual, mas se assemelha a verdadeira **sanção pecuniária por violação a direitos coletivos ou difusos**. Em conclusão ao seu artigo, afirma o seguinte:

“Como exhaustivamente demonstrado, o dano moral coletivo pouco tem a ver com o dano moral individual. E ainda que fosse feita tal

Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor do Foro Central da Comarca
da Região Metropolitana de Curitiba
Ação Coletiva de Consumo – TIM CELULAR S/A.
IC MPPR.0046.12.003960-6

vinculação, não se exige hoje, para uma necessária caracterização do dano moral (individual), qualquer afetação à integridade psíquica da pessoa. Tal exigência, por qualquer ângulo, é descabida na configuração do dano moral coletivo.

A condenação por dano moral coletivo é sanção pecuniária por violação a direitos coletivos ou difusos. O valor imposto pelo juiz é destinado ao fundo criado pelo art. 13 da Lei 7.347/85 (Lei da Ação Civil Pública). O caráter da condenação é exclusivamente punitivo. Não se objetiva a reparação de dano material, embora seja possível (e recomendável) cumular pedidos reparatório e condenatório por dano moral coletivo.

O objetivo da lei, ao permitir expressamente a imposição de sanção pecuniária pelo Judiciário, a ser revertida a fundos nacional e estadual, foi basicamente de reprimir a conduta daquele que ofende direitos coletivos e difusos. Como resultado necessário dessa atividade repressiva jurisdicional surgem os efeitos – a função do instituto – almejados pela lei: prevenir a ofensa a direitos transindividuais, considerando seu caráter extrapatrimonial e inerente relevância social.

Assim, em tese, qualquer ofensa a direitos coletivos ou difusos, além da reparação por dano material, enseja a condenação, com exclusivo propósito punitivo, por dano moral coletivo (rectius: dano extrapatrimonial), como referido pelo voto do Min. Luiz Fux.⁴⁹

⁴⁹ Naturalmente, outros pressupostos, que não foram objeto de discussão neste artigo, precisam ser enfrentados, tais como a definição de critérios para fixação do valor condenatório, eventual caracterização de dupla punição pelo mesmo fato (quando tipificado como infração administrativa ou penal), necessidade, em concreto, de prova de culpa do autor (responsabilidade subjetiva ou objetiva).

Seguindo esta orientação de que o dano moral deve corresponder à punição, fica claro que deverá ser levado em consideração não apenas os valores dos quais a TIM se locupletou, mas todo o transtorno causado aos consumidores. Isto, não apenas em relação às questões relacionadas ao plano Infinity, mas também ao mau funcionamento dos *call centers*.

Estes dados, sem dúvida, deverão ser levados em consideração para a fixação do montante do dano moral coletivo. Como proposta, sugere-se a fixação de montante não inferior ao que se apurar, junto à ANATEL, de valores indevidamente auferidos pela TIM, no Estado do Paraná, no período compreendido entre o lançamento do plano *Infinity*, até o julgamento da ação. Isto porque, se qualquer outro valor for fixado em patamares inferiores ao do locuplemento ilícito, servirá de incentivo a que novas irregularidades sejam cometidas pela ré.

Para se ter uma ideia da capacidade financeira da TIM S/A, seu o lucro líquido tem sido bastante expressivo desde o ano de 2009. Atingiu **R\$ 801 milhões em 2009, R\$ 2,2 bilhões em 2010 e R\$ 1,885 bilhão em 2011**⁵⁰.

6. DA INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA:

O Código do Consumidor prevê a inversão do ônus da prova em favor do consumidor como uma forma de facilitar a sua defesa no processo, desde que estejam presentes determinadas condições, em virtude da vulnerabilidade do consumidor, com o fito de equilibrar a relação entre consumidor e fornecedor.

⁵⁰Fonte: www.istoedinheiro.com.br, publicado em 22/02/2011.

Tais requisitos estão postos no artigo 6º, VIII do CDC.

“Art. 6º - São direitos básicos do consumidor:

(...)

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

No caso em exame, está clara a superioridade técnica da ré, fornecedora do serviço, frente aos seus consumidores. Se a própria Anatel demonstrou ter dificuldades de informações confiáveis, imagine-se o Ministério Público, na defesa do mercado de consumo.

Assim, cabe à ré comprovar que de fato cumpriu todos os termos do que dispõem o Código de Defesa do Consumidor, a Lei Geral das Telecomunicações, o Plano Geral de Metas de Qualidade Para o Serviço Móvel Pessoal - PGMP-SMP e o Regulamento do Serviço Móvel Pessoal - SMP, e ou que não causou qualquer dano ou prejuízo aos consumidores.

