

# 10<sup>o</sup> Encontro Técnico de Defesa do Consumidor

2019

Telecomunicações,  
MP da liberdade econômica  
e Saneamento Básico

25 • junho  
26 • junho

Auditório Vermelho  
Av. Álvares Cabral, 1690, 1º andar  
Bairro Santo Agostinho  
Belo Horizonte/MG



## TRANSCRIÇÃO

## Apoio

Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - FEPDC

## Realização



PROCON-MG  
Programa Estadual de Proteção  
e Defesa do Consumidor



## PROGRAMAÇÃO

**DIA 25/06/2019 (terça-feira)**

**Capacitação Técnica sobre  
Regulação das Telecomunicações  
(com Foco na Temática Consumerista)**

**09:30 – Abertura**

**Amauri Artimos da Matta**, Promotor de Justiça e Coordenador do Procon-MG

**Hermann Bergmann Garcia e Silva**, Gerente Regional da Anatel de Minas Gerais

**Rodrigo Filgueira de Oliveira**, Promotor de Justiça do MPMG

**Fábio Lúcio Koleski**, Gerente de Interações Institucionais, Satisfação e Educação para o Consumo da Superintendência de Relações com Consumidores

**09:50 – O Papel da Anatel na Proteção e Defesa do Consumidor**

**Expositor: Fábio Lúcio Koleski**, Gerente de Interações Institucionais, Satisfação e Educação para o Consumo da Superintendência de Relações com Consumidores

**Debatedor: Rodrigo Filgueira de Oliveira**, Promotor de Justiça

**10:50 – Esclarecimento de dúvidas**

**11:10 – Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações**

**Expositor: Ednaldo Dias de Melo**, Especialista em Regulação da Anatel em Minas Gerais

**12:30 – Intervalo**

**14:00 – Aspectos da Qualidade na Prestação dos Serviços de Telecomunicações**

**Presidente de Mesa: Eduardo César Schröder e Braga**, Superintendente do Procon de Juiz de Fora/MG

**Expositores:**

**Marcelo Mendes de Souza Maia**, Coordenador de Fiscalização da Anatel em Minas Gerais

**Vinícius Teixeira Dornas**, Coordenador de Apuração de Descumprimento de Obrigações da Anatel em Minas Gerais

**16:00 – Esclarecimentos de dúvidas**

**17:00 – Encerramento das atividades do primeiro dia**

**DIA 26/06/2019 (quarta-feira)**

**09:00 – MP da Liberdade Econômica: Estudos e Reflexões (Medida Provisória n.º 881, de 30 de abril de 2019)**

**Expositores:**

**Fernando Rodrigues Martins**, Promotor de Justiça da Comarca de Uberlândia

**Carlos Victor Muzzi Filho**, advogado e professor universitário

**Daniel Firmato de Almeida Glória**, Defensor Público e professor universitário

**11:00 – Esclarecimento de dúvidas**

**12:00 – Intervalo**

**14:00 – Lei de Saneamento Básico (Lei Federal Nº 11.445, de 05 de janeiro de 2007)**

**Presidente de Mesa: Paulo de Tarso Morais Filho**, Promotor de Justiça da 14ª Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor em Belo Horizonte/MG

**Expositor: Leo Heller**, pesquisador da Fiocruz/MG

**15:30 – Esclarecimento de dúvidas**

**16:00 – Intervalo**

**16:30 – Minuta da nova resolução da Arsae sobre condições gerais do serviço de abastecimento de água e esgotamento sanitário**

**Presidente de Mesa: Amauri Artimos da Matta**, Promotor de Justiça e Coordenador do Procon-MG

**Expositores:**

**Matheus Valle de Carvalho**, Assessor Jurídico da Coordenadoria Técnica de Regulação e Fiscalização Econômico-financeira (Arsae-MG)

**Izabela Marcia Coelho de Abreu**, analista Fiscal de Regulação

**Vanessa Miranda Barbosa**, assessora da Coordenadoria Técnica de Regulação e Fiscalização Econômica

**Ricardo Augusto Amorim César**, assessor jurídico do Procon-MG

**18:00 – Esclarecimento de dúvidas**

**18:30 – Encerramento**



**TRANSCRIÇÃO DO 1º ENCONTRO TÉCNICO DE DEFESA DO CONSUMIDOR - ANO 2019:  
TELECOMUNICAÇÕES, MP DA LIBERDADE ECONÔMICA E SANEAMENTO BÁSICO, 25/6/2019.**

**SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTAS:** Bom, bom dia a todos. Eu queria agradecer inicialmente a presença de todos, fazer um agradecimento muito especial à Anatel, por nos proporcionar esse dia de estudos na área de telecomunicações, queria agradecer a presença da Anatel nas pessoas do Hermann Bergmann Garcia e Silva, do Fábio Lúcio Koleski, agradecer também a presença do meu colega Rodrigo Filgueira de Oliveira, que tem atuado incansavelmente nas questões envolvendo as telecomunicações, as operadoras de telefonia em relação... acho que podemos dizer também aos abusos, né, que são cometidos no mercado de consumo.

Dizer que esse evento é o 1º Encontro Técnico de Defesa do Consumidor desse ano e ele tem por objetivo, como não podia deixar de ser, gerar conhecimento, né, e compartilhar esse conhecimento na medida em que esse evento além de estar sendo transmitido ao vivo, ele vai ser gravado, e todos nós poderemos ter depois um PDF para, em caso de necessidade, fazermos a nossa leitura e compreender, voltar ao tema, que vai ser muito bem explorado nessa data. Com isso eu gostaria de passar a palavra ao colega Hermann para que ele pudesse também se manifestar.

**SR. HERMANN BERGMANN GARCIA E SILVA:** Bom dia a todos, é um enorme prazer estar aqui hoje, eu queria inicialmente agradecer o convite do Dr. Amauri pela oportunidade da agência estar aqui hoje compartilhando experiências, trocando conhecimento com vocês, da mesma forma que os Procons municipais, a gerência regional da Anatel aqui em Minas Gerais representa a linha de frente da agência, nós estamos aí no dia a dia nos deparando com as dificuldades, os problemas e as ansiedades dos consumidores, então a gente compreende bem os desafios que temos pela frente.

Eu tenho convicção que a agência nos últimos anos tem feito um esforço estruturado, né, de aprimoramento da sua atuação na parte consumerista, na parte de defesa do consumidor, né, eu destaco aqui em 2013 um momento importante na estrutura organizacional da agência quando foi criada a superintendência de relacionamento com os consumidores, que o Fábio hoje está aqui

em representando e como a Anatel tem representatividade em todos os estados da Anatel essa estrutura também replicou em coordenações regionais de relacionamento com os consumidores, aqui em Minas Gerais a Alda é responsável por esse trabalho. E isso potencializou muito a atuação da agência nessa temática. Agora, eu destaco que esse esforço, ele é mais constante a partir de 2013 devido essa estrutura, mas eu me lembro lá em 2005, eu sou do primeiro concurso da Anatel, com o Dr. Amauri, o primeiro curso que foi dado aqui na gerência regional da Anatel foi justamente um curso de Direito do Consumidor, o Dr. Amauri não deve nem se lembrar disso, mas ele que foi palestrante na época.

Sempre houve na agência uma preocupação da gente aprimorar a nossa atuação, é óbvio que a gente ainda tem muito caminho para percorrer e por isso que eventos como esse são importantes, né? A gente precisa ampliar e melhorar a nossa atuação, e a gente só consegue fazendo isso com ajuda de outros órgãos, de outras entidades, por isso a importância desse evento, né? E, novamente, eu só tenho aqui a agradecer a oportunidade de estarmos aqui hoje. Muito obrigado.

**SR. FÁBIO LÚCIO KOLESKI:** Eu, eu gostaria também de... bom dia a todos e todas aí, agradecer muito aí ao Dr. Amauri, Dr. Rodrigo aí pelo convite e, assim, fazer um elogio aqui ao Hermann, à Alda que a gente está lá em Brasília, então a gente acaba na nossa superintendência, olhando um pouco como está sendo feita a interlocução com os órgãos de defesa do consumidor, nos diversos estados do Brasil, assim, Minas Gerais tem sido um exemplo de atuação em comparação com os outros escritórios da Anatel. E isso, obviamente, a gente deve muito aos escritórios, mas deve muito também aos próprios órgãos de defesa, o Ministério Público de Minas Gerais, a toda parceria que vocês vêm historicamente trabalhando assim.

É bastante importante para a gente como regulador do serviço específico, a regulação de um setor econômico sempre acaba sendo um pouco diferente as necessidades e como que a gente atua daquela forma mais clássica do direito contratual, do direito do consumidor, mas a gente tenta e a gente aprende muito com os Procons a fazer, a ensinar a gente a conseguir transformar a nossa regulação de uma forma que seja mais... de mais simples compreensão para o consumidor e na qual o consumidor consiga garantir melhor os seus direitos.

Então é muito importante para a gente assim, não apenas compartilhar um pouco o que a gente conhece do setor, mas especialmente ouvir também muito de vocês porque daí, dessas informações que a gente tem é que a gente consegue mudar mesmo a nossa regulação. Durante a apresentação, eu vou passar um pouco aí algumas coisas que estão sendo feitas, alguns

regulamentos que estão sendo dados e nos quais esperamos muito, assim, a participação de vocês aí.

**SR. RODRIGO FILGUEIRA DE OLIVEIRA:** Bom dia a todas e a todos, prazer novamente estar aqui participando de um evento com os representantes da Anatel que eu já conheço de outros eventos, inclusive, em Brasília, o Fábio, o Hermann, Alda, especialmente, os representantes dos Procons municipais, bem-vindos todos mais uma vez, os que eu não conheço, eu não conheço todos, eu sou o promotor dessa área de serviços regulados pela Anatel, né, acaba abrangendo não só as telecomunicações, mas também questões afetos à internet, TV a cabo, né, vai um pouco além, né, a minha atribuição.

E é um prazer aqui, espero que a gente tenha um dia rico nas discussões e na apresentação das próprias... da fala da Anatel, né, do poderio, né, eu estou como debatedor exatamente numa fala que é associada ao papel da Anatel e a defesa do consumidor. E não é há como negar a importância das agências reguladoras em geral, a Anatel em especial é considerada por muitos na literatura técnica um caso de sucesso, né, entre as agências. Espero que a gente consiga ter uma boa fonte aqui de novas informações, de novas, talvez até proposições, né, e o diálogo, e o debate seja enriquecedor para todos.

**SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTÁ:** Bom, então, feitas essas... esses comentários iniciais, eu gostaria de convidar, então para falar sobre O Papel da Anatel na Proteção e Defesa do Consumidor, iniciando os nossos trabalhos do dia de hoje. E lembrando que no dia de amanhã, nós teremos uma série de discussões e reflexões sobre a MP da Liberdade Econômica. E no horário da tarde teremos também várias reflexões sobre a questão do saneamento básico, que envolve todos nós, os municípios, principalmente, diante dos problemas que tem ocorrido e principalmente com relação às tarifas, teremos também uma discussão sobre tarifas no setor de saneamento básico.

Eu gostaria de convidar o Dr. Fábio Lúcio Koleski, que ele é gerente de Interações Institucionais, Satisfação e Educação para o Consumo, da Superintendência de Relações com os Consumidores, para abordar o tema, então, O Papel da Anatel na Proteção e Defesa do Consumidor. Fique à vontade, Fábio.

**SR. FÁBIO LÚCIO KOLESKI:** Obrigado. Então, a minha apresentação, basicamente, vou tentar explicar mais ou menos como que funciona a atuação da agência e até alguns tópicos também, passar um panorama de como a gente está vendo o setor, quais são as principais reclamações do consumidor e quais são os temas que são mais candentes aí, como a gente atua

para melhorar os problemas que são identificados.

Eu acho que a primeira coisa que a gente tem que levar em consideração, no setor de telecomunicações, a gente está falando de um setor no qual que tem mais celulares de do que gente no Brasil. A gente tem 240 milhões de linhas de celulares em funcionamento. A gente tem cerca de 40 milhões de telefones fixos em funcionamento, 28 milhões de acessos de banda larga fixa e 18 milhões de acessos à TV por assinatura. Os inúmeros estão um pouco defasados, mas não deve variar muito disso aí.

Ou seja, a gente tem para cada linha de celular, para cada conexão de banda larga fixa, a gente tem um contrato, então a gente está falando de um mercado que tem uma massa de 330 milhões de contratos em vigor, todo mês são pessoas que estão recebendo serviços, que estão pagando, que podem ter problemas de funcionamento, problemas de cobrança, diversos tipos de problemas. Então, qualquer espirro que aconteça nesses sistemas e nessas relações, vai gerar milhões de reclamações, e vai gerar problemas bastante grandes em volume.

A partir de 2013, como bem disse o Hermann, foi criada na Anatel uma Superintendência de Relações com Consumidores, antes tinha um superintendência que tratava da telefonia fixa, outra que tratava da telefonia móvel, outra que tratava da TV por assinatura, e... mais assim, então ali foi modificado um pouco a estrutura da Anatel e começou a ganhar corpo na Anatel essa questão de trabalhar com temas. Então como trabalhar os temas de direito dos consumidores. Só que [ininteligível] não vamos só tratar do direito dos consumidores, vamos ver como que... o que o consumidor percebe de serviço, o que tem que ser feito para o consumidor e colocar isso dentro da nossa regulamentação.

Quando a Anatel fizer um regulamento, onde que está o ponto de vista do consumidor ali? Quando tiver fazendo... determinando quais ações que devem ser feitas de fiscalização, como que deve estar o ponto de vista, como o ponto de vista do consumidor vai ajudar a gente a escolher? E nisso, no nosso planejamento estratégico com quatro objetivos estratégicos maiores que tem a agência, um desses quatro é justamente promover a satisfação dos consumidores. Então, está tão importante para a gente, promover a satisfação dos consumidores, como ampliar o acesso e o uso dos serviços, que sempre foi o principal objetivo da Anatel.

E lembrando, também, um pouco, como que era, né, a Anatel foi criada há 20 anos atrás, numa época que não tinha telefonia celular, a telefonia fixa era escassa, ou seja, tinha fila de muitos anos para você conseguir comprar uma linha de telefonia fixa. A Anatel entrou muito naquela primeira onda de como fazer expandir o setor, como fazer aumentar o número de

acessos? E conseguiu fazer isso, depois passou por uma parte na qual, assim, a qualidade em si do funcionamento, estava muito pior do que está hoje, e também conseguiu haver uma melhora nisso. Ainda há muito para melhorar, mas conseguiu [ininteligível].

E hoje a gente está muito mais nessa fase de como o desafio atual, assim, de como elevar a satisfação do consumidor num mercado tão grande e tão complexo como é o de telecomunicações. Então, basicamente, a gente tem... os principais insumos que a gente tem são as reclamações que a gente recebe na agência. No ano de 2017, a gente chegou a receber 4 milhões de reclamações, é um volume muito grande, eu imagino assim que o Sindec, onde você agrega todas as reclamações do Brasil inteiro, registradas nos Procons, em termos de telecomunicações, ela tem coisa de 500 mil, 600 mil reclamações por ano. A Anatel sozinha recebeu 4 milhões de reclamações no ano de 2017, caiu para 3 milhões em 2018.

Mas o cidadão envia uma reclamação para a agência, a agência registra e encaminha essa reclamação para a prestadora, que tem cinco dias úteis para responder ao consumidor diretamente, copiando a Anatel por meio de um sistema informatizado. A gente monitora os prazos, se estão sendo cumpridos, se não estão sendo cumpridos. A gente monitora por meio de amostras a qualidade dessas respostas, para ver se as prestadoras estão respondendo alguma coisa que faz sentido. Mas não existe na Anatel um tratamento individual dessas reclamações.

Contudo, o que permite... essas reclamações permitem a gente? Descobrir quais são os problemas no momento que eles estão acontecendo, focar os nossos esforços de fiscalização em determinados pontos, melhorar algum regulamento, que você veja que não está dando conta de resolver um problema que está sendo constantemente reclamado pelo consumidor. Só que esse... então, a gente faz isso por meio do que a gente chama de diagnóstico, só que esse diagnóstico incorpora outros instrumentos, desde ver o que está saindo na mídia de notícia, uma pesquisa que eu vou falar um pouco mais, agora, sobre como que é essa pesquisa que a gente faz. E, inclusive, o diálogo setorial, o diálogo com as entidades de defesa do consumidor que conhecem na ponta qual é o problema, muito importante para nos subsidiar, para a gente ver para onde que a gente vai trabalhar.

Aqui a gente tem uma evolução do volume de reclamações por serviços, opa, a gente tem uma... tem uma... a gente consegue ver aqui como que foi a evolução dos anos de 2015 a 2018, em relação ao serviço, celular pós-pago já era o serviço mais reclamado, mas está tendo um queda, telefonia fixa, segundo serviço mais reclamado também tendo queda ao longo dos anos, banda larga fixa é o serviço que nos chama um pouco atenção porque embora, também, tenha...



esteja tendo queda no número de reclamações, a queda não é tão pronunciada, quanto nos outros serviços.

Se você for pegar e circunscrever Minas Gerais, a gente vê o comportamento e as curvas são muito parecidas com as curvas que ocorrem no Brasil, não se destaca, assim, em diferença de qualidade, e aqui a gente tem um pouco já, eu estou colocando aqui os primeiros trimestres dos anos, a gente vê um ponto que está chamando a nossa atenção e que a gente vai... a gente deve estar concluindo o diagnóstico, aí mais para o mês que vem, que esse ano, os primeiros, pelo menos os primeiros trimestres, a gente viu um aumento no volume de reclamações de, praticamente, todos os serviços em relação ao primeiro trimestre do ano de 2018.

A gente não usa só a pesquisa como... as reclamações como insumo, porque a reclamação geralmente é de uma pessoa que teve um problema, que sabe que pode reclamar na agência e ligou na agência, ou entrou no *site* da agência e fez uma reclamação. Tem todo um universo de consumidores que ou não teve problema, ou teve problema e não sabe que pode reclamar na agência, ou sabe que pode mas resolveu por algum motivo não reclamar.

Então a gente faz uma pesquisa, anualmente, com cerca de 100 mil entrevistados. E essa pesquisa permite que a gente tenha notas tanto de satisfação do consumidor com a sua prestadora, como também notas de indicadores que a gente chama de qualidade percebida, que são indicadores como ele está avaliando funcionamento do serviço, como ele está avaliando a cobrança, como que ele está avaliando atendimento telefônico da prestadora e por aí vai. E a gente tem feito essa pesquisa desde 2015 nesse formato e devemos começar agora pesquisa de 2019, as primeiras entrevistas devem começar a serem feitas no dia 9 agora de julho.

E o que a gente tem notado? Numa escala de zero a dez, satisfação geral de serviços tem evoluído, ela está na casa aí, o principal serviço, o mais bem avaliado como satisfação geral pelo consumidor é a telefonia móvel pós-paga. A gente diferencia o pós pago do pré-pago, na telefonia móvel. E tem se destacado todos que são praticamente parecidos, com um pouco de melhora, mas tem se destacado aí, ficado muito abaixo dos demais, a banda larga fixa, é o um problema que tem nos chamado atenção e no qual a gente tem buscado atuar cada vez mais na qualidade da banda larga fixa. E mesmo... ela amentou um pouco em relação ao ano passado [ininteligível] geral, mas continua pior que os demais.

E é interessante nos indicadores de qualidade percebida, tem dois indicadores que são piores em todas prestadoras, em todos os estados, em todos os serviços, que é o atendimento telefônico prestado pelas operadoras de telefonia e a capacidade de resolução, a capacidade de

resolução a gente... é uma pergunta que a gente faz no sentido de: “Olha, você teve que ligar para resolver um problema técnico?”. “Sim, tive que ligar”. “E aí, qual nota você teve que dar para a resolução?” Nota geralmente é muito baixa, ou seja, a qualidade do serviços não está sendo mal avaliada, a cobrança não está mal avaliada pelo consumidor, mas quando tem um problema, ele tem que entrar em contato, aí a coisa ficou bastante complicada, porque vai ficar muito tempo no telefone para conseguir falar, e a solução não vai ser boa, é basicamente esse um dos grandes entraves que a gente tem recebido nas prestadoras.

Aqui eu trouxe um *slide* que a gente tem as notas da pesquisa em todos os seus indicadores, para todos os serviços, especificamente, a gente pegou aqui as médias do estado de Minas Gerais e a satisfação geral embaixo, tem também qual que é a satisfação geral do serviço do consumidor com a sua prestadora no Brasil e em Minas Gerais, até para a gente fazer um comparação.

A gente nota que é bastante parecido, assim, tem uma diferença maior talvez aí no celular pré-pago que a nota de Minas Gerais é 7, e no Brasil, é 7,19, nas demais elas são mais [ininteligível], no pós-pago também, está um pouco abaixo da média brasileira aqui no estado de Minas Gerais. Mas a gente vê, como eu vinha falando, por exemplo, atendimento telefônico que é a primeira linha, é sempre uma nota muito mais baixa, capacidade de resolução, essas duas linhas como elas se destacam nos demais indicadores.

No nosso site [anatel.gov.br/consumidor](http://anatel.gov.br/consumidor), a gente até sugere que pode ser uma coisa bastante interessante para vocês compartilharem, poder mostrar para os consumidores aqui do estado, a gente traz para cada estado do Brasil e para cada serviço, as comparações de satisfação geral entre as prestadoras. É um... a gente imagina que é um instrumento bastante importante para o consumidor, antes de contratar o serviço, mesmo para a gente como consumidor, quando for contratar um serviço poder avaliar esses indicadores, que eles demonstram um pouco, assim, como ele está sendo percebido pelas pessoas de cada estado, o serviço.

Telefonia fixa em Minas Gerais, por exemplo, a Algar é a melhor avaliada, na banda larga fixa a Vivo aqui é melhor avaliada, o da Sky, ela fornece banda larga fixa aqui também, acaba sendo a pior banda largar fixa. E temos todos os demais serviços. Ficou um pouco pequeno aí no *slide*, mas é importante... queria mais mostrar para vocês, assim, que vocês podem ter acesso a esse tipo de informação no nosso *site*.

Então, enfim, o recado do consumidor que a gente tem percebido no nosso diagnóstico é que o foco dos problemas principal, o principal foco dos problemas, hoje, embora ainda tenhamos

a melhorar em qualidade, ela ainda está no atendimento e na capacidade de resolução das prestadoras. O pós-venda tem sido o principal problema, é o que mais dá reclamação, é o que mais gera insatisfação no consumidor. O funcionamento de redes, especificamente, a questão técnica, ela está concentrada, hoje, como problema e desponta como problema maior na banda larga fixa, não nos outros serviços.

E outra coisa que a gente tem percebido, também, pelo teor das reclamações, que as ofertas precisam ser mais transparentes. A gente está acostumado a ver um *outdoor* ou um anúncio, no qual está lá, banda larga de 50 mega por R\$ 50,00. E daí tem um diabo de um asterisco, ali embaixo que fala que aqueles 50 mega por R\$ 50,00 vale por três meses, porque depois aumenta o preço, e ele só vale se você contratar um pacote combo, porque, na verdade, se for juntar telefonia fixa e a TV por assinatura sai por 300. Então, são coisas que têm que melhorar muito na questão da oferta, na hora de... os serviços vendidos por telefone, muitas vezes precisa melhorar muito a forma como eles são vendidos para o consumidor estar mais bem informado do que ele está contratando para não ter um susto, depois e isso aí virar um problema.

E principalmente, assim, a gente vê e a gente tenta, a gente conversa muito com as prestadoras, assim como temos conversado com os Procons, é importante, assim, esse diálogo, a gente vê a importância do diálogo que deve existir entre os agentes do mercado. E as prestadoras precisam e devem mudar muito a postura delas do conflito e apostar muito mais na transparência, seja no conflito de chega numa causa consumerista, não, vou deixar judicializar, não quero resolver na primeira reclamação com o Procon, não quero... ou pior não quero resolver quando o consumidor liga para mim, sem nem ter que ligar para o Procon.

Deve buscar muito mais esse diálogo do que o conflito. Isso aí em diversos níveis, e a gente tem visto em todas as oportunidades que eu tenho participado, que eu tenha participado de eventos como esses, assim, que conversa com os Procons dos estados, mas é uma dificuldade que a gente vê dos órgãos de defesa do consumidor de terem uma relação mais próxima com as prestadoras para resolver. Geralmente é aquela coisa muito jurídica, muito advogado e muito pouco, vamos consertar o problema.

A gente tem feito, muito com base nesses nossos diagnósticos, a gente trabalhou, a gente está trabalhando em alguns os processos de fiscalização regulatória que foram oriundos do diagnóstico. Um deles aqui, começou no ano de 2017, foi em relação ao tratamento das demandas que chegam na Anatel, lá no primeiro *slide*, eu falei aquelas que vão para a Anatel, que a Anatel dá cinco dias para as prestadoras responderem.

A gente notou que em algumas a quantidade de reaberturas... a reabertura ocorre quando o consumidor registra uma reclamação na Anatel e entende que a prestadora não resolveu, então ele abre de novo dizendo: “Olha, a prestadora disse que ia resolver, mas não resolveu”. Estava aumentando muito o índice de reaberturas de reclamações de determinadas operadoras, então a gente começou a trabalhar com elas nesse tipo de... nesse tipo de ação, e conseguimos aí antes chegava a ter casos de 12, 14% de reclamações reabertas, esses índices caíram para 8, 9%.

Questão de SVA que a gente chama de Serviços de Valor Adicional, valor agregado, ou também serviços adicionais, são... a gente começou a notar muitas reclamações que chegavam na Anatel, falando o seguinte: “Olha, botei R\$ 30,00 em crédito no meu celular e os créditos sumiram em dois dias, e não era para sumir em dois dias porque eu nem fiz ligação”. Então, é até difícil você entender o que está acontecendo, então começamos a ver, começamos a trabalhar, ver as respostas das prestadoras, escarafunchamos as informações que estavam ali no nosso sistema, e começamos a entender que o que estava acontecendo eram cobranças de serviços que não são serviços de telefonia ou serviços de internet, mas são serviços adicionais, tipo, *horóscopo*, *ringtones*, caixa postal.

E estava acontecendo muito isso, e não eram... começamos a estudar por que acontecia isso. Na verdade, não era nem a prestadora, não era a Oi, a Tim, a Vivo, a Claro que estavam oferecendo aquilo ali, eram empresas parceiras que vendiam esse serviço e ele era debitado do crédito do consumidor. Começamos a ver mais, e vimos que as empresas não tinham nenhum controle de como era esse relacionamento com as parcerias e não conseguiam comprovar que o consumidor tinha comprado aquilo.

Começamos a trabalhar e exigir sistema de controle, exigir mecanismo de dupla autenticação do consumidor para contratar esse serviço. E conseguimos, também, resultados que a gente estima, assim, que só nesse trabalho a gente conseguiu reduzir em 150 mil o número de reclamações anuais sobre o problema. Estamos trabalhando agora numa fiscalização sobre espaço reservado, espaço reservado é o *site* da prestadora, no *site* da prestadora com *login* e senha, o consumidor pode ter acesso a praticamente tudo que ele consegue no *call center*, pode pedir a segunda via de fatura, que é uma coisa mais simples, mas ele pode pedir o cancelamento, ele pode pedir mudança de plano, ele tem que ter acesso ao contrato dele.

E a gente viu que as prestadoras não estavam fazendo isso, ou até tinha lá no *site* delas, mas era extremamente difícil achar. Você não conseguia dizer, prestadora você não está fazendo, porque você achava lá e estava no botãozinho escondido. Então a gente começou a trabalhar

nessa questão do espaço reservado no ano de 2018 e finalizamos no começo desse ano.

E também uma fiscalização regulatória sobre cancelamento, todo consumidor, hoje, às vezes é pouco conhecido isso, tem o direito de ligar para o *call center* da prestadora na URA, no primeiro minuto da URA tem que estar lá, digite o número X, se você quiser cancelar, você entra ali e ainda tem que ter a opção, digite 1, se você quiser falar com o atendente antes de cancelar ou digite 2, se você quiser cancelar sem falar com o atendente.

Existe essa opção justamente para as prestadoras não ficarem enrolando a pessoa quando ela quer cancelar o contrato, porque as principais reclamações que a gente vinha recebendo eram de consumidores que falavam: “Olha, eu tento cancelar, chega lá, me passam para cinco atendentes, eu fico não sei quanto tempo na linha, ou cai a ligação ou ficam me fazendo tantas contrapropostas que eu não consigo cancelar. Existe esse mecanismo que já está no regulamento desde 2013, 2014, e não estava sendo devidamente divulgado e não estava muito efetivo, então trabalhamos muito com essa fiscalização de cancelamento.

E agora, também, estamos aí numa fiscalização de transparência na oferta que é basicamente para resolver aqueles problemas na informação. E outra coisa que vem surgindo desde o início do ano passado, e que a gente tem atuado bastante, temos até novidades aí no assunto, é a questão do telemarketing. No ano de 2018 a gente começou alguns estudos mais aprofundados sobre esse tema tentando entender como funcionava a questão dessas ligações abusivas realizadas pelos prestadores de telecomunicações.

A gente estima que 30% a 40% das ligações são de empresas de telecomunicações para vender serviços de telecomunicações, os outros 60 são setor bancário, vários outros setores de serviços ou de produtos que ligam para as pessoas. Então a primeira coisa que a gente tem muito claro, assim, que isso não é um problema apenas de telecomunicações, é um problema de todos os setores econômicos no Brasil, não existe uma legislação federal que delimite o telemarketing, pode se enquadrar alguma coisa como oferta abusiva e tal, mas já é mais caso a caso. Na verdade, não existe aquela regra nacional para que horário que pode ligar? Para que pode ligar? Como existe aqui em Minas uma legislação estadual sobre o assunto, né?

Então, vimos... começamos esses estudos em 2018, vimos que as operadoras muitas vezes não têm todos os controles sobre as empresas terceirizadas que prestam esses serviços para elas, cada operadora de telecomunicações, assim, tem, pelo menos, 6 grandes empresas de telemarketing trabalhando para elas. Chegou a ter caso de a gente ver uma aí que tem 500 empresas trabalhando para ela. Incontrolável, né? Então não é uma coisa que você consiga

trabalhar com controle.

E vimos que justamente o que faltava era esse controle, para fazer com que as ligações ocorressem dentro do mínimo de decência. As prestadoras, assim que elas... começamos esse processo, começamos a cobrar das prestadoras, elas se comprometeram com alguns compromissos que vou falar no próximo *slide* aqui.

Só antes mais um ponto sobre essa questão do telemarketing, a gente também, nesse estudo, começamos a ver, assim, que o telemarketing é um problema não só no Brasil, é um dos principais problemas de vários países do mundo. Se entrar no *site* da Anatel americana que é a FCC, a primeira coisa que tem, que mais aparece lá é o telemarketing, o presidente da FCC só fala de telemarketing, porque lá eles estão com problema gigantesco em relação a isso.

E é um problema um pouco mais evoluído do que no Brasil, está numa segunda fase do problema, porque lá eles têm há 20 anos uma lista de não perturbe nacional, a lista é cumprida e agora começaram a fazer ligações de outros países simulando o código de acesso, quando você vê no celular parece que estão te ligando da sua cidade, mas na verdade são chamadas que vêm da Índia, que vêm da China ou com telemarketing ou fraude, lá tem muito fraude por telefone, são várias coisas que estão acontecendo lá e a gente está vendo que a gente tem resolver.

A gente não conseguiu nem resolver o problema do telemarketing ainda, e a gente já sabe que a gente vai resolver esse problema, e vai aparecer problemas para frente e tudo isso tem a ver com a própria arquitetura da rede de telecomunicações que permitem esse intercâmbio de chamadas originadas do mundo da internet entrar na rede de telefonia.

Mas então, voltando um pouco, assim, em março, todas as oito prestadoras de telecomunicações incluídas aí as principais do Brasil, elas se comprometeram a fazer um esquema de autorregulação, ter um código de conduta e um mecanismo de autorregulação em torno de seis compromissos. Só ligar para consumidores em horários adequados, não insistir nas ligações, ou seja, não ligar de maneira insistente e respeitar o consumidor que não quer receber ligações, e receber e tratar reclamações específicas sobre questão de telemarketing, garantir aderência à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, incorporar dentro da medida que o setor de telecomunicações pode fazer para solucionar o problema do telemarketing como um todo no Brasil, sabendo que tem ligações de bancos, ligações de outros setores e deram seis meses para apresentar.

Assim que eles apresentaram esse compromisso, a gente iniciou o processo de acompanhamento da implantação dessas soluções que eles apresentaram e vimos que algumas

soluções precisariam ser feitas antes, precisariam ocorrer de forma mais rápida. E recebemos isso também, o próprio Conselho Diretor da Anatel motivou a área técnica a tomar medida mais rápidas do que esses seis meses que eles haviam feito e também tomar uma medida regulatória.

A gente está na revisão do regulamento geral do direito dos consumidores, e um pedaço desse regulamento ia falar de telemarketing, como a revisão, o regulamento é muito grande, tem muita coisa, para consulta pública, para fazer essa mudança, o Conselho Diretor ordenou que a gente apartasse o tema do telemarketing e desse um tratamento mais rápido para que uma regra da Anatel sobre telemarketing seja feita de forma mais rápida, imagino nos próximos dois, três meses, talvez, a gente consiga fazer isso.

Então, a gente, o Conselho Diretor decidiu acelerar revisão regulatória sobre o tema e também aprofundar alguns estudos sobre essas questões mais técnicas. Ao mesmo tempo, nós lá da Superintendência de Relações com Consumidores, também, atendendo a demanda do Conselho Diretor determinamos às operadoras de telecomunicações que implantem em 30 dias, esses 30 dias vão vencer aí na metade de julho, uma lista única e nacional de não perturbe.

Ou seja, consumidores de qualquer lugar do Brasil, podem colocar o seu nome num *site*, provavelmente será um *site* que as prestadoras vão disponibilizar e fazer esse... fazer o registro do seu número telefônico ali e nenhuma das prestadoras, das grandes prestadoras de telecomunicações do Brasil vão poder ligar para ele para oferecer serviço.

Então, isso aqui seria uma lista, vale para todas as prestadoras e ela não exclui as listas como já existem, por exemplo, as listas aqui de Minas Gerais ou as listas da Fundação Procon de São Paulo, elas não são... ela é uma lista complementar e é específica para o setor de telecomunicações, com isso a gente tenta ajudar a combater um pouco daquelas 30, 40% das ligações indesejadas que são feitas pelo setor.

Eu quero falar sobre a revisão do regulamento, a ideia é que haja um consulta pública até o final do segundo semestre desse ano e o que a gente quer no regulamento é atualizar ele para o ambiente, porque está mudando muito a forma de consumo de telecomunicações, algumas regras ali eram muito mais focadas, havia pouca regra voltada especificamente como a ter mais a interação digital, como trabalhar no setor, da forma mais como está acontecendo hoje, cada vez está sendo... as pessoas em 2013 já se usava muito mais, já se usava muito a internet, mas hoje é basicamente a gente está com telefones móveis que a gente usa praticamente só internet neles e aplicativos baseados na internet, então a gente está tentando se adaptar um pouco a essas mudanças.

Simplificar as relações de consumo em telecomunicações é uma coisa muito importante, hoje os contratos de telecomunicações é uma série de documentos empilhados, planos de serviço, contrato, promoção, bônus, a gente está tentando fazer com que o novo regulamento... com que seja mais simples para que o consumidor entenda melhor o que está contratando e possa cobrar melhor também depois qualquer problema que tenha ocorrido no contrato, facilitar acessos às informações e escolhas conscientes pelo consumidor e harmonizar e simplificar o quadro normativo, sem contudo tirar nenhum direito que já existe hoje.

Muito na base do que a gente tem buscado, tem visto no nosso diagnóstico de fiscalização regulatória, a gente tem várias ações de educação para o consumo, a gente fez aqui campanhas em redes sociais sobre pontos aí que eu tinha falado, como a do cancelamento e a do *site* da prestadora que a gente chama de espaço reservado. A gente fez uma campanha chamada ResolvaNoSite.