7. DA ANTECIPAÇÃO DOS EFEITOS DA TUTELA:

Justifica-se no caso a concessão de medida liminar *inaudita altera pars*, nos termos do art. 12 da Lei 7.347/85 (Lei da Ação Civil Pública), para que a empresa TIM CELULAR S.A seja obrigada, **de forma imediata**, a cumprir todos as metas de qualidade impostas pela ANATEL para os indicadores dos serviços que vêm

**Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor do Foro Central da Comarca
da Região Metropolitana de Curitiba
Ação Coletiva de Consumo – TIM CELULAR S/A.
IC MPPR.0046.12.003960-6**

sendo executados nos contratos vigentes, bem como a **cessar a comercialização** de novos contratos, enquanto referidas metas de qualidade não forem alcançadas na Capital e nos demais Municípios do Estado do Paraná.

O *fumus boni iuris* mostra-se consubstanciado no fato de que a empresa TIM CELULAR S.A embora obrigada, não vem cumprindo de forma integral suas obrigações decorrentes não apenas das disposições do Código de Defesa do Consumidor, mas da Regulamentação da ANATEL.

O *periculum in mora* emerge da premente necessidade de se evitar que os consumidores continuem expostos, até o provimento jurisdicional definitivo, às conseqüências danosas decorrentes da prática ilícita do fornecedor. O perigo na demora, portanto, reside na irreversibilidade do dano causado ao consumidor, que dia a dia terá o serviço essencial que se exige de qualidade, adequado e eficiente, afastado de sua possibilidade de fruição plena. Dessa forma, torna-se indispensável a antecipação de tutela, existindo fundado receio de dano irreparável.

Além disso, não é demais lembrar que a TIM CELULAR S.A lidera o ranking⁵¹ de reclamações em todo o estado do Paraná, segundo os dados informados pela ANATEL.

A atuação, pois, do Judiciário, inibirá a atuação abusiva e em descompasso do fornecedor para com o regramento legal.

⁵¹ Disponível no site da ANATEL em: <http://www.anatel.gov.br/Portal/exibirPortalInternet.do>

8. DOS PEDIDOS:

Diante do exposto, requer o Ministério Público do Estado do Paraná:

1. Em antecipação de tutela, que se imponha à **TIM CELULAR S.A**, mediante comprovação nos autos, a obrigação de cumprir **imediatamente**, no Estado do Paraná, todas as metas de qualidade impostas pela legislação aplicável constante dos atos da Agência Reguladora (ANATEL), no tocante a todos os indicadores, quais sejam: a) SMP1 – taxa de reclamações; b) SMP3: taxa de chamadas completadas para os centros de atendimento; c) SMP4: taxa de atendimento pela telefonista/atendente em sistemas de auto-atendimento; d) SMP7: relação percentual entre o número total de chamadas interrompidas por queda de ligação, na rede da prestadora, e o número total de chamadas completadas na mesma rede) e) SMP5: taxa de chamadas originadas completadas; e) SMP10: taxa de atendimento pessoal ao usuário, sob pena de multa diária não inferior a R\$ 500.000,00 (quinhentos mil reais) por período de 24h em que não tenha sido obedecida a obrigação;

2. Em antecipação de tutela, que se imponha à empresa **TIM CELULAR S.A** a **cessação da comercialização de novos contratos no Paraná**, enquanto as metas de qualidade elencadas no item 1 (SMP1, SMP3, SMP4, SMP5, SMP7 e SMP10)⁵² não forem cumpridas no Estado, sob pena de multa diária não inferior a R\$ 500.000,00 (quinhentos mil reais), quantia esta a ser revertida ao Fundo Estadual de Defesa do Consumidor;

⁵² Vide item 2.2 e seguintes, que detalham os índices.