Temos um curso acho muito... a Alda estava falando muito da apresentação de hoje à tarde, foi um pouco baseado nesse curso, nós desenvolvemos aí, lançamos em março, um curso de educação para o consumo específico sobre telecomunicações, em parceria com a União Internacional de Telecomunicações e esse curso nós fizemos muito voltado, assim, muito voltado para o consumidor que queira entender mais, mas ele também, a gente imagina que ele é um instrumento que pode ser muito importante para pessoas que trabalhem em Procons, porque ele trata, assim, de toda, explica um pouco mais tecnicamente, um pouco como é o setor de telecomunicação no Brasil e vai entrando ali no detalhamento da regras do Regulamento Geral de Defesa do Consumidor. Então esse curso aqui, eu recomendo a vocês que tiverem oportunidade de depois de entrar no nosso *site*, o curso dá um certificado da Anatel e da UIT, e ele está disponível lá no [www.anatel.gov.br/consumidor](http://www.anatel.gov.br/consumidor).

Inclusive, além de sugerir que façam, assim, a gente ia ficar bastante honrado com a participação de vocês, se fizerem e gostarem também pedimos que compartilhem com outras pessoas aí, uma coisa é a gente fazer, mas muitas vezes a gente não consegue levar a informação de que ele existe a outras pessoas. Então isso é bastante...

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO [00:37:35]:** O site qual que é?

**SR. FÁBIO LÚCIO KOLESKI:** É [www.anatel.gov.br/consumidor](http://www.anatel.gov.br/consumidor), tá? E eu vou pedir para repetir, eu já pedi aqui para repetirem no final do curso é o Ednaldo que vai falar só para lembrar de novo, eu quero fazer bastante propaganda dele, que deu trabalho para fazer, gente.

Outro ponto que é bastante importante, é bastante caro para a gente, é a criação dos



Conselhos de Usuários, em 2013, foram criados pelo regulamento Anatel, a obrigação das prestadoras manterem em cada macrorregião geográfica, Conselhos de Usuários, com seis representantes de usuários, pessoas físicas, e seis entidades de defesa de direito do consumidor.

Nós temos... esses conselhos se reúnem quatro vezes por ano, e tem por objetivo trazer... é um órgão consultivo à prestadora, trazer opiniões, trazer o ponto de vista do consumidor para a prestadora e a prestadora tem obrigação de dar dados e informações de como que está aquilo ali. No Brasil, pelo menos 88 vagas que existem nesses conselhos ou quase 30% do total, são vagas que são ocupadas por Procons, por OABs, por Comissões de Direito do Consumidor das OABs, alguns Ministérios Públicos, também Defensorias Públicas em alguns casos.

E a gente acha muito importante esses espaços porque é um local onde, assim, a prestadora acaba sendo obrigada a sentar com órgãos de defesa do consumidor e consegue resolver muitos problemas ali localmente, muitas vezes a criação de pontos de contato, quais são os canais de acesso naquele estado, com quem que o Procon deve conversar, com quem que deve facilitar esse acesso, isso aí acaba ajudando um pouco a construir essa cultura do diálogo.

Nós tivemos muito problema no início dos Conselhos dos Usuários justamente por não existir essa cultura do diálogo, mas temos notado que ao longo dos anos tem melhorado bastante essa atuação e tem sido um local de [ininteligível] e que acaba resolvendo no final o problema do consumidor. E que o é interessante é que nesse ano, a gente vai ter eleição dos Conselhos de Usuários, todas as grandes prestadoras vão fazer essas eleições. As inscrições de possíveis candidatos serão realizadas entre os dias 15 e 30 de agosto. E essas eleições normalmente são feitas via internet, ela deverão ocorrer de 11 a 18 de setembro.

A gente também recomenda, a gente, assim, recomenda e sugere fortemente, assim, o engajamento nesse tipo de iniciativa, é uma ação bastante interessante, tem se mostrado um fórum bastante interessante. A gente, ano passado, né, na atual, nessa atual legislatura, digamos assim, ela tem, no atual mandato tem 30% de vagas ocupadas por Procons, assim, a gente gostaria que inclusive, passasse os 50% que tem por direito, assim, né, órgãos de defesa do consumidor.

E para saber mais novamente, repetindo, [www.anatel.gov.br/consumidor](http://www.anatel.gov.br/consumidor). Ali a gente tem os *links* para cada empresa, e para cada processo eleitoral. Então basicamente é isso, gente, estou aberto aqui para dúvidas e para debate, agradeço mais uma vez aí a paciência e o convite.

[aplausos]

**SR. RODRIGO FILGUEIRA DE OLIVEIRA:** Fábio, mais uma vez com a sua eloquência, a sua fala, ainda cumpriu o tempo, não precisei nem passar a plaquinha para ele, né, de falta cinco,

aquela contagem regressiva. E aquela questão, achei interessante, a minha função como debatedor não é necessariamente polemizar, né, a questão, né? Pela minha função é trazer como é que eu, representante do Ministério Público e Procon estadual, vejo essa relação, né, da Anatel com a defesa do consumidor sobre um viés mais técnico-jurídico no nosso caso, né?

Interessante aquela questão do curso, né, acho que é bem interessante divulgarmos até para qualificar as discussões sobre a temática. Eu ia brincar na hora, mas eu preferi deixar que concluísse sua fala, ele falou assim: “Se vocês gostarem divulguem”, dê o *like*, né, agora é tudo... é mãozinha, né, polegar.

Então, eu acho interessante, eu realmente sugiro a divulgação, eu até eu anotei aqui, porque eu vou ter troca de estagiário do gabinete, já vou mandar eles fazerem cursinho *on-line* da Anatel para não ter problema, já vai me facilitar, inclusive, o trabalho do gabinete.

Pegando, na verdade, eu vou pegar trechos da fala do Fábio, a Anatel, ela após aquele movimento na década de 90, né, das privatizações, né, aquele forte movimento das privatizações, as agências reguladoras passaram a ter um novo viés, um novo foco. Um deles, que eu achei interessante registrar, é que dentro dessas agências e aqui vou me cingir a Anatel, até por desconhecimento mais profundo das demais, né? Poderia citar outras, a ANS, a Anac, existem várias agências.

As políticas públicas, seus processos decisórios começaram a passar por uma certa institucionalização dentro dessas agências. E a Anatel, ela tem algumas características, que é uma autonomia de decisões dos órgãos regulamentares, né, a institucionalização de órgãos colegiados deliberativos dentro da Anatel, Koleski falou do Conselho Diretor, né, tem o Conselho Consultivo também, dentro da Anatel que não é deliberativo, mas, né... a ausência de... havia uma, lacuna que a doutrina fala como ausência de *accountability*, que é prestação de contas, horizontal em relação ao Legislativo, a agência veio preencher esse espaço, e a institucionalização de canais de participação pública da sociedade civil, né, no processo decisório dessas normas.

Eu peguei um conceito de um autor chamado Paulo Todescan(F), que fez uma tese de doutorado, defendeu acho que na FGV, ele fala que a Anatel, resumindo, tinha um órgão regulador dotado de capacidade normativa, que é dada mediante delegação legislativa prevista em lei, com autonomia decisória, né, definição do conteúdo de normas para regulação das condições de prestação de serviços de comunicação. Dentre esses órgãos institucionalizados dentro da Anatel nós temos o Conselho Diretor que é o... digamos assim, o manda-chuva, né, da Anatel e ele tem três funções, a função executiva, a adjudicatória e a normativa.

A executiva, ela vai traçar execução da política nacional de telecomunicações, seguindo a Lei Geral de Telecomunicações. A função adjudicatória, que aí é a parte que nos atinge talvez mais diretamente, que é julgar e decidir as pendências entre os agentes econômicos, né, as empresas, no caso, entre eles, entre eles e consumidores, e os usuários dos bens e serviços desse setor.

E a função normativa que é a terceira, que são essas edições dos regulamentos, né? Em especial para nós aqui, trabalhamos muito com RGC, que é o regulamento geral e o RGQ, né, da qualidade do serviço. Temos o Conselho Consultivo que aí você vê uma participação forte de poderes externos, né, tem dois representantes, não sei se a composição ainda é essa, né, são dois representantes do Senado, duas da Câmara dos Deputados, ainda está assim? Eu não tenho certeza. Mas tem representante do Executivo, do Legislativo, né, das classes de entidades que representam as prestadoras, né, vocês podem me corrigir, porque eu não sei exatamente as cadeiras, os usuários e da sociedade em geral, né? Então aqui, já o Conselho Consultivo, né, ele funciona como um órgão que pode até propor para o Conselho Diretor, né, medidas.

Paralelo à Anatel e aí num tema que às vezes é muito discutido nas reuniões e discussões sobre a temática dentro de Minas e fora de Minas, que eu integro a MPCon, né? Então essa discussão é nacional, inclusive, nós estamos dando opiniões nas consultas públicas, né, através da nossa presidente a Sandra Lengruber, né, lá do Espírito Santo. E também tem a questão concorrencial, que aí há uma participação já do Cade e do Sae(F), sobre... que é uma discussão que sempre se traz. Aqui eu já vou começar a lançar um debate, até que ponto também, tentar abrir o mercado para novas empresas favoreceria o consumidor, aumentar a concorrência, né, nesse setor, isso é uma questão que é sempre muito falada.

E no viés do consumidor, pensando nesse novo pós-privatizações, a figura da agência reguladora, nós temos a participação pública direta dentro de Conselho Consultivo, também tem os Conselhos de Usuários das prestadoras, né, extra-agência. Mas existem três instrumentos que são muito usados pela Anatel, que são as consultas públicas e o Conselho Diretor, ele não pode aprovar nenhum regulamento sem haver uma consulta pública prévia, né? Isso é uma vedação, né, tem que necessariamente. Audiência Pública que ela já é facultativa, mas normalmente ela é utilizada para colher elementos na fase de elaboração, né, uma coisa prévia à elaboração do texto que vai ser submetido à consulta pública. E os procedimentos de denúncias, né, que são as reclamações.

Bom, no art. 7º do CDC, existe lá as fontes do direito do consumidor, e ele é expresso em dizer que os... fazem parte, né, dos direitos previstos nesse código, não exclui outros dentre eles

os regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes. E aí que está o nosso *link* legislativo com a defesa do consumidor.

O tema que está... Então assim, a Anatel, ela pode, como ela intervém nessa questão do consumidor e o Fábio falou muito bem sobre isso, legislando, né, legislando no sentido normatizando a questão, através de seus regulamentos e também ouvindo através da participação popular e os próprios consumidores nesses órgãos que foram aqui mencionados e, inclusive, agora as prestadoras também têm essa participação.

Eu ia trazer que a reclamação que tem ocorrido mais realmente, me atinge de forma indireta, porque aqui na Promotoria da capital que tem... que trata, a Promotoria da capital trata das questões de âmbito estadual, nós temos o meu cargo que é de serviços regulados pela Anatel, mas tem o outro cargo que a Dra. Andréa Figueiredo fica com a publicidade e assim, o que a Anatel percebeu, eu acho que todos os Ministérios Públicos do país perceberam no nosso grupo de WhatsApp, é um acréscimo vertiginoso dessas reclamações dessas ligações inoportunas.

É um fenômeno de um ano para cá, é uma coisa que foi tema da discussão, da Rede Procon de Minas, né, o Alexandre que está aqui, é um tema que está, entre aspas bombando no momento, nas [ininteligível], é esse. E não só, e não é não necessariamente a publicidade porque, por exemplo, a maioria das ligações, elas nem completam, você atende aquele silêncio, puf, cai. E aí o consumidor reclama, ela identifica os números, 011, zero não sei o que, 31, variedade, né?

E já gera uma questão de atribuição interna nossa, porque quando não completa a ligação a gente não sabe o que é, pode ser cobrança, pode ser publicidade, pode ser uma ex-namorada que está sem graça de falar, um ex-namorado, né, eu até tive, eu tive um situação concreta com um consumidor, que ele estava recebendo essas ligações e ele me autorizou a oficiar uma operadora para identificar os números que estavam originando.

Eu falei assim: “Você está abrindo, de certa forma, o seu sigilo telefônico, não de conteúdo de mensagem, mas eu vou pedir para informar quem é que está te ligando”. Não tem nenhum problema pessoal, eu botei tudo isso no papel, porque eu falei assim: “Pensa bem”, né, porque tem que, né? Não, e ele estava convicto, não, eu estou com a minha consciência tranquila, eu tenho certeza que é algum banco, é alguma operadora de não sei o que, ele estava botando a culpa mais na NET na época. “Porque eu cancelei, eu tenho certeza que é a NET, eles estão me querendo de volta”.

Mas e aí eu já jogo uma provocação atual, né, na função de debatedor é isso, a proibição, né, essas medidas que foram apresentadas pelo Fábio para minimizar o problema, pelo que eu li,

ela está se restringindo, inicialmente, às operadoras de... geradas por operadoras de telefone. Quando a gente, eu acho que você mesmo... ah, não, se bem que o 30% que você falou é de telemarketing, né?

Quando a gente sabe que outros setores ligam, bancos, cartões etc., né, que também são grandes campeões de reclamação, né? Telefonia e bancos ficam disputando ali no Sindec, né, a ponta das reclamações. O Sidney Rosa, que é um colega lá do Distrito Federal, é o Sidney que falou? Eu acho que foi o Sidney, que é o colega do Rio de Janeiro, do Ministério Público Rio de Janeiro ou foi o Paulo Binicheski lá do Distrito Federal. Eles falaram que a FCC já estava talvez adiante conseguindo, estudando meios ou já conseguiu bloquear essas ligações dos robôs e são exatamente essas que não completam.

Porque eles ficam lançando as ligações, quando atende, se tiver um atendente disponível, ele vai lá e captura essa ligação. Quando não, puf, cai, né? Essas, lá na Promotoria virou um apelido isso, é o terrorismo telefônico, a gente não sabe quem que é, né? Aquela agonia, mas quem é que está me ligando, né? Não sabe o que é.

Como é que a Anatel está trabalhando essa questão dessas ligações de robôs, e que não completam, que a gente não sabe a origem e nem qual seria, né, qual é o conteúdo? E isso gera uma questão jurídica para nós, como Procons, de onde a gente vai encaixar isso? Vai cair naquele famoso mero incômodo, né? Ou... porque eu não eu consigo jogar em uma publicidade abusiva, porque eu não sei o teor. Eu não sei se é uma cobrança vexatória, que também seria outra coisa do CDC, também, porque eu também não sei. Então essa é a minha provocação para o Fábio já de imediato é isso, como é que a Anatel está pensando, não sei se já nesse momento, ou num passo seguinte, essas ligações geradas pelos robôs, né, e que não completam, que a gente não sabe origem disso.

E segundo, eu queria que o Fábio falasse também, em relação ao RGC, em que fase está a discussão também do RGQ, né, que também passa por um período de revisão, né? Eu sei que você é da superintendência de relação com o consumidor, mas de qualidade acaba, também, nos atingindo muito, também as reclamações de sinal, cobertura, que são aquelas, né, [ininteligível] famosas. Mas frisando, a campeão do momento são essas malditas ligações, né, que incomodam todo mundo, devem estar incomodando até os ministros do Supremo, todo mundo, né?

É igual bagagem de passagem aérea, essa incomoda uma grande parcela da população, aliás, minto, essa é pior, porque essa atinge a população inteira. A bagagem, nem todo mundo, até porque as passagens estão muito caras aí, né? Não está atingindo o mesmo volume de pessoas

que essas ligações atingem.

Então esses dois questionamentos para o Fábio, como é que vai ser tratada essa questão das ligações, que a gente nem sabe exatamente o que elas eram, seriam telemarketing, cobrança. E as empresas que não estão abrangidas, por exemplo, bancos que estão fazendo isso, se isso a Anatel está vendo, não, isso aí vai ter que ser tratado fora da Anatel ou vai existir uma parceria com as operadoras? E a questão do RGQ que, assim, de inovação, o que tem de interessante, questão de qualidade do serviço.

**SR. FÁBIO LÚCIO KOLESKI:** Não, ótimas perguntas aqui, antes eu queria só incluir mais um pontinho interessante aí de interlocução com a sociedade, que na Anatel, nós também temos o Comitê de Defesa do Usuário no Serviço de Telecom, o C dust, nós temos lá, temos algumas entidades de sociedade civil, alguns Procons que também fazem parte, eu acho que o Procon de Porto Alegre, estamos com o Procon estadual da Bahia, Idec, Intervezes, Artigo 19 então tem algumas... é um fórum de interação muito interessante também em relação a direitos do consumidor.

Então, sobre começando aqui pelos robôs, né? O que acontece é que tem uma... e cada país que a gente está vendo, a gente começou a estudar o tema, [ininteligível] uma coisa diferente, por exemplo, nos Estados Unidos, eles chamam de robô quando é uma ligação que tem uma mensagem gravada do outro lado, ou quando você interage com a mensagem gravada.

Essas ligações mudas, boa parte delas aí, elas acontecem por um negócio chamado discador preditivo. Pensa assim numa empresa de *call center* que tenha lá 50 pessoas trabalhando, eles começam a contar quanto tempo que dura a ligação daquela pessoa e também começa a contar quanto tempo que leva para o consumidor atender o telefone depois que ele começa a tocar. Bota numa conta maluca lá, bota no computador e o computador começa a disparar automaticamente as ligações de tantos e tantos segundos.

Só que eu acho que tem gente que tem computador que não funciona direito, pelo jeito, porque os caras ficam [ininteligível] muito mais ligações do que deveriam. Então isso aqui é o que eles chamam ali dos discadores preditivos e não está... e dificilmente, assim, você consegue identificar de quem que vem essas ligações. Inclusive, uma coisa que é interessante, embora o número de reclamações sobre telemarketing na Anatel tenha crescido bastante, você vê que... você vai comparar o número de reclamações de telemarketing com o número de reclamações sobre cobrança, está lá embaixo o telemarketing, entendeu?

As pessoas, todo mundo se incomoda, a gente sabe que é um problema, não tem ninguém

que vai negar que é um problema, mas até pela dificuldade de identificar de quem é a ligação, as pessoas não registram formalmente uma reclamação. O que a gente está fazendo? A gente está trabalhando, inicialmente, a gente recebeu do próprio mercado essa iniciativa deles, vamos fazer alguma coisa nós, vamos apresentar uma solução. Achamos bastante interessante, é um caminho que existe em vários... em vários países do mundo se trabalha muito com essa questão de autorregulação, mercado define conduta entre eles.

E acreditamos ainda que o mercado... que é um caminho que pode ser seguido, mas nós pegamos e antecipamos, olha, vamos pelo menos conseguir criar a lista de não bloqueio, quem estiver muito incomodado com as prestadoras de telecomunicações vai ter o direito de falar: “Olha, não me liguem mais”, as prestadoras vão ter que atuar é um primeiro passo. Então, ao mesmo passo que a gente está com essa lista de bloqueio as prestadoras também vão apresentar, ainda estão comprometidas a apresentar outras compromissos de horários, de número de ligações e a gente paralelamente está estudando, tecnicamente, que medidas que podem ser tomadas para evitar esse transtorno mais geral, sabendo que infelizmente muitas das coisas vai depender de uma legislação ou de uma normatização para além do setor de telecomunicações.

Mas essas questões a gente está... estava até conversando com o Hermann, esse caso aqui, né, que o Hermann é mais da área mais técnica mesmo do que a gente, que eu sou um jornalista, eu trabalho com o direitos do consumidor, eu não entendo, tecnicamente, na rede o que acontece, o que pode ser identificado e tal. Mas é um ponto que a Anatel está estudando para ver, assim, o que pode ser identificado de desvio e tecnicamente o que pode ser feito em relação a isso.

E o regulamento geral de qualidade, ele está... ele foi submetido já a consulta pública e tem agora, também voltando um pouco para antes, um outro ponto de interação, antes de mesmo de haver a consulta pública, todo regulamento que a Anatel, toda regra que a Anatel vai mudar, ela tem que fazer o que chamam de análise de impacto regulatório, o AIR. Essa análise de impacto regulatório, ela fala o seguinte: “Olha, eu estou mexendo nessa regra aqui, qual é o custo que vai haver para mexer nessa regra? O Custo para a empresa, o custo para o consumidor, o custo para a Anatel, o custo geral, assim, né? Qual é a benefício que ela vai trazer para cada um desses atores? Porque, às vezes, uma regra é ruim para o consumidor e você considera aquilo um custo para o consumidor, vai tirar um direito de consumidor, não dá para mexer nisso por causa disso. Então, existe toda essa análise que é feita, e nessa análise, a gente tradicionalmente traz todas as partes interessadas para discutir.

Então, no RGC participou, acho que o MPCon, inclusive, fez uma contribuição formal, eu lembro a gente chamou a Sandra [ininteligível] para lá, acho que o Amauri também já foi em algumas dessas discussões. Então, a gente faz essa análise de pacto relatório.

Atualmente foi feita a análise de pacto regulatório, foi submetido à consulta pública e, atualmente, o regulamento geral de... o regulamento geral de qualidade está no conselho diretor, está sob relatoria do conselheiro Anibal, ele vai apresentar o voto e deve ser votado aí, a agenda que seja votada nesse segundo semestre.

Ele traz algumas coisas interessantes, assim, e a proposta que está no conselho diretor, que é... antigamente só existia os indicadores de qualidade aferidos na rede. A quantidade de quedas de chamadas, chamadas completadas, chamadas não completadas, velocidade da internet.

Agora, a gente vai trazer para o indicador de qualidade aqueles dados da pesquisa que eu estava mostrando ali. Vai perguntar para o consumidor, vai tentar aferir, junto com o consumidor, como ele está percebendo a qualidade do serviço, e isso vai contar como um indicador tão importante, quanto o indicador técnico da rede, que muitas vezes, o indicador técnico não é o que melhor explica o que o consumidor está percebendo ou não de serviço.

**SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA:** É, o Fábio lembrou que realmente, assim, cobrança indevida dentro da... tanto que telecomunicações é campeã as reclamações, isso sem dúvida, sempre foi, pelo menos cinco anos, que eu estou na Promotoria, cobrança indevida, ela é a campeã em volume, né?

Agora é interessante porque do nosso lado, para gente tentar... voltando àquele caso, na história que o consumidor autorizou expressamente a quebra do sigilo dele de ligações, na verdade, não do conteúdo de ligações, porque aí é só judicial realmente, as operadoras elas não estão aceitando, sabe? Não sei se a Anatel pode interferir nisso, porque mesmo o consumidor dizendo, né, que olha “Eu estou autorizando o Ministério Público a ter acesso aos números que me ligaram no período, naquela hora”... A TIM, vou falar TIM especificamente, foi a... ela, a Andrea também teve a Andreia na publicidade também teve esse problema. Nem assim, elas estão autorizando isso, mesmo o consumidor, mandando uma declaração do consumidor autorizando. Então, eu não sei até que ponto isso pode ser, foge à atribuições, eu vou ter contato com os advogados da TIM, mas eles estão achando que seria, eu acho que questionável, né?

Agora, é difícil também judicializar um pedido desse por um caso que, às vezes, é individual, porque, às vezes, não batem os mesmos números, isso é outra dificuldade para o atuação do Ministério Público. Por uma questão constitucional, eu só posso atuar em defesa



coletiva, né? Aí eu oficio o Sindec, falo assim: Tem esse 011, tal, tal, tal. Esse 031, tal, tal, tal, estão ligando para lá direto. Aí o Sindec me informa: "Não, não tenho reclamações". Eu tento coletivizar, por isso que eu oficio tanto a Anatel também, né? Eu sou famoso por oficiar muito a Anatel, é porque eu tento coletivizar, assim, esse número 011, não sei das quantas, e o número 031 tem muita gente reclamando que esses números estão ligando? Aí eu vejo, aí vai dizer assim: "Não, tem duas eu três reclamações". Eu não consigo, aí já sai da minha atribuição e vai ficar do individual, né? Então, limita a minha atuação do Ministério Público, e ocorre muito isso, né?

Quando eu sei que eles têm uma leque de números, né? Assim, o consumidor bloqueia um, mas eles já vêm com outro 011 é um inferno, é um inferno, gente não... é igual sabonete molhado, né? Você quer pegar aqui, 'puf', que corre pra cá, você aperta aqui e foge para lá. Então, é um inferno, nós temos essa dificuldade. Eu não sei em que ponto as empresas de telefonia poderiam nos ajudar, pelo menos, detectar os titulares dessa linhas, né? Alguns telefones e alguns antivírus de celular, eles detectam, o meu avisa, ó, Smart... teve um que identificou até a empresa, não sei o quê de tecnologia. Mas, às vezes, não é o titular, às vezes o registro é antigo. Tem uns que avisam: "*Essa ligação parece que é spam*". Mas a maioria, nem todos têm essa questão. Então, assim, eu espero que a gente consiga evoluir rápido, porque é um problema que está realmente muito grande, né? Se a Anatel chegou, já teve essa percepção e até pelas medidas e pelos prazos curtos, né, que foram mencionados pelo Fábio.

Na ordem aqui na nossa Mesa, nós temos agora seguindo, à risca, 'londrinamente', britanicamente o horário, 10h50 aberta a questionamento da plateia. E já temos inscrito aqui. Acho que é um colega, pelo boton, eu não conheço ele não, mas a boton identifica, nossos botons. Quem é o colega que fala? Não sei quem está que está no microfone.

Normalmente, promotor tem uma voz, assim, se for do júri, então.

[risos]

**SR. JOSÉ ANTÔNIO:** Bom dia, gente, eu sou o promotor de justiça em Três Marias, meu nome é José Antônio, estou lá há 11 anos, e vim para esse curso muito animado, procurando conhecer um pouco dessa questões regulatórias da agência e também buscando soluções práticas para as questões que nos atormentam diariamente, eu pelo menos, que não tenho Procon municipal lá.

Então, o que mais me incomoda e que incomoda a população, os usuários, lá é essa questão do não cumprimento do Princípio da Transparência, parece que abrange o direito à informação, está lá no art. 6º, inciso III. Por exemplo, da não regularidade ou ausência da internet

móvel, como acontece lá, agora, ultimamente, está acontecendo, eu até instaurei um procedimento investigativo preliminar, quando não há informação por parte da operadora sobre o tempo que eles vão ficar sem prestar o serviço. Muitas vezes, levam semanas e não somente a informação que a gente tem direito, como também o ressarcimento, o abatimento da conta.

Então, Fábio, a minha pergunta: Há, alguma medida já em andamento, se ela já existe ou eu poderia buscar uma solução em nível coletivo para essa... para esse tipo de problema? Porque eu faço uma analogia, por exemplo, com a Copasa, que nos dá muito trabalho, eu acho que os colegas podem comungar com meu pensamento. A Copasa também, a falta de abastecimento, através de uma recomendação, eu consegui agora que eles avisassem com uma certa antecedência, inclusive, veiculando nas rádios sobre os dias que... dos abastecimentos, alguma coisa assim. Há para efeito das operadoras alguma coisa nesse sentido? Já alguma exigência prevista ou alguma medida que a gente possa efetivamente tomar? Porque a gente fica praticamente no ar. Você fica assim, hoje nós não tivemos internet móvel, será que amanhã tem? Aí não tem. Quando você assusta, já passou uma semana sem o serviço e, no final, a conta vem a mesma, né? A minha dúvida é essa.

**SR. FÁBIO LÚCIO KOLESKI:** Vou pedir ajuda para os universitários aqui do escritório que conhecem mais aí as questões da... as questões de interrupção.

**SR. MARCELO MENDES DE SOUZA MAIA [1:08:28]:** Aí no caso, nós estamos falando de interrupção de serviços, né? Então, há sim, uma obrigatoriedade estabelecida pela agência quando existe uma interrupção do serviço, e aí seja qualquer um, nós estamos falando no caso de telefonia móvel, né? Ela tem que comunicar à agência essa interrupção e, automaticamente, ressarcir os usuários, né? No caso, se for um plano pós-pago, ela tem que dar o desconto proporcional à assinatura, imagino que você teve uma interrupção por 24 horas, né? do serviço. Então, teria que ser um desconto proporcional de assinatura de um trinta avos. No caso de um pré-pago, uma prorrogação do crédito proporcional ao tempo de interrupção, tá? Então, existe, sim, essa obrigação, ela tem que comunicar.

Existem alguns critérios para essa... porque quando você fala de telefonia móvel, você pode ter uma interrupção muito pequena, que uma interrupção de uma antena, de uma ERB, né? Ou uma interrupção de um município inteiro, né? Então, existe alguns critérios para comunicar essa interrupção, se eu não me engano, eu não me lembro se é 10% ou 20% das estações do município que já gera essa obrigatoriedade para comunicar e ressarcir os usuários, tá?

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** É, eu costumo... a gente sempre oficia a Anatel, né?

Exatamente, porque se tem essa obrigação da comunicação, né? A Anatel vai saber. Aí o Herman, que é o superintendente regional aqui da Anatel, ele vai poder dizer se a gente... porque tem essa questão também, né, algumas coisas, eu posso oficial diretamente a Minas, outras eu tenho que oficial Brasília, né?

**SR. HERMANN BERGMANN GARCIA E SILVA [1:10:05]:** Eu vou entrar nessa dinâmica, mas complementando a fala do Marcelo, que a telefonia móvel, ela tem uma lógica diferente da fixa, né? A fixa, como ela é prestada no regime público, qualquer interrupção da telefonia fixa já é uma irregularidade *per si*, porque na telefonia fixa há uma obrigação de continuidade. Então, qualquer interrupção na telefonia fixa, além dos critérios de ressarcimento, de tudo isso que o Marcelo falou, isso já gera para a agência um descumprimento regulamentar. É diferente da móvel, porque na móvel há obrigação de transparência de informação ao consumidor. Mas as interrupções *per si*, elas não são consideradas como uma infração regulamentar. Então, só esse complemento, eu queria dizer.

E só entrando na parte interno na agência, né? Aqui, como eu disse na minha fala anterior, a agência regional aqui de Minas, é a linha de frente da Anatel no estado, né? Essas obrigações regulamentares referentes à qualidade e especificamente o que diz à interrupção, elas são concentradas todas em Brasília na Superintendência de Controle de Obrigações, né? Então, essa superintendência, ela faz a apuração desses descumprimentos, né? E no caso, por exemplo, se ela identifica que Minas Gerais há um problema que precisa ser verificado pela fiscalização, ela demanda uma fiscalização para que a agência regional execute esse trabalho *in loco* com os fiscais aqui lotados em Minas Gerais. Mas a agência regional não apura isso diretamente, né? Nós somos só a infantaria, nós somos a infantaria da agência aqui no estado. Mas isso é centralizado lá em Brasília.

**SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA:** Mais perguntas? Bom, considerando... quem tiver de acordo permaneça como está, né? Então, aquelas votações relâmpagos. Ah, já votou, o cara acordou, né?

Então, eu agradeço ao Fábio, mais uma vez, passar aqui os certificado a ele, Fábio Lúcio Koleski, nosso agradecimento.

E não há previsão na programação de intervalo de uma Mesa para outra, né? Então, eu vou convidar... palmas para o Fábio, novamente, ele merece.

[aplausos]

**SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA:** Eu vou convidar o Ednaldo Dias de Melo,

que é especialista em regulação da Anatel, Minas Gerais, e vou dar o currículo dele. O Ednaldo, nós vamos, agora não há a pessoa do debatedor nessa Mesa. Então, só o Ednaldo que vai falar e perguntas. Isso. Ele vai falar sobre a RGC, né? Regulamento Geral de Direito do Consumidor.

“Ele é especialista em regulação da Anatel em Minas, graduado em Direito pela Faculdade Integradas do Oeste de Minas e Pós-Graduado em Direito Público pelo Centro Universitário Isabela Hendrix. Desde 2005, é servidor de carreira da Anatel, tendo atuado nas áreas de outorga, fiscalização técnica e de serviço e controle de obrigações. Desde 2015, está atuando na área de relacionamento com os consumidores na nossa regional de Minas. Então, Ednaldo, você está com a com a palavra aí pelo nosso tempo que, 1h20.

**SR. EDNALDO DIAS DE MELO:** Vou tentar cumprir o tempo. Primeiramente, bom dia. Obrigado pela presença de todos.

Reiterar aqui, novamente, agradecer o convite ao Dr. Amauri e também, em especial, ao pessoal da Escola de Educação de Direito do Consumo, que ajudou a gente a elaborar essa palestra, não deixando eles de lado, teve uma contribuição muito importante. E assim, agradecer aqui aos participantes também, que o objetivo principal é esse, né, passar informação a todos, né? Que eles são as pessoas que estão lá na ponta, né? Que vai, querendo ou não, todas as nossas informações da gente passa para eles, eles aceitando, assim, o entendimento ou não, no final, o consumidor vai procurar é o pessoal do Procon, né?

A temática aqui dessa palestra minha vai ser sobre Contratação à Distância, que é um tema da pós-modernidade, que o serviço de Telecom não foge dessa realidade, e eu vou tentar trazer para as ferramentas, os instrumentos que têm no RGC que ajudam tanto na transparência, como no controle da execução, do cancelamento, e até o próprio direito de arrependimento, né?

Primeiramente eu vou falar sobre o que o Fábio Koleski disse, sobre esse curso que a gente fez junto a OIT, uma parceria com a OIT, vou só mostrar o caminho para vocês, para quem não anotou ainda, né? O acesso está aí, gente, é só vocês acessaram, [anatel.gov.br](http://anatel.gov.br), na aba consumidor, vocês veem que já na primeira página aparece lá o link para vocês terem toda as informações e também o cadastro, né? Aqui dá uma síntese do que é a curso. No link, você vai já entrar direto na academia da OIT, onde você faz o cadastro, o *login*, tudo com senha e já vai diretamente para o curso. Quem tem dificuldade, né, com língua estrangeira, tal, ele tem acesso também pela nossa língua portuguesa. Aqui tem um síntese, basicamente, é todo o nosso RGC e algum panorama do serviço de Telecom também.

Então, assim, são sete módulos, são basicamente uns 30, 40 slides de cada módulo, tudo

em PDF, tem alguns links interessantes que dão acesso a informações relevantes, né, para quem atua na área. Ao final de cada módulo tem um questionário com oito perguntas, e terminando, você tem 50% de acertos para concluir o curso. Ao final é encaminhado para você um certificado por e-mail, ele encaminhado em lote. Então, assim se demorar é porque não atingiu cem pessoas ainda, mas vai ser encaminhado. Algum de vocês já fizeram? Porque a Alda encaminhou para todos aí, para todos os coordenadores, essa informação e pedindo, vamos fazer, que é interessante.

Então, continuando, a temática do meu curso, eu vou tentar demonstrar para vocês dentro do RGC, os instrumentos que têm, que vão ajudar vocês na resolução de conflitos na hora que chegar lá no Procon, né? Na hora que o consumidor chegar reclamando com assuntos afetos a Telecom.

Primeiramente voltando, né? Aquele tempo o Fábio falou, quantidade de contratos que existem de Telecom, que não são contratos, são serviços ativos, porque você for olhar em contratos, não são 314 milhões de contratos, certo? Essa tela aqui é a atualizada de março de 2019, então, está bem atualizada porque nesses “314 de acessos ativos, você pode ter contrato em combo, você pode ter três serviços apenas em um contrato, você tem aquele contrato empresarial que pode ter 20 serviços no mesmo contrato, você pode ter esses contratos de telemática, mais utilizado hoje, né, nas maquininhas de cartão de crédito, todas usam um serviço de SMP. Então, assim, mas basicamente, você vai ter, né, um número considerável de contratos. Aqui tem a distribuição, né? Você vê que é a maior concentração estão em estado do Sul e Sudoeste, tem a diferença que você tem que ter esse tratamento também, tem que ter essa atenção por parte dos Procons e também da Anatel, e que vão falar das características desses contratos. De quais contratos nós estamos falando? São contrato em todos, né? Contratos realizados por contrato de adesão, é um tipo, uma forma de contratação em massa que, a maioria das vezes, é feita à distância, por telefone, pelo computador, pela internet, pelo aplicativo, é uma coisa assim que... da pós-modernidade contratual, né? É um contrato dirigido. Por que dirigido? Porque tem regras, tem condições de gerar esses contratos que são estabelecidas ou pela Anatel ou por algumas leis especiais, né? Como, por exemplo, aquela lei que fala para discriminar os impostos da conta. Então, assim, não é um contrato que tem toda a liberdade contratual de fornecedor, é um contrato cativo de longa duração, por qual motivo, né? Por ser um mercado concentrado, tem poucas empresas. Então, assim, a tendência é você permanecer com aquela empresa por um longo período. Tem o instituto da fidelização, que traz um interesse do

consumidor permanecer para garantir vantagens, né? E tem aquela renovação tácita, por ser um serviço essencial, finda o contrato, você ainda continua com aquela mesma prestadora, porque você não vai querer todo mês querer mudar de prestadora ou mesmo quando encerra o contrato de fidelização. A tendência é você sempre permanecer com o mesmo fornecedor. E é um contrato de execução sucessivo que cabe aí a teoria a imprevisão contratual. Então, qualquer desequilíbrio econômico, tanto da parte do fornecedor, como do consumidor, pode haver revisão, ou rescisão. E tem as cláusulas condicionais também. É um contrato complexo”.