3. Em antecipação de tutela, que se imponha à empresa **TIM CELULAR S.A**, a obrigação de **apresentar**, em mídia digital, listagem com dados completos (nome, telefone celular TIM, número de contrato, número do CPF e endereço) de todos os seus consumidores de serviço de telefonia móvel no Estado do Paraná, a partir de março de 2009, devidamente separados por planos (*Infinity* e não *Infinity*), a ser entregue a este juízo no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, para o fim de assegurar a efetividade de futura execução, sob pena de multa não inferior a R\$ 500.000,00 (quinhentos mil reais) por dia de atraso, quantia esta a ser revertida ao Fundo Estadual de Defesa do Consumidor;

4. Em antecipação de tutela, que se imponha à empresa **TIM CELULAR S.A** a obrigação de **devolver em dobro, com a devida correção monetária**, os valores que foram cobrados indevidamente dos consumidores em razão de quedas de chamadas nos planos *Infinity*, no período compreendido entre a data de seu lançamento (março de 2009), até o momento do julgamento da presente ação; sob pena de multa igual à soma de todos estes valores, quantia esta a ser revertida ao Fundo Estadual de Defesa do Consumidor e posteriormente aos consumidores lesados;

5. Que seja oficiado à ANATEL (Rua Vicente Machado, 720, Batel, Curitiba/PR), requisitando-se, **em mídia digital**, o cálculo do montante auferido indevidamente pela ré de consumidores do plano *Infinity* do Estado do Paraná, desde o seu lançamento (março de 2009) até o momento da elaboração do relatório, utilizando-se do mesmo procedimento adotado para realizar a pesquisa levada a termo no dia 08/03/2012, conforme relatório de fiscalização 0014/2012/ER01FV. Ainda, que se requisite da ANATEL o envio ao Juízo, **também em mídia digital**, de relatórios mensais quanto aos índices SMP1, SMP3, SMP4, SMP5, SMP7 e SMP10, para fins de

**Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor do Foro Central da Comarca
da Região Metropolitana de Curitiba
Ação Coletiva de Consumo – TIM CELULAR S/A.
IC MPPR.0046.12.003960-6**

efetivação das medidas pretendidas nos autos, bem como para conferir eventuais informações prestadas pela ré no cumprimento do pedido constante no item 1;

6. Que os pedidos realizados nos itens 1, 2, 3 e 4 sejam confirmados em sentença final, em provimento definitivo;

7. Que a ré seja condenada pelo dano moral coletivo causado, em valor não inferior ao montante que se apurar, junto à ANATEL, da soma dos valores indevidamente auferidos pela TIM, no Estado do Paraná, no período compreendido entre o lançamento do plano *Infinity* (março de 2009), até o julgamento da ação, a serem recolhidos ao Fundo Estadual de Defesa do Consumidor – FECON;

8. A citação da ré na pessoa de seu representante legal, na avenida Giovanni Gronchi, nº 7143 – 4º, andar, bairro Vila Andrade, São Paulo – SP, para, querendo, contestar a presente ação e acompanhá-la até a sentença final, sob pena de revelia e assim presunção de veracidade dos fatos ora deduzidos;

9. Seja determinada a publicação de edital no órgão oficial, a que alude o artigo 94 do CDC.

10. Requer a dispensa do pagamento de custas, emolumentos e outros encargos processuais, consoante dispõe o artigo 18 da Lei de Ação Civil Pública e 87 do Código de Defesa do Consumidor

11. A condenação da ré ao pagamento das despesas processuais e honorários advocatícios, sendo que estes deverão ser depositados no

**Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor do Foro Central da Comarca
da Região Metropolitana de Curitiba
Ação Coletiva de Consumo – TIM CELULAR S/A.
IC MPPR.0046.12.003960-6**

Fundo Estadual do Ministério Público, conforme previsto no art. 3º, inc. XV, da Lei Estadual nº 12.241/98;

12. Protesta-se por provar o alegado por todos os meios de prova admitidos em direito, requerendo-se, desde já, em face da evidente verossimilhança das alegações por nós apresentada, **seja determinada a inversão do ônus da prova**, como admitem os artigos 6º, inciso VIII e 38, do CDC.

13. Solicita-se, por fim, sejam as intimações procedidas na forma dos artigos 236, §2º, do Código de Processo Civil e 41, inciso IV, da lei n.º 8.625/93, junto à **Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor de Curitiba, situada na Avenida Marechal Floriano Peixoto, 1251, Rebouças – Curitiba/PR** (telefones 3250-4912 e 3250-4919).

Valor de R\$ 500.000,00 (para fins de alçada).

Nestes termos,
Pede deferimento.

Curitiba, 06 de agosto de 2012.

Maximiliano Ribeiro Deliberador
Promotor de Justiça

Michele Rocio Maia Zardo
Promotora de Justiça

**Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor do Foro Central da Comarca
da Região Metropolitana de Curitiba
Ação Coletiva de Consumo – TIM CELULAR S/A.
IC MPPR.0046.12.003960-6**