Aqui, vamos assim, só passar, né, superficialmente sobre a fundamentação legal, como marco inicial a Constituição porque o Direito do Consumidor não começou em 1988, né? Já é uma luta histórica. Então, assim, já no seu art. 5º, inciso XXXII, você já tem lá como Direito Fundamental a defesa do consumidor. Nas relações empresariais, o empresário também, na ordem econômica, tem que respeitar, né? O direito do consumidor. Tem a defesa do consumidor como visão, como princípio, e tem alguns outros artigos também que impactam diretamente na relação contratual, que é o art. 5º que o direito de privacidade dos seus dados, que você tem que ter, o direito de informação. Não é assim, isso não é uma inovação só do Código de Defesa do Consumidor.

O Código Civil, em contraponto, o Código Civil de 2002 em contraponto com o Código Civil de 1916, né? Já trouxe uma nova dinâmica, né? Novos paradigmas, o de 1916, ele era muito individualista, né? O privilégio era na livre contratação, a liberdade de contratar era mais privilegiada do que os nossos princípios que surgiram, e o Código Civil de 2002 vem conformar esses ditames que vieram na Constituição. Então, ele trouxe a boa-fé objetiva, a função social do contrato, que já está, assim, mesmo trazendo assim, o contrato não mais como uma forma individualista de realizar ações, né? Relações entre pessoas. Agora você tem que estar mais atento a outros deveres que dizem mais a respeito à dignidade da pessoa humana.

Aí o Código de Defesa do Consumidor também ele já em 1990 na esteira da Constituição uma imposição da ADCT. Então já trouxe esses princípios, né? O princípio da boa-fé, e equilíbrio, equilíbrio nos remete à função social do contrato, lá no inciso IV, do art. 51, né? Quando se tratar de atos ilícitos, né? “Qualquer cláusula incompatível, né, com a boa-fé e equidade nas relações de consumo também vão ser consideradas cláusulas abusiva”. E que isso tem tudo a ver com o nosso regulamento geral do consumidor.

O regulamento geral do consumidor, né? Com o diálogo das fontes, ele não repetiu esses princípios explicitamente, mas ele tem o que lá? Ele tem deveres anexos, laterais, instrumentais de conduta que vão fortalecer todos esses princípios elencados acima, né? E ajudar no

policciamento e na própria transparência da contratação, na fase de aceitação e de execução de serviço, de rescisão, assim, tem vários instrumentos lá que vão nos permitir colocar todos esses princípios em evidência, né?

O foco principal meu aqui vai ser: Contratação à distância. Diferentemente do que fala lá no Código Civil, “*que é a relação entre ausentes e presentes*”, o RGC fala: “*em atendimento remoto e em atendimento ao estabelecimento*”. Eu vou dar mais ênfase no atendimento remoto. Aqui há alguns deveres, né, direitos que foram estabelecidos em alguns... alguma legislação esparsa ou especial.

Primeiro que eu gostaria de falar que é essa medida provisória com efeito de Lei de [ininteligível], de 2001, que cria infraestrutura de chaves pública brasileira, é um... é aquele momento de identificar o signatário.

Hoje no Brasil, assim, ainda está muito incipiente mas a tendência é que todos, né, já possam ter a sua chave pública, a sua assinatura eletrônica, isso vai melhorar bastante, já mitiga um pouco uma fraude, que é a fraude de identificação do fornecedor e o próprio consumidor, né?

“Tem o Decreto nº 6.523 de 2008 é o Decreto SAC, ele vem regulamentar parte do Código de Defesa do Consumidor, então ele traz vários deveres para centrais de atendimento do consumidor. O nosso RGC, ele foi um pouquinho além, ele traz mais inovações a respeito disso. Tem o Decreto nº 7.962, que é o Decreto de Contratação do Comércio Eletrônico, aqui onde saiu primeiramente no Brasil a obrigação de apresentar o sumário. Nosso RGC também traz o sumário como ferramenta de transparência, eu vou mostrar para vocês logo à frente.

Tem o marco civil de internet, que é a parte de transparência, de acesso, de livre acesso, e tudo mais, quando está se falando em contratação por meio eletrônico.

Tem a lei geral de proteção de dados, tem a parte também de privacidade de manter esses dados e tudo, todo o diálogo de fontes. Então, na hora de solução dos problemas afetos ao Direito do Consumidor, todas essas leis vão ajudar. Aqui eu só trouxe como informação, não vou entrar nada sobre nenhuma tecnologia, mas só para falar qual é o impacto que pode, em termos legais, né, e de ou porque isso é um exercício ‘futurologia’ que a gente está fazendo aqui agora, porque pode ser que melhore, ou pode ser também que prejudique, né? Um é o *blockchain* que vai melhorar o meio de pagamento, porque, hoje, você tem todo o sistema bancário, cartão de crédito, o boleto, tudo. Então, você vai poder fazer de uma forma mais transparente, com mais lealdade, né? E é um fenômeno que não tem jeito de interromper, vocês viram que, semana passada, o próprio Facebook anunciou que vai estar lançando a sua própria moeda, libra. A

própria... vários países da comunidade Europeia já vem protestando porque isso aí vai interferir no sistema bancário deles, porque um estado-nação se faz primeiro com o quê? Com o monopólio de controle financeiro, de emissão de moedas. Quem vai regular isso? Como vai ser controlado isso? Coisas que vão impactar também os regulamentos próximos da Anatel que vai ter que observar sobre isso.

Outra coisa que o blockchain pode influenciar é o serviço cartoriais também, de registro, identificação, validade, documentos, vai facilitar? Vai, mas, por enquanto, como está, pode funcionar? É confiável? Vai precisar de uma regulamentação, de uma legislação, e tudo mais.

A certificação digital, que já existe uma lei, só que tá pouco difundido no Brasil, já é uma coisa, já é uma realidade presente no mundo. Países iguaizinhos à Índia, que você imaginar, tem mais de 1 bilhão de habitantes, me parece que já mais de 40% da população já com certificação digital e é um país como o nosso, né, em subdesenvolvimento. A Letônia já atinge 100% de certificação digital, como é que vai... um país daquele tamanho, dificuldade técnica não existe, né? Tem que ter vontade política e dinheiro, né? Financiar.

Os *smart* contratos, que juntamente com o *blockchain* vai eliminar toda, assim, interpretação intermediação de terceiros, esse é... vai afastar toda a ação humana, né? A partir do momento que você aceitou, vão ter protocolos que conforme condicionamento for acontecendo, ele vai se autoexecutando, ele é autoexecutável, você não precisa de uma interpretação de um advogado, de um Procon. E ele não tem arrependimento iniciado, pelo menos, esse é o objetivo dele. Não quer dizer que vai funcionar assim ou não.

Na nossa área, né, tem o 5G, que é a quinta geração de tecnologia móvel e para você alcançar a casa lá no usuário, né? Com toda a capacidade de processamento de dados, e de armazenamento, porque, assim, um dos limitadores é o que a gente chama de última milha, porque antes, lá na década de 80, você só tinha o par metálico. Então, você tinha o quê? No máximo uma linha discada de internet. Aí você conseguiria processar o quê? No máximo mandar um e-mail. Então, aí já vem evoluindo. Hoje você tem a fibra ótica, que é um canal enorme, não tem limites, mas só que assim, a infraestrutura, ela é mais cara, são mais difíceis os acessos, como é que você vai chegar em todo ponto, né? Todas as cidades com fibra ótica.

Agora, o 5G, ele, pelo menos o que ele promete até agora, é você atingir velocidade de 10 a 100 vezes maiores. Aí você imagina, o que é a gente faz hoje com o 4G ou com o 4,5? Quase todo tipo de transações comerciais, com o governo, pesquisa, você carrega, bem dizer, um computador na mão. E agora, essa tecnologia 5G associado ao armazenamento em nuvem com o



aparelho de 200 gramas, 300 gramas, você vai recarregar toda a capacidade de computação na sua mão, porque você não tem que ter um HD enorme para arquivar, seu processamento não está limitado pelo canal de comunicação.

E, além disso, tem a inteligência artificial e comportamental, né? Que em termos de contratos, esses contratos em massa, é o que mais, assim, aflige o consumidor, porque é a invasão da sua vontade de aceitação do contrato. Porque hoje, você realiza um contrato, a sua aceitação, ela é evidenciada apenas por um clique, e você nem recebe o contrato de volta. E essa inteligência artificial e comportamental, ela está adivinhando seus gostos, seus passos, fica complicado, né? Então assim, gente, isso aqui é esse é o um exercício para a gente saber o que está, o que pode acontecer amanhã, o que está nos esperando e para a gente já estava preparado. Muitas dessa tecnologias aqui já está em pleno funcionamento, né? A maioria delas não tem regulamentação”. Então, fica aí a dica, né?

Toda vez que a aparecer essa tela, é porque com o logo da UIT é porque eu tirei lá no material, eu fiz isso só para vocês, assim, já ter um saborzinho, né? Degustar o que é o material que está lá no curso que foi promovido lá pela OIT.

Então, assim, o EGC, ele tem três pilares: que é a atendimento, oferta e a cobrança. Hoje, eu vou trabalhar somente com a oferta e atendimento. Nós vamos deixar a cobrança de lado, porque o tempo é curto, é só 1h de apresentação. A última apresentação que a gente realizou aqui em maio de 2017, a gente teve a oportunidade de ficar 4h falando sobre RGC, a gente conseguiu passar artigo por artigo. Então, quem quiser ainda pode consultar, acho que a EDC colocou essa palestra... acho que já tem ela disponível, né? Aparecida me falou que parece que já colocou disponível, esse ano eles já conseguiram colocar ela disponível.

Então, vamos direto já para... Quais os tipos de contrato que o RGC trata? “Primeiro, você tem um contrato de prestação de serviço de telecomunicações. Para cada serviço SMP, que é Serviço Móvel Pessoal, o STFC, o serviço de comunicação de massa, que é a serviço de banda larga fixa, ou serviço de TV na nas suas próprias resoluções que estabelecem lá a forma de autorização e constituição do serviço vai falar sobre a contrato de prestação de serviço, lá ele vai estabelecer algumas regras, algumas condições gerais de contratação que são obrigatórias a ter nesses contratos. Isso não vai ter na RGC, mas tem naquela resolução específica ou na lei, lá na lei lá do CA, em que vai falar sobre o contrato, o contrato entre o fornecedor e o consumidor, o usuário final.

Agora, o contrato de oferta conjunta, ele é tratado diretamente na RGC. O que é o contrato

de oferta conjunta? É aquele contrato que você estabelece com o mesmo grupo econômico, de vários serviços de telecomunicações, né? Você pode estar contratando um serviço fixo, um serviço de banda larga e um serviço de TV, que são serviços residenciais fixos, juntamente com o serviços móveis também de SMP, tudo num contrato só. Mas isso não impede, né, que o RGC estabeleça regras para que o fornecedor te entregue material suficiente para você ter informações claras de todos os serviços, é o que nós veremos mais para a frente.

O contrato de permanência, né, que apesar de não ser um contrato de Telecom, ele também é regulamentado lá na RGC, ele deve ser um contrato autônomo, ele é mais conhecido como contrato de fidelização.

O contrato de serviço de valor adicionado, ele não é tratado da RGC, mas, de forma negativa, ele fala quais os deveres do fornecedor, principalmente, em questão de anuência e de informação na conta.

Oferta. A oferta, gente, o RGC estabeleceu as mesmas regras lá com relação ao art. 30, do CDC, que com relação à transparência, toda oferta, 'ela tem que buscar informações referentes à facilidade, promoções, descontos, custo, e tudo, tudo, folder, propaganda, publicidade, né? Telemarketing, tudo tem que respeitar essa transparência. As informações deve em ser claras e suficientes, quanto às condições de contratação, alteração e extinção e rescisão, especialmente preço de tarifas, e efetivamente cobrados e períodos de sua vigência". Aqui já é uma regra de isonomia, ali. "É obrigatório atendimento de pessoa natural ou jurídica, ninguém pode ser impedido de contratar serviço, né? Mesmo em situação de inadimplência, porque ela é obrigada a te oferecer um serviço, em alguns casos, quando existe o serviço pré-pago. É proibido recusar o atendimento de solicitação de adesão a planos pré-pagos. Então, quando existente, mesmo você sendo uma pessoa que esteja inadimplente com a prestadora, ela é obrigada a te oferecer esse plano. Esse plano você paga primeiro para utilizar. Então, a inadimplência não vai afetar seu relacionamento com o consumidor, com o fornecedor

Há regras também de proteção de venda casada, esse aqui, gente, é a principal, foi tirado lá na decreto de contratação eletrônica, que é a sumário da contratação. Esse sumário, ele deve ser apresentado todas as vezes que você fizer contratação, mas antes da contratação do serviço. Então, se você liga ou se você recebe uma ligação de telemarketing, mesmo esse ambiente, ele é obrigado a te passar essas informações. Se você vai lá loja, no atendimento presencial, que é obrigado a te passar essas informações. E tem a forma de como ele vai te passar. Pela internet também a mesma coisa, ele é obrigado a te passar essas informações. E essas informações são para

quê? É para te ajudar o convencimento, né? Na sua aceitação para essa sua aceitação ser válida. Então, quais as informações que devem estar presentes no sumário?

Primeiro, valores de preços e tarifas aplicáveis, né, com e sem promoção, porque, hoje, dificilmente encontra um plano que não seja... que não tenha uma promoção envolvida. Então ele tem que destacar os preços aplicáveis com e sem promoção.

O período proporcional. O período proporcional também tem que estar lá o início e o término do período proporcional, e as regras, né? Qual o desconto que se encerra, qual desconto... qual valor que começa após o período proporcional?

Datas e regras de reajuste. A maioria das vezes, as regras de reajuste, elas são anuais, no período de 12 meses, mas alguns contratos de STFC, quando é de concessão, tem data prevista aqui de alteração.

Restrição à utilização do serviço. Aqui, quando é serviço de que envolvem a aquisição de equipamentos, valores de aquisição, instalar e manutenção de serviço e equipamentos.

Limites de franquia, velocidade mínima e média de conexão, no caso da banda larga, a viabilidade de imediata instalação. No caso de serviços fixos residenciais, você faz o contrato, e eles fazem uma análise superficial, eles podem até, naquele momento, eles te garantem: "Não, eu posso instalar o serviço na sua residência". Mas só o técnico mesmo, após ele chegar, que ele vai fazer a teste que ele vai poder confirmar que sim ou não. Então, sempre no contrato, ela coloca esse período de viabilidade técnica, dá um prazo de 15 dias, né, quando é serviço de SCM, e acho que [ininteligível] cinco dias. Acho que 15 dias também para CAC, se eu não me engano, esse sistema de qualidade e prazo, à tarde o Marcelo Mendes mais o Vinícius vão falar para vocês, então vai ficar mais claro.

E a incidência de prazo de permanência, período e valor da multa, que é uma das causas de grande revolta, que é essa falta de informação, que na hora que você vai cancelar o seu produto, você descobre que você está fidelizado, isso gera muita reclamação, mas muita reclamação mesmo. Então, gente, o sumário, não é novidade, já tem presente já no decreto de comércio eletrônicos, mas a Anatel trouxe essa regra também para dentro das contratações, né? Serviço de telecomunicações e exigiu todos esses requisitos.

Quais obrigações devem ser atendidas na contratação do serviço? Você, começou as tratativas, ela te apresentou o sumário, você aceitou a contratação. Depois da contratação o que ela deve encaminhar para você? São esses documentos, o contrato de prestação de serviço, sendo um combo, ela tem que te mandar o contrato de combo, que é um contrato diferente, o plano de

serviço contratado, há uma diferença entre plano de serviço contratado e contrato de prestação de serviço. Até o Fábio, nosso amigo, falou que a Anatel quer melhorar, simplificar, porque parece que são muitos documentos. Mas é porque no plano de serviço contratado tem informações técnicas. Tem informações de ligação, de qualidade técnica, de velocidade, que não caberia colocar num contrato de serviço, são mais regras legais. E demais instrumentos relativos à oferta, poderia ser folder, quando se é feito a ligação, o áudio, e isso é o mais importante, gente, que eu queria trabalhar bastante com vocês, esse login e senha necessários ao acesso a espaço reservado ao consumidor, porque é um instrumento que a Anatel criou na RGC, que está sendo pouco utilizado e que é uma ferramenta muito mais, muito importante mesmo no controle, no policiamento da fruição do serviço e, também, na solicitação de qualquer pedido de alteração contratual, rescisão, pedido de melhoramento de mudança de endereço, você pode fazer qualquer tipo de solicitação dentro desse espaço reservado ao consumidor. E ela é obrigada a te entregar isso ou te informar como realizar o acesso. Em qual momento? Após você realizar a contratação”. É porque a obrigação dela e se incentivar a usar esse canal, né? Vamos lá.

“Como atingir essa obrigação? A contratação por meio remoto. A prestadora deve enviar ao consumidor por mensagem eletrônica ou outra forma com ele abordada, os documentos mencionados anteriormente.

Quando a contratação é feita por telefone. O atendente deve verbalizar as informações integrantes do sumário, porque quando você está fazendo uma contratação por telefone, as tratativas ali podem durar meia hora, você pode estar... você pode ter passado por três negociações, por quatro tipos de produtos, por vários planos de serviços, mas, no final, você concordou com aquele único produto, que você aceitou no final. Então, lá no final, ela tem que falar, ela faz a sua identificação de novo, seu nome, CPF, e vai falar todas aquelas itens que têm lá no sumário um a um, só assim, ela te passou todas as informações. E se ela não te passou? Houve falha na informação, não foi informação clara, quer dizer, o seu convencimento não foi tão leal como você esperava.

A contratação pela internet. A prestadora deve exibir as informações integrantes do sumário, de que forma? Isso é muito simples, né, gente? Mostra um documento na tela com todas aquelas informações. Pela internet, você pode montar, né? Vários tipos de combo, mas aí, esse combo, vai ter um sumário diferente, que ela tem a obrigação de te mostrar aquele sumário, por causa de prazo, fidelização, tudo mais. E na contratação presencial, ela tem que te mostrar com um documento, preferencialmente, um documento impresso, apesar, que ela pode falar para você

também.

Agora, no caso específico de celulares pré-pagos, tem aquela opção de que você compra um celular pré-pago, hoje você compra de um agente na rua, numa banca de revista, você não tem o contato direto com o fornecedor, e você faz a habilitação dele diretamente pelo telefone. Então, ela tem que passar todas essas informações durante aquela habilitação, vai ser uma URA, uma unidade de telefone inteligente que vai passar aquela informação para você. E lembrando que nem sempre vai ser aquela mesma informação, porque até mesmo nos produtos pré-pagos, você tem planos diferentes.

Outro detalhe importante é, em caso de alteração de [ininteligível] contratual, que ocorre muito, né? Ela tem que renovar aquele sumário, se ela não alterou, assim, bastante o contrato, porque se você tinha um combo com três serviços e passou para dois serviços, ela tem que te mandar um novo contrato também.

Mas, agora, se ela tem três serviços, ela manteve três serviços e aumentou alguma cláusula só te dando desconto ou período promocional, aí ela tem que só alterar o sumário. Daqui a pouco nós vamos ver, gente, onde ela vai ter que apresentar esse sumário. Além dessas informações do sumário, essas que são obrigatórias, ela é obrigada também, toda cláusula que for restritiva ou limitativa de direito, ela é obrigada a colocar também no sumário”.

Aí, repete aquelas formas de contratação por telefone, e tudo mais. Então, finalizado, né? Você recebeu o sumário, fez a aceitação, recebeu seus documentos.

Agora vamos saber o que é um contrato de oferta conjunta, o combo. “Quais documentos a serem entregues ao consumidor além dos documentos descritos no sumário da contratação? Porque o combo, como eu já tinha explicado, quando você contrata vários serviços num contrato só, para ela fazer isso, ela, normalmente ela te dá uma vantagem, que se você fosse contratar avulso seria mais caro. Mas ela tem que deixar isso bem claro para vocês, tanto que no contrato, ela tem que colocar o valor avulso e o valor na oferta conjunta, né? Deve ser informados o preço de cada serviço no conjunto e de forma avulsa, e isso ela pode informar ou no contrato ou no sumário, gente. Mas você tem que ter essa informação, para você saber se é interessante tenha você contratar o combo ou ele separadamente. O preço relativo à oferta de um dos serviços de forma avulsa não pode ser maior que aquele relativo à oferta conjunta de serviço de menor preço, nas mesmas condições. Essa é a regra da venda casada. É uma regra objetiva e simples de aferir. Se ele está se vendendo um produto unitário com o preço maior do que o preço de forma conjunta, com outro produto, aí já caracteriza a venda casada”, compreenderam? No final também

vai ser aberto espaço para a pergunta, né?

“Os planos de serviços incluídos na oferta conjunta devem ser reajustados na mesma data. Porque tem alguns serviços que, eles têm em registro anual em data previstas, né, no caso do SFC. Mas quando você faz uma oferta conjunta todo o contrato, ele, apesar de ter separação por serviço, o preço, mas o preço, ele é considerado conjunto e o reajuste é o reajuste global. Ele não pode reajustar de um serviço só. O reajuste tem que ser da oferta global.

Contrato de permanência ou de fidelização. Esse é o um contrato que, assim, ele não é um contrato de serviço de Telecom. Mas a Anatel, por bem, pelos vários problemas que estava acarretando, também incluiu ele no RGC.

O fornecedor, ele tem que te dar algo em troca, né, algum benefício em troca para que você se mantenha por um período fidelizado ao fornecedor. Para o fornecedor, Pessoa Física, período mínimo é de 12 meses, o período de permanência. Para o fornecedor, Pessoa Jurídica, não tem limite, mas ela tem que te oferecer, ao menos, um plano que tenha um prazo mínimo de 12 meses. E esse contrato, ele não pode estar dentro do contrato de prestação de serviço, ele é um contrato autônomo, porque ele não é uma relação de telecomunicações, é uma relação privada. Mas a gente vai dar mais garantia de transparência, né? E próprio de informação clara”.

Agora, eu vou entrar na área, precisamente onde vocês vão ter instrumentos, os deveres laterais, onde vocês vão poder policiar todas essas informações. Tem muita gente, fala assim protocolo? Mas para quem o protocolo?

Protocolo é uma das ferramentas mais importantes, para vocês exercer seu direito. Porque o protocolo, independente que você tenha resolvido o seu problema com a prestadora, ele estabelece um marco de tempo inicial para qualquer relação, seja ela de um pedido de mudança de endereço, seja o início do termo inicial do contrato, do termo de permanência. E toda a ação, todo o sistema de todas as prestadoras, eles são, assim, baseados em protocolo, porque todo o atendimento, seja uma venda, não existe uma venda sem protocolo, porque ela vai registrar lá no sistema dela, ela tem que relacionar o número de protocolos.

Então quando o consumidor liga para lá e ela fala: "Não tenho sua ligação, não sei como fiz seu contrato". Provavelmente, ela não está agindo com lealdade, porque ela tem aquele número de protocolo. Não tem como ela registrar um contrato sem protocolo, em qualquer ação dela, qualquer pedido de alteração, qualquer reclamação sua, qualquer solicitação sua, ela vai ser registrada por um protocolo. Então, tem gente que: "Ah, protocolo? Para que protocolo? Protocolo é muito importante, porque determina esse marco inicial para qualquer ação e seu

direito exercido tenha a prescrição, né? Porque tem o prazo para ela atender. E só... você só pode exigir após encerrado esse prazo. Então, é importante o protocolo, ele é um sistema infalível, né? Porque ele é um sistema numérico, sequencial, não tem como ela burlar esse sistema, pelo menos em termos de tempo, de falar assim: “E aquele protocolo é do dia 22. Não, você pediu na dia 21, ele vai te dar, data, hora, minutos e segundos, com certeza.

E o protocolo, gente, assim, se o consumidor não guardou o protocolo. E ele se perdeu? Não, porque a prestadora, o fornecedor de serviço de Telecom, ele é obrigado a encontrar o protocolo se você passar para ele seu CPF, se ele não tiver com dificuldade assim, o seu CPF e a data, mais especificamente, aproximadamente, ele é obrigado a te fornecer aquele protocolo.

Agora, as informações tem o relatório também, que ela deve disponibilizar lá na internet, nós vamos ver, porque quando você pede o relatório, ele traz só uma informação uma síntese da informação, mas quando você pede a informação daquele protocolo específico, ela tem a obrigação de fornecer todos os dados, toda a ação que ela se impôs a resolver ali aquele seu problema. Então, todo atendimento gera protocolo, qual é a exceção? É aquele atendimento originado pela prestadora, vamos dar um exemplo, tem um técnico fazendo manutenção dentro da sua casa. Então, ele vai na central, aí ele liga na sua casa só para fazer um teste, tudo, aquele atendimento não gera protocolo, por quê? Ele já está dentro um protocolo de atendimento. Ele está fazendo um teste.

Agora, esse atendimento de telemarketing, quando resulta em uma venda, ele tem que ter um protocolo. Agora, se não resultou numa venda, necessariamente, não gera um protocolo, só se você exigir, porque você tem a questão da retratação da oferta também, né? Você pode desistir ou não, aí uma questão que vai caber de provar, né? Se teve aquela postergação da aceitação.

E caso, aqui um exemplo, em caso de atendimento itinerante, hoje não está sendo muito utilizado, né? Mas atendimento remoto via eletrônico, mas mesmo esse atendimento itinerante quando o consultor vai lá na sua empresa, na sua residência, eles gostam de fazer muito isso em condomínio. Se ele fechou lá um contrato com você, posteriormente, se ele não tiver jeito de gerar o protocolo lá na hora ele tem que encaminhar para você, em qual meio? Ou por SMS, ou por meio eletrônico ou por correspondência. Aqui tem os exemplos, né?

Nas interações iniciadas pela prestadora e, inclusive, as de telemarketing a protocolo deve ser informado a qualquer momento, conforme pedido do usuário ou ao final da ligação”. “Esse de telemarketing, gente, quando ela origina, porque quando é o consumidor que liga para o *call center* e fala no SAC, é diferente. Deve ser enviado por meio de mensagem de texto ao contato

telefônico informado pelo consumidor ou mensagem eletrônica em até 24 horas”, isso é importante.

“Da interação entre consumidor e a prestadora, contendo data e hora do registro para todos os serviços. O sistema de protocolo, ele te permite isso, né? Você saber a data, a hora e a minutos, precisos. Outras formas de acesso ao protocolo. O protocolo deve estar disponível imediatamente após a interação no espaço reservado ao consumidor”. Eu vou explicar essa regra para vocês quando eu entrar no espaço reservado ao consumidor, né? Há também a possibilidade de você acessar lá no espaço reservado do consumidor, o últimos seis meses de todas as reclamações, todos as interações que você teve o fornecedor. Também será explicado daqui a pouco. Isso aqui é uma questão de solicitação que são realizadas perante o fornecedor no SAC ou na loja, em qualquer meio, pela internet e o prazo de resposta, esses prazos também, Marcelo, acho que vai adentrar mais especificamente sempre eles, mas aqui são assim, regra geral, né, ela tem cinco dias para atender suas reclamações e, no máximo, dez dias quando se exigir alguma apuração mais complexa, né?

Agora aqueles pedidos de informação, ela tem que te passar imediatamente. Não tem que te pedir prazo para passar uma informação simples.

Histórico demandas de usuários. Isso é uma forma de solicitar, não há pelo espaço reservado pelo consumidor, você vai na loja, você vai por telefone, e solicita. Por que é que tem que ter esse histórico de demanda? O número do protocolo de atendimento, a data e hora de registro, a classificação, a síntese da demanda e o encaminhamento dado pela prestadora, se ele for procedente ou improcedente a sua solicitação. O histórico de demandas deve mantido à disposição do consumidor por um período mínimo de três anos. Esse período aí é por causa daquela prescrição, né? Que hoje acho que o STJ já ampliou, passou para dez anos, já. Mas o RGC está lá três anos, justamente por causa daquele período interior que era três anos. Além do número de protocolo, a prestadora deve ser capaz de localizar o histórico das demandas do consumidor por meios alternativos, aquilo que eu te falei sobre localizar o protocolo através de outro mês a não ser pelo número de protocolo, pois se você não gravou, não anotou, ela não te encaminhou, porque é obrigação dela te encaminhar em 24 horas, só pelo seu CPF, ela tem que a obrigação de te encaminhar, de localizar e te encaminhar.

A prestadora deve enviar ao consumidor, quando solicitado por ele, o histórico de suas demandas, inclusive, as ainda não concluídas no prazo máximo de 72 horas. Então, quando você faz isso por meio telefônico ou presencial, ela tem 72h para se encaminhar, inclusive, aquelas que



estão naquele período, que estão em andamento, e que não teve a solução concluída, né? O consumidor tem ainda o direito de escolher se recebe o histórico das demandas por meio eletrônico ou correspondência. Já que é um arquivo grande, pode ser um arquivo grande, né, gente? Talvez não dê para encaminhar por SMS.

O histórico das demandas deve estar disponível para consulta em espaço reservado na página da internet. Eu vou adentrar desse assunto daqui a pouco. Ali fala que o espaço reservado deve estar disponível o histórico da demanda dos últimos seis meses. Aqui que está. A gente quer enfatizar bastante, que é a espaço reservado do atendimento pela internet. Quem tem direito? Todos, gente, até um usuário de serviço pré-pago tem direito a acesso a esse espaço reservado ao consumidor. Em qual momento? A qualquer momento. O ideal seria que ele saísse de lá com o contrato já com esse acesso, né? O espaço reservado ao consumidor”. Mas a prestadora, ela tem a obrigação de informar isso no momento da contratação; ou já disponibilizar, se for feito em loja, já pode até disponibilizar para você ali naquele momento, te ajudar, não é? Ela tem que te instruir como fazer. O que deve ser disponibilizado na página. A maioria tem lá, não é, Meu Tim, Meu Oi, Minha Net, tudo, tudo com esse nome. Então ela te dá um *login* e uma senha, aí quando você entra nesse espaço, você vai ter informações só do seu serviço, você não vai ter informação de dados de outra pessoa, ou de outros serviços que você não contratou. Não, aquilo ali é restritamente ao seu contrato, à fruição do seu contrato, a você fazer, poder fazer solicitações de mudança de endereço, de reparos ou de cancelamento.

O consumidor deve ter livre acesso ao espaço reservado na página da prestadora. Então, todas aquelas informações adstritas ao seu contrato devem estar livres para acesso a sua consulta. O acesso deve ser assegurado ao consumidor, por no mínimo seis meses após a rescisão. Isso é uma regra, [ininteligível], talvez você rescinde o contrato e pensa que você perdeu aquele acesso. Não, ela tem que manter durante seis meses. Porque durante seis meses pode vir cobrança indevida para você. Então, aí você... se você tem um acesso de fruição, é mais fácil vocês consultar.

Outra regra importante que tem, que é a vantagem de você salvar toda a cópia de informações, salvar e imprimir. O ideal é você salvar em PDF. Isso, você vai estar o quê? Perenizando a informação, já que ela te encaminhou o contrato, e o contrato vai estar lá presente, você pode entrar lá e acessar, baixar e arquivar, baixar e imprimir. O contrato vai estar agora presente em suas mãos, não é? E você pode também pedir para encaminhá-los, não é, ou de outra forma, por e-mail ou por correspondência.

O que é que ter nesse espaço reservado, gente? Quais as informações? Então, você fez o

contrato, recebeu o sumário, recebeu os contratos; se não recebeu, deveria ter recebido, certo? Aí agora você recebeu acesso, *login* e senha. Ela... Para você ver que o seu direito, ele é latente. Você não precisa ter feito o *login*, essas informações têm que estar lá presentes. Por quê? Não é a qualquer momento que você pode pedir o acesso? Não é porque você fez o acesso que ela tem que inserir, esse espaço já tem que estar construído lá. Ela tem só que te fornecer o acesso. Então, essas informações, independente se você entrou ou não, elas têm que estar lá presente. Então, o que é que tem que estar lá? A cópia do seu contrato, o plano de serviço. Veja bem, são informações importantes, não é, é a forma de perenizar as informações do contrato, e outros documentos aplicáveis na oferta. Quais documentos? Se ela apresentou algum documento que vinculou a oferta no momento da contratação, tem que estar lá presente. Se foi um telemarketing? Um marketing massivo, e ao final a contratação se deu por telefone, pelo menos aquela parte final lá, do sumário, ela tem que estar lá presente, porque é só isso que vai te vincular ao contrato. O sumário do contrato, porque o sumário é um resumo, não é, gente? Tem lá aquelas condições gerais do contrato, é melhor do que você ler o contrato completo, que é assim, o Fábio falou(F), além disso, tem os planos de serviço. Então, tem muitos documentos que a gente exige no momento, não é, mas o sumário não, o sumário tem as regras essenciais, que se descumpridas, cabe uma rescisão. Referência a novos(F) serviços contratados. Você assumiu um contrato, vamos lá, de TV por assinatura, aí você contrata um *pay per view*. Esse contrato de *pay per view*, ele deve aparecer lá na página, gente. São os contratos adicionais. Qualquer contrato, assim, de serviço de valor adicionado relacionado a serviço de telecom, esse que é vendido diretamente pela prestadora, eles também devem aparecer, os de terceiros não, os contratos de valores adicionados quando(F) por terceiro você tem que prestar(F) uma anuência própria, um contrato próprio. A única coisa que vai parecer é na conta, é na fatura. Então assim, você tem que ter a anuência para a prestadora cobrar aquele serviço na conta. E a rescisão dessa anuência pode ser, a retratação, pode ser a qualquer tempo.

Documentos de cobrança dos últimos seis meses. O documento completo, não é aquela informação só com valores, é o documento completo dos últimos seis meses. Relatório detalhado dos serviços prestados dos últimos seis meses. Essa aí é a parte de fruição, não é, gente, principalmente é mais cabo e internet, não é, banda larga, como é que foi a sua utilização. Ou também, quando você pede detalhamento de suas ligações. Histórico... Ah, não, outro importante, a opção de solicitação de cópia de gravação de suas interações. Lá mesmo, gente, no site tem que ter um espaço, um *link* específico para você solicitar aquela interação que você fez, seja ela de

venda, uma venda realizada que gerou um protocolo, ou uma reclamação de solicitação de mudança de endereço, de contestação de conta, tudo o que foi feito por telefone, ela tem que te encaminhar. Se você não sabe o número do protocolo, você primeiro solicita naquele histórico pelo seu CPF, porque ali naquela síntese você vai descobrir qual é que foi relacionada à contestação, qual foi relacionada à mudança de endereço. Aí logo após você descobrir o número de protocolo, se você não tem aquele protocolo, você vai solicitar aquela gravação, com o quê? Com o número de protocolo, ali vai exigir um número de protocolo. Essa gravação, é o quê? É um geio prova, não é, gente? Ela pode ser levada ao Procon, ao judiciário. Ajuda na solução do problema.

O histórico de suas demandas registradas nos últimos seis meses, não é? O assunto passado que a gente falou, não é, com total o protocolo, a síntese, e tudo mais, com data e tudo. Recursos que lhe possibilite o acompanhamento adequado do uso do serviço contratado durante sua fruição. Porque aquele primeiro é o detalhamento, gente, é uma conta passada, esse aqui já é um acompanhamento quase on-line, real, com uma diferença pouca aí de um dia, ou de alguns serviços de horas, mas quando você acaba de fazer uma ligação internacional, ela exige um... a atualização dela é mais demorada. Mas o uso de internet, em prazo de 24 horas, elas já colocam lá para você. O horário que você acessou, quantos bytes você consumiu, a duração daquele acesso, tem que estar tudo lá, todas essas informações. Isso permite, o quê? Se é um contrato que tem franquia, você pode acompanhar na sua franquia.

O perfil de consumo dos últimos três meses. Esse perfil, gente, é para você, assim, mais para a questão de endividamento, acompanhamento econômico. Ele vai trazer gráficos dizendo embaixo assim: "Ah, eu gastei cem reais com STFC, 50 com SMP, 120 com SEAC". Aí no outro mês: tanto, tanto... Para você fazer, não é, um controle econômico dos gastos. E no caso da banda larga fixa com franquia de dados deve ser apresentado relatório contendo mês a mês o consumo de dados, esse também já é um controle econômico. Registro de reclamação, solicitação de serviços, pedidos de informação, e rescisão de seu contrato ou qualquer outra demanda relacionada ao serviço de prestadora. Quer dizer, você não tem que ligar para a prestadora, não é?

E outra, gente, esse acesso, ele não está só lá no computador, está nos aplicativos, tem no seu smartphone, no aplicativo da prestadora de serviço tem que ter todas essas ferramentas. Então, se você fizer uma solicitação, uma contestação de conta, você não vai ficar com aquela... passar por todo aquele trabalho lá na URA, de encaminha, dá o seu CPF, encaminha para o setor tal, "Diga 3, diga qual...". Aqui tem que ser uma coisa mais simples, mais fácil e no final vai gerar

um protocolo, gente, tem que ter o protocolo. Quase todas essas ações aí, por exemplo, quando você solicita o áudio, a gravação de áudio, tem que gerar um protocolo, mesmo sendo aqui num ambiente, o espaço reservado do consumidor. Aqui também tem que ter pedido de cancelamento. Vou explicar logo mais à frente, que é um dos principais, e tem que estar bem em destaque o pedido de cancelamento. Quando você entra na página lá, tem que ser uma das primeiras opções, de fácil visualização.

Então, gente, sobre o acesso, o espaço reservado ao consumidor, vocês podem... pelo que eu acabei de apresentar, é uma ferramenta de fácil uso, que traz bastante informação, e facilita e muito, não é, não só na parte de contratação, como na parte de fruição, de rescisão, de acompanhamento do serviço. E esse, assim, já é uma preocupação lá da superintendência, como o Fábio falou, já está... Abriu uma fiscalização em cima desse assunto, e políticas de educação e de incentivo ao uso desse espaço reservado ao consumidor. E a gente está trabalhando muito, e vocês aí, como estão para a ponta, não é, que são... um trabalho de formiguinha, um trabalho direto com o consumidor. Poderia, assim, é... quando, não é, tiver uma reclamação de consumidor, já incentivar aqueles que não utilizam a acessar essa página e colher até provas, documentos, áudio, para a solução dos problemas.

Agora, com relação à rescisão, gente, tem dois tipos de rescisão, não é, que a Anatel trata, que é a rescisão presencial, e [ininteligível], que é a rescisão com intervenção do atendente, e a rescisão sem intervenção do atendente. Em qual ambiente você pode fazer isso? A com intervenção do atendente, lógico que no atendimento presencial, só vai ter ela, não é? Agora, no ambiente eletrônico, no ambiente remoto, em todo os casos você tem que ter a intervenção com a atendente e a sem atendente. Por telefone? Por telefone, quando você acessa, você já se identificou, a URA já de pronto no primeiro plano dela ali, ela já tem que dar um acesso ao cancelamento. Na primeira árvore de atendimento, ela já tem que te falar: "A opção tal, o serviço, a opção 2, tal, a opção 2", naquele primeiro momento ali, algum daqueles números, ela tem que te falar: "Opção 7, cancelamento". Você acessou aquele cancelamento, ela vai te dar a opção, ou a opção com atendimento, com intervenção, ou sem intervenção. Se for com intervenção, tem seus efeitos; se for sem intervenção, tem outros efeitos, que eu vou explicar. Em todos os casos, gente, a mesma coisa, é protocolo, sempre gente, é protocolo, sempre tem que gerar protocolo. Se não... Além de que, se você não consegue anotar, ela tem que te encaminhar por SMS ou outro meio que você solicitar.

Intervenção com atendimento, ele é feito na loja ou mesmo por telefone. Pelo site, ainda

assim, ela não tem essa obrigação, não, que é mais a intervenção... é sem intervenção. Mas se ela te disponibilizar pelo *chat*, já passa a ser com intervenção, porque aí está tendo uma interlocução, aí já vai passar com o efeito imediato. Então, ela produz efeito mediante. O que quer dizer isso, gente? A partir daquele momento que você solicitou, independente se necessitar de algum recurso técnico, de alguma ação técnica dela, retirar equipamento, desativar lá na central, os efeitos da rescisão já não imediatos, ela pode fazer mais nenhuma cobrança, mesmo se você utilizou, mesmo se por falha dela ela deixou em aberto e você utilizou. Ela não pode fazer mais cobrança. Aí qual o tempo? Não, tem que ser de imediato.

Agora, o cancelamento efetivo mesmo, porque, igual, em casos de serviços fixos residenciais, em alguns casos ela tem que buscar o equipamento na sua casa, ou você tem que desenvolver. Mas, mesmo assim, isso aí é uma obrigação secundária, não afeta os efeitos da rescisão. Quando é um contrato em combo, não há possibilidade de você cancelar o combo sem intervenção. Vou explicar porque, porque toda vez que você cancela o combo, talvez você queira ficar com um, você tem três serviços, você queira ficar com dois serviços, vai se tratar de uma novação, um novo contrato. Então assim, não dá para ela cancelar um serviço e você ficar com dois com as mesmas condições, porque quando ela fez o combo de três serviços, ela te deu benefícios para aquele contrato global, ela considerou os três serviços. Então, por isso é que não tem a condição de você fazer a intervenção do combo, o cancelamento do combo sem intervenção, vai ser sempre com a intervenção. Mas mesmo assim lá no site você pode acionar, quando você acionar, alguém vai te ligar para fazer a intervenção. Olha: "A prestadora não pode efetuar qualquer cobrança referente a serviços prestados após o pedido de rescisão, ressalvados débitos relativos ao uso do serviço pelo cliente entre a realização do pedido e o efetivo cancelamento." Sem intervenção do atendente: "Devem processados automaticamente e terão efeitos após dois dias úteis do registro do pedido." Por que esse prazo, gente? Um, mais, é por causa, talvez, assim, evitar fraude e também dar a oportunidade de retratação. Essa questão da intervenção... sem intervenção, você faz, depois não tem direito de arrependimento. Uma vez cancelado, a prestadora não consegue mais voltar o seu número. Então, pode ser o caso de você perder o número de telefone que está com você a vida toda, ou uma instalação que naquele momento que você desistiu por causa de um dia, outro cliente pegou um meio físico seu que depois não vai ter mais jeito de ela te atender. Então, por isso é que ela tem esse prazo de dois dias. Aí ela te liga, primeiro para identificar se realmente foi você que pediu e se realmente é isso que você quer. Em se tratando de combo, se você quer cancelar todos os serviços, ou se você quer

permanecer com o outro serviço, ou ela pode fazer um novo, uma nova oferta para te manter com aquele combo.

Durante esse período você pode retratar, você pode cancelar um pedido seu de cancelamento. Então, a rescisão por meio do espaço reservado deve ser tratada como se fosse realizada sem a intervenção do atendente. É aquele caso, assim, se ela disponibilizar um *chat* e no *chat* ela te falar que a rescisão é imediata, aí você desconsidera essa regra, porque na maioria das vezes você só vai lá no *link* e pede a intervenção, aí, posteriormente ela te liga, entra em contato com você e faz as tratativas do cancelamento ou uma nova ação de contrato. Aqui é uma regra de atendimento, e assim, hoje está muito em voga, porque nós temos quatro grandes grupos econômicos que atuam em telecom e atuam com todos os serviços. Então, quando você tem um combo, você não tem necessariamente, quando você tem um combo por três serviços, STFC, SMP e SEAC, porque antes da Anatel dividiu, não é? O 103... o 103 é para serviço fixo; o 105, móvel, não é, e 106 para TV. Só que quando você tem um combo, você pode ter os três serviços, então aí você tem a reclamação de um móvel, não necessariamente você tem que ligar para o 105, você pode ligar para o 106 ou para o 103, em se tratando de combo, ela é obrigada a te atender. Ela não pode te encaminhar para o SAC do 105. Isso é só quando você tem um serviço avulso, apenas um serviço de SMP. Aí sim, ela não pode te atender no 103, porque o 103 foi feito para um STFC, compreenderam?

Aí tem as regras de acesso gratuito, como ele deve fundamentar. Gente, eu vou correr um pouquinho porque eu quero chegar no que é mais interessante. Lembrando a vocês que tudo isso está lá, não é, no curso da OIT(F). Quero falar agora, gente, para vocês, é sobre um direito que não está presente lá no RGC, mas com o diálogo das fontes foi estabelecido no Sistema de Autorregulação que era previsto já no próprio RGC no art. 108, a 114, que era a criação do ORG(F), que é um manual técnico. Esse manual, ele foi composto pela Anatel e pelas prestadoras, não é, é uma norma, um manual de conduta, onde a prestadora, não é, e a Anatel se obriga, se obrigam, não é, a cumprir. E o que ele estabeleceu com relação ao direito de arrependimento. Lembrando, gente, que esse manual também vocês podem ter acesso dele lá no site da Anatel. Tem um manual que é próprio da relação entre a prestadora, ele também é público, e também tem o manual de relação com os consumidores, que é um... tipo um... mais para pesquisa do próprio consumidor.

**SR. RODRIGO FIGUEIRA DE OLIVEIRA:** Ednaldo, só repete como é que é o nome, que você falou? ORG(F).

**SR. EDNALDO DIAS DE MELO:** Não, é Morg(F).

**SR. RODRIGO FIGUEIRA DE OLIVEIRA:** Morg(F).

**SR. EDNALDO DIAS DE MELO:** É o Manual Operacional de Implantação do Regulamento Geral de Consumidor.

[falas sobrepostas]

**SR. EDNALDO DIAS DE MELO:** Manual Técnico-Operacional dos Procedimentos de Implantação da RGC. É, e está lá, no site também, anatel.gov.br, na aba Consumidor, Regulamentos... Cartilhas, não é? Cartilhas. Aí tem só os dois lá. É tudo relacionado ao nosso RGC. Um, como a Anatel e as prestadoras de serviço vão atuar para a implantação, porque tem coisas que você vai precisar de diálogo de pontos, vai estar lá no Código Civil, no CDC. Porque o RGC só instrumentaliza os direitos, não é? Então, vamos lá. Agora é o que vai me matar. O que é que diz o manual?

Eu não enxergo. Mas o que é que diz o manual? Simplesmente, não é? Esse aqui... porque o direito de arrependimento, ele só cabe, não é, pessoal, em contratação a distância, que é a contratação por telefone, a itinerante, ou pela internet. Então, o que é que... isso aí foi a atualização dele, se eu não me engano, foi em 2016 a última reunião deles. Porque isso aqui pode ser alterado, isso aí, quando se vê que está tendo problema para a aplicação, alguma coisa, aí a Anatel ou as próprias prestadoras podem, assim, motivar uma nova reunião e um novo entendimento. Pode alterar a legislação, o CDC pode excluir um novo direito.

Então, vamos lá, o que é que eles decidiram naquele momento? Que... qual é a momento, não é, da aceitação? No caso de serviço de telecom, certo? Ou é a instalação, certo, do produto, porque... principalmente quando é serviço fixo, não é, residenciais, não é, gente? Porque o serviço fixo, ele só, realmente, a aceitação se dá com a entrega do produto, ou com a entrega dos documentos. Quais documentos? Aqueles documentos lá que estavam previstos lá no art. 50 e 51, que é o sumário e os contratos. E a contagem de prazo começa a contar a partir de qual? A partir do último. Qual último? Da entrega dos documentos, ou da instalação. E quando é um combo? De todos os produtos. Se você contratou banda larga fixa e o SEAC, se que instalou só o fixo, não... Em se tratando de combo, não é, gente, porque se for um produto avulso já está valendo, o tempo já começa a contar. Mas se for um combo, é de todos os três produtos. E qual é o prazo que ela tem para te entregar? Isso que é importante também, gente, para ela te entregar os documentos? É até o encaminhamento do primeiro faturamento. Porque quando você faz o contrato, você pode escolher cinco datas, não é, para vencimento da fatura, certo? Para cada data que você escolha, se

você escolher dia cinco, o seu ciclo de faturamento vai ser diferente; dia 10, vai ser outro ciclo de faturamento; dia 15, vai ser outro ciclo de faturamento. Por isso é que tem pessoas que conseguem, assim, ter um ciclo de faturamento do 1º ao dia 30, outro é do dia 5 ao dia 4 do outro mês, dias 10 ao dia 20, porque isso que tem ciclo de faturamento diferente. Então, ela tem que se encaminhar antes de vencer esse ciclo de faturação. Agora, e se ela não te encaminhou? Você pode exercer o direito de arrependimento a qualquer momento. Então, não é aquela mesma contagem de sete dias. Sete dias é a contagem se ela te entregou todos os serviços e também os documentos, compreenderam?

Então, assim, é isso que eu queria apresentar, espero que tenha, a apresentação, acrescentado alguma coisa à solução dos problemas aí diários do Procon. O Procon com o 5G também é a última milha, não é? Mais no direito dos consumidores, vocês é que estão lá diretamente em contato com o consumidor. Vocês é que escutam, não é, a reclamação, e assim, e tem que passar para eles o que a Anatel, o que os outros órgãos reguladores estabeleceu, não é, num ambiente regulatório que envolve não só o consumidor, as empresas, a parte de ampliar o mercado, a parte de... também, que é uma parte arrecadatória, também que uma preocupação com o governamental. Então assim, no mais, agora eu fico aí, não é, à disposição, para qualquer esclarecimento. E muito obrigado por a todos.

[aplausos]

**SR. RODRIGO FILGUEIRA DE OLIVEIRA:** Queria agradecer ao Ednaldo e a equipe toda da Anatel Minas, não é, que está sempre em parceria. Já me ajudaram, inclusive, em questões ligadas à SVA, não é, da TIM com vendas de seguro, não é, por celular, por SMS, que acabou que até a Susep meteu a colher nisso, porque não poderia aquela modalidade, não é? Porque até, eu lembrei aqui, as falas, elas vão tendo algumas... vão dando as conexões mentais, assim, não é? O Fábio falando que o setor estava disposto a se autorregular em algumas coisas, mas a gente não teve uma experiência muito boa no SVA nesse sentido, que eles fizeram uma autorregulamentação que não ficou muito legal.

E aqui as falas dele, eu estou lembrando, não é? Inclusive, ele frisou muito a importância do protocolo, não é? Até por questão de prazos, não é?

**SR. EDNALDO DIAS DE MELO:** Isso.

**SR. RODRIGO FILGUEIRA DE OLIVEIRA:** E eu sei que esse é um dos pontos que as teles estavam tentando flexibilizar na RGC esse fornecimento do protocolo. Isso eu lembro bem porque eu fui um dos que deu pitaco pelo MPCon, que eu sou do GT de telecomunicações do MPCon. Eles



estavam querendo que não fosse imediato, que isso fosse depois, não é? Tem uma proposta das teles de flexibilizar isso. E achei interessante também essa fala do diálogo das fontes, que tem um caso concreto comigo, que a pessoa quando ela faz o contrato, ela contrata um filme, alguma coisa, pelo controle remoto, não é, faz aquela contratação...

**SR. EDNALDO DIAS DE MELO:** Aceitação.

**SR. RODRIGO FILGUEIRA DE OLIVEIRA:** É, exatamente. E aí há uma lacuna que você vai para o Código Civil, não é? Inclusive, a própria Anatel Brasília informou isso, que teria que aplicar a regra geral, não é, do código.

**SR. EDNALDO DIAS DE MELO:** Aceitação entre ausentes.

**SR. RODRIGO FILGUEIRA DE OLIVEIRA:** É, exatamente, é um caso até concreto que está comigo lá, não sei se está em fase de investigação, ou já em processo administrativo. Mas eu vou franco franquear a palavra à plateia para ver se há alguma indagação. A nossa equipe de apoio... Regina, nossa equipe de apoio está onde?

**SR. SILVIO:** Bom dia a todos. É Silvio do Procon-BH. Ednaldo, nós temos um problema recorrente, gostaríamos que a Anatel nos desse um esclarecimento e até mesmo um posicionamento acerca da dificuldade em relação a protocolos. Ou seja, existe, às vezes, o consumidor comparece ao Procon, tem uma relação de protocolos, e quando nós estamos ao telefone conversando com o atendente, repassando a reclamação, eles, não raras vezes, nos informam que aquele protocolo não existe ou que aquele protocolo não se trata da reclamação efetiva elaborada pelo consumidor. Então, fica aquele impasse grande porque o consumo assegura que a reclamação dele diz respeito àquele problema e, por outro lado, o atendente nega aquilo, e a gente fica naquele impasse, não consegue resolver.

Então, a gente gostaria de saber qual é que seria o posicionamento da Anatel nesse sentido para que o Procon pudesse agir de uma forma mais efetiva para poder solucionar questões dessa natureza.

**SR. EDNALDO DIAS DE MELO:** Qual é o seu nome?

**SR. SILVIO:** Silvio.

**SR. EDNALDO DIAS DE MELO:** Silvio. Com relação, não é, a essa negativa, não é, que as prestadoras têm de fornecer o número correto ou a informação correta, tem que formalizar esse pedido junto à prestadora, não é? Porque ela vai ter que te mandar um documento impresso, que é aquele relatório lá, com o detalhamento, que vai ter... Porque aí não só daquele que que você pediu, você também, vai vir incluso durante os outros meses, com o que: data, hora. Porque

durante um dia você pode ligar para ela cinco, seis vezes, e pode tratar de vários assuntos.

**SR. SILVIO:** O problema, Ednaldo, é que a gente não tem tempo para esse [ininteligível], porque às vezes, infelizmente, nós não temos tempo para fazer a solicitação desse documento, porque o consumidor está sentado ali à nossa frente. São vários consumidores que são atendidos durante o dia inteiro. Como é que eu vou fazer esse requerimento, e o consumidor me cobrando: Mas tem que resolver meu problema, eu fiz o protocolo, e agora eles estão dizendo que o problema não existe, e que eu não fiz a reclamação de forma correta. Então, até esse interino que nós temos para resolver o problema e para também fazer essa solicitação que você está nos orientando, fica um pouco difícil.

**SR. EDNALDO DIAS DE MELO:** Uhum.

**SRA. MÔNICA:** Ocorre que as prestadoras, elas não encaminham os números de protocolo, quando elas falam: "Você quer anotar o número de protocolo?". Eu nunca anotava porque ela falava: "Não, vou te mandar por e-mail ou por SMS", e aí como esses protocolos nunca chegavam, eu comecei a anotar. Então, tem essa dificuldade também. Se a gente recebesse, ótimo, porque a gente ia ter um documento da prestadora: "Não, você está falando que não é esse número, mas é esse aqui". O problema é que a gente não recebe. Então, a gente tem que tomar nota, não é? Então, realmente, fica a palavra do consumidor contra a palavra da prestadora. Então, isso é uma dificuldade, eu até, sinceramente, eu nunca--

**SR. EDNALDO DIAS DE MELO:** Qual que é seu nome?

**SRA. MÔNICA:** Mônica. Eu sou do Procon Belo Horizonte também.

**SR. EDNALDO DIAS DE MELO:** Mônica, é a palavra do consumidor contra a palavra da prestadora sem o protocolo. A prestadora tem que fornecer o protocolo.

**SRA. MÔNICA:** Mas ela já forneceu, você tem já anotou, só que na hora que--

**SR. EDNALDO DIAS DE MELO:** Não. Não. Quando você fala assim... quando ela nega.

**SRA. MÔNICA:** Isso. Não, ela não nega, ela fala que vai te enviar por SMS ou por e-mail, só que nunca é enviado. Então, você toma nota, não é?

**SR. EDNALDO DIAS DE MELO:** Exato. Esse problema, gente, existe...

**SRA. MÔNICA:** E aí fica esse--

**SR. EDNALDO DIAS DE MELO:** De ela não encaminhar. Por isso que eu falei assim: ela tem que te fornecer naqueles momentos que eu te falei. Quando é uma contratação, no final, se é uma reclamação de contestação, tem que ser antes, antes de começar a tratativa. Se é um pedido de mudança de endereço. Isso o quê? Se por for meio telefônico. Se for pela internet, também,

porque pela internet, normalmente, ela fornece no final. Agora, na loja, na loja a pessoa tem que pedir para a hora.

**SRA. MÔNICA:** Não, normalmente as reclamações que chegam para nós, as pessoas fizeram as solicitações ou pedido de alteração por telefone. Então, eles falam: "Você quer que de envie por SMS?", "Ah, eu quero." Só que nunca chega. Eu tenho vários casos a respeito disso. Só que o que ocorre é quando o consumidor chega o Procon, ele já está bem alterado, já bem nervoso, não é?

**SR. EDNALDO DIAS DE MELO:** Por isso que eu falei: vocês estão a última família(F).

**SRA. MÔNICA:** Isso. Então, é--

**SR. EDNALDO DIAS DE MELO:** Não quero estar na pele de vocês, não.

**SRA. MÔNICA:** É lindo isso tudo que você disse, não é? É maravilhoso.

**SR. EDNALDO DIAS DE MELO:** Não. Ele foi feito para funcionar.

**SRA. MÔNICA:** Exatamente.

**SR. EDNALDO DIAS DE MELO:** Exatamente, foi feito para funcionar.

**SRA. MÔNICA:** A dificuldade é--

**SR. EDNALDO DIAS DE MELO:** No caso da ligação por telefone, provavelmente o protocolo foi fortalecido para ele, e essa ligação tem que ficar gravada.

**SRA. MÔNICA:** Isso aí. Aí--

**SR. EDNALDO DIAS DE MELO:** Durante quanto tempo? Seis meses.

**SRA. MÔNICA:** Mas aí nós vamos ficar aqui até amanhã. Porque aí você pede também a gravação, e ela também não nunca chega.

**SR. EDNALDO DIAS DE MELO:** Mas a quebra de lealdade é por parte de quem?

**SRA. MÔNICA:** Hã?

**SR. EDNALDO DIAS DE MELO:** Aí uma quebra de lealdade por parte de quem? Da prestadora.

**SR. RODRIGO FILGUEIRA DE OLIVEIRA:** Da operadora.

**SRA. MÔNICA:** Sim.

**SR. EDNALDO DIAS DE MELO:** Mas são umas situações que vão acontecer.

**SRA. MÔNICA:** É. Mas é isso, é diuturnamente o que a gente passa. Então, não é, tem lá: você quer que te envie como as gravações: por e-mail ou por carta, ou por CD. Nunca chega.

**SR. EDNALDO DIAS DE MELO:** Aqui, ó, agora. Então, tá. Uma forma, assim, que eu vejo que você pode exigir da prestadora, já... você como Procon, você pode solicitar a informação para ela,

não pode? Fala assim: Eu quero que você me dê... Porque a maioria dos consumidores que chegam lá, na sua porta, provavelmente não têm acesso à página na internet, tem?

**SRA. MÔNICA:** Alguns têm.

**SR. EDNALDO DIAS DE MELO:** Aquele que tem, se você consultar lá junto com ele, faltou aquelas informações, pronto, já é uma prova cabal que ele não está nem fornecendo, porque a obrigação dele é disponibilizar ali naquele ambiente. Não é nem você solicitar para ele, tinha que estar tudo ali dentro daquele ambiente. A forma, assim, mais eficaz que eu vejo de você resolver o seu problema é desse, desse jeito.

Número de protocolo, você entra lá, não tem nenhum número de protocolo. Que lealdade tem por parte da prestadora se ela não colocou nenhum ali na hora. Ah, você jura, você nunca ligou para mim? Porque ela nunca vai falar que você não ligou. Porque com a quebra de sigilo, você vai comprovar que você ligou ou você recebeu a ligação. Ela não pode mentir, tanto tempo assim.

**SRA. MÔNICA:** Muitas vezes, a gente leva a situação para a audiência, não é, para ser resolvida em audiência. Ai as gravações chegam inaudíveis também. Então, você não consegue comprovar o que é que foi contratado, não é? Então, o que é que ocorre? Eu estava até conversando com o Dr. Rodrigo antes de a gente começar. Ótimo, no nosso caso lá não resolveu, você verificou que houve, realmente, a infração, a operadora vai ser multada, ok. Mas e o consumidor? Porque a gente acha ótimo multar, que bom que tem esse papel pedagógico. Mas e a solução para o consumidor não foi, não é?

**SR. EDNALDO DIAS DE MELO:** O regulamento traz ferramentas, e assim, a Anatel está se empenhando para que elas sejam cumpridas, vai haver descumprimento? Vai. A gente sabe, qual que é a cultura aqui no Brasil? Nem direitos que estão lá na CDC, não é, por exemplo, aquela questão de mora, agora tem que comprovar a culpa. Você já sabe qual que é a força dos grandes grupos para descumprir, ainda mais em decisões administrativas, ou decisões administrativas. Só que assim, está lá. Agora, é um trabalho de formiguinha, vamos lá, vamos tentar. E assim, não vai surgir lá de cima, não, é a gente que está aqui embaixo, que vai batalhando, vai pedindo, vai melhorando. Mas se você for pedindo, pedindo, e ela não te entregar, vai chegar um certo ponto que vai gerar uma má-fé tão grande que é generalizada, não pode ser assim, não. Um caso por pontual vai, mas se está acontecendo com todos... Porque esse é um tipo de reclamação também que não chega muito lá no SAC da Anatel. Porque--

**SR. RODRIGO FILGUEIRA DE OLIVEIRA:** É isso que eu ia falar, é importante estimular até a

própria questão que eu falei antes na fala do Fábio. Para nós, por exemplo, Ministério Público, é importante a gente ter a noção desse volume de reclamações e para a Anatel também é importante nesses monitoramentos de cumprimento de obrigações regulamentares, que eles fazem monitoramento, instalam os Pados, não é? E detalhe, a Anatel, ela tem um teto de multa como o nosso. Nós temos aqueles limitadores do Código de Defesa do Consumidor de multa mínima de 200 Ufirs, até acho que 2 milhões de Ufirs, alguma coisa assim. A Anatel, ela vai além disso. Tudo bem.

A Mônica falou uma coisa, e é uma discussão, inclusive, que está sendo interna dentro do Ministério Público, a Chris(F) é testemunha disso. A multa, a gente pode multar, dar aquele, não é, multa milhões... As multas são sempre astronômicas, não é, no setor de telefonia, porque é sempre com base no faturamento, não é? O setor bancário, a mesma coisa. Mas é isso, a multa em si não resolve o problema concreto do consumidor, porque a empresa, ela posterga isso, não é, a Anatel dá decisões; como as nossas vão para o judiciário, são questionadas no judiciário, e aí entra naquela morosidade judiciária, e ela já vai contabilmente já programando isso tudo. Ou seja, essa está sendo uma discussão, inclusive, muito intensa dentro do Ministério Público nesse momento, sobre... se a gente não deve prestigiar, e aqui eu vou trazer à baila, eu estou fugindo, talvez, um pouco da pergunta. Uma decisão que a Anatel tomou em 2012, aquela questão dos chips, que ela proibiu a venda, aquilo tem um impacto muito maior do que você simplesmente multar, não é? Você, quando... Ou seja, nós temos outros instrumentos além da multa, que nós usamos pouco, ou menos, não é, que o próprio CDC nos fornece, e a Anatel tem, não é, que são muito mais eficazes, e aí o consumidor vai acabar se sentindo... ele acaba sendo atendido. Porque quando a Anatel, em 2012, se eu não me engano, que deu aquela proibição da venda de chips da Oi... Aliás, foi da TIM, Claro, e mais uma terceira que eu não lembro qual era; acho que foram três, que foi... foi a Oi, não é? Vício(F) de qualidade, não é? Não estava tendo... Muita reclamação. Aquilo teve um impacto muito maior como qualquer multa, eu acho, não é? Aquilo atingiu de uma forma... isso é uma outra coisa que o sistema deve reavaliar, porque realmente é muito mais prático multar, não é, é muito mais prático, mas a eficácia de retorno para o consumidor, que até gerou aquela reclamação, ela é inócua. Ele só vai conseguir individualmente pleitear. Porque a gente está atuando no coletivo, não é, eu, pelo menos, Procon estadual; o municipal ainda consegue fazer individualmente lá. Mas 5 milhões, multa... 2015, eu dei muitas decisões contra telefônicas. E assim, está... e vai tudo lá para o judiciário, tal. Quando cai no cofre é 15 anos depois. Aquele... não é, então. Até porque aquilo vai... aí entra com a anulatória, a execução, aí a GE fica

advogando.

E o quadro que me foi passado pela própria advocacia geral do estado é que as multa para ser... eu vou aposentar, e não vou ver as minhas multas no cofre do CDC. É, porque a média é de 10 a 15 anos, a execução da multa. A execução da multa, não é? Porque nós sabemos, quem é de Belo Horizonte, especialmente, que as varas cíveis e as de fazenda(F) pública, que às vezes tem alguma coisa a ver, estão abarrotadas de processo, e não anda, não é? Então...

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** [pronunciamento fora do microfone].

**SR. RODRIGO FILGUEIRA DE OLIVEIRA:** Pois é. Ou seja, aí vai entrar, aí, vai corrigir, vai entrar 8 milhões no fundo, não é, ou no fundo municipal ou no estadual. Tá? E aí? A situação foi 10, 15 anos atrás. E vocês passam por esse mesmo problema, não é? Eu sei, porque vocês falam. Vocês dão decisões, multam pesado, e vocês multam mais pesado ainda, porque não tem esse teto, as suas multas são mais elevadas que as nossas, mas cai no judiciário também, e aí os escritórios... E essas empresas têm grandes escritórios por trás delas. Então, realmente... Agora, essa questão específica do protocolo, eu acho que as alternativas são essas, eu acho que na sua fala você até falou que há formas indiretas de você obter esse protocolo, o horário.

**SR. EDNALDO DIAS DE MELO:** Isso. Mas ele está falando assim, mesmo quando... ele falou assim: mesmo quando ele solicita pelas formas indiretas, que é encaminhar SMS ou por e-mail, eles estão não encaminhando. É um negócio que já chegou pronto para você, mas se fosse meu caso, não é, você ligaria da lá: passado 24 horas, você não me encaminhou, era o outro protocolo. Você não... quando você registra isso no computador, qual a vantagem? Você pode digitalizar, *printar* aquela tela, e tudo, não tem como sair fora(F). A vantagem de quando você faz pelo aplicativo, é que é *printar*, *printar* a tela. Ou mesmo lá, também tem que ter a possibilidade--

**SR. ROBERTO:** Ednaldo, deixa eu ajudar aqui na resposta do Silvio, porque acho que a dor dele é no momento, não é, Silvio? O consumidor está ali na hora. E você falou durante... O Ednaldo falou deste a apresentação dele, mas eu acho que agora você não respondeu essa parte, que a prestadora, ela... O protocolo não pode ser um tabu, não é? Ela falar: "Ah, não, esse protocolo não está batendo, não confere", porque de fato, o protocolo é um número numérico ali, grande, o consumidor pode ter anotado errado, pode ser referente a outra coisa, outro serviço, a outra... mas isso não pode ser um... Então, ali no calor da coisa com o consumidor na sua frente, o consumidor: "Ó, estou reclamando do telefone Y, foi mais ou menos tal dia", ela tem que localizar esse protocolo, independente de ele estar com o número ou não. O próprio, a central de atendimento da Anatel, nosso *call center*, ele é treinado para que os atendentes lá sempre cobrem

o protocolo do consumidor. Quando o consumidor liga para reclamar da prestadora X, a primeira que coisa que a atendente nosso lá da Anatel fala: "Qual que é o protocolo da sua reclamação com a prestadora?". Muitas vezes, o consumidor não tem, aí passa, a reclamação passa, não é? Quando ele fala: "Olha, eu liguei lá, não consegui". A gente registra a reclamação mesmo assim.

Quer dizer, não é um tabu o protocolo, é importantíssimo para todo o registro, para poder... é uma ferramenta a mais para o consumidor, mas ali no momento... a sua fala foi: fica em entre um e outro, a gente fica sem ação, fica congelado. Mas isso não pode ser um motivo de congelamento nessa hora. A prestadora, o ônus é dela, o TI é todo dela, e ela tem mecanismos de localizar, se o consumidor está reclamando de uma contestação, de um pedido de cancelamento, de uma alteração de qualquer coisa, ela tem que ter ferramentas, filtros ali, para localizar aquela reclamação em qual protocolo que está aquilo ali por outros meios, pelo CPF dele, pelo tipo de serviço que ele está reclamando, tá? Então assim, é um reclamado que eu...

[falas sobrepostas]

**SR. ROBERTO:** Só complementando a resposta do Ednaldo. Mas para o seu Procon e todos os Procons: nesse momento ali, deu o impasse de protocolo, quanto a não foi localizado, o número não confere, isso não pode ser um impedimento para prosseguir, tá? Continue, porque ela tem que encontrar isso daí. Ednaldo, só para poder complementar a sua perto.

**SR. EDNALDO DIAS DE MELO:** Não tem nenhuma ação--

**SR. ROBERTO:** Eu sou da Anatel, tá, Silvio? Eu não me identifiquei. Roberto, da Anatel.

**SR. EDNALDO DIAS DE MELO:** Porque se realmente o consumidor que foi lá na sua ponta, reclamou e falou que fez uma ligação, e fez uma solicitação, e se houve uma ação, principalmente, da prestadora, esse protocolo está lá. Porque o sistema dela funciona desse jeito. Porque assim, você pede uma contestação, ela registra a contestação, ela vai para um ponto de atendimento lá, que vai atender a reclamação, de financeiro, não é, contestação. Só que gerou um protocolo, tem que estar vinculado a um protocolo, qualquer solicitação. Ela pode ter te negado, mas esse protocolo está lá, existe. É isso que eu quero te falar. Não tem jeito de ela fundamentar sem protocolo. Só que fica você assim, todo mundo chega lá: "Não tem protocolo", Ah, vou acionar a prestadora, eu sei que fica difícil isso, mas--

**SR. RODRIGO FILGUEIRA DE OLIVEIRA:** É, você análogo vai conseguir resolver na hora, você vai precisar acionar a operadora.

**SR. EDNALDO DIAS DE MELO:** Se for uma coisa muito séria, é você ir lá nos sistemas delas que está lá.

**SR. RODRIGO FILGUEIRA DE OLIVEIRA:** Gente, vamos seguindo as perguntas. Dá para... lá atrás, por favor. Por favor se identifica e...

**SR. MARCOS DONALD:** Boa tarde. Marcos Donald, Procon de Congonhas. Eu queria saber a postura da agência do sentido de fiscalizar a questão do telemarketing ativo. Tudo bem que agora vai ser regulado, vai ter o bloqueio do telemarketing para as teles, a obrigatoriedade de elas criarem. Porém, o que acontece? Congonhas, DDD 31, tem Mariana aqui, DDD 31 também, a gente enfrenta um grande problema, o telemarketing não é das empresas, das próprias operadoras são sempre terceirizados, e com isso a gente enfrenta um grande problema, porque a proposta que é feita aqui para Belo Horizonte é um valor, isso é ligado para, indiscriminadamente, todos os DDD 31 e são apresentadas essas propostas. O que é que acarreta isso? Quase sempre quando tem uma campanha promocional de uma grande empresa de telefonia, os Procons ficam abarrotados com planos e serviços ofertados por um preço que é da região de Belo Horizonte. Agora, me pergunto: a operadora, com toda a tecnologia, será que ele não pode lançar um filtro que impeça isso? Porque nós Procons, porque nossos consumidores têm que ser penalizados por ele que tanto ganha já? Será que é tão difícil eles filtrarem por cidade? É muito mais... ou é muito mais conveniente jogar o 31, lesar o consumidor, e depois a gente ter que resolver. Quando você liga que eles fornecem algum protocolo, apesar da não obrigatoriedade no telemarketing ativo, eles falam o número de protocolo, que ao consultar, "Olha, esse número não confere. Não existe esse protocolo no nosso sistema". Então, o grande problema é: é ofertado para quase todos os DDDs daquela cidade, alguns vão aceitar, e muito menos, um percentual ínfimo vai reclamar no Procon. Ou seja, infelizmente o que passa para nós é que o crime compensa para essas operadoras, que é muito mais fácil lesar no coletor e resolver no individual lá no nosso Procon. Qual a postura da Agência para regularizar isso?

[aplausos]

**SR. RODRIGO FILGUEIRA DE OLIVEIRA:** Eu estou entendendo aí que o caso é de uma oferta, uma oferta ou enganosa ou não clara. É isso aí?

**SR. MARCOS DONALD:** É, vamos... DDD 31 é Belo Horizonte e é Congonhas.

**SR. RODRIGO FILGUEIRA DE OLIVEIRA:** Exato. Daí a tarifação é diferente para quem está lá.

**SR. MARCOS DONALD:** Um produto de serviço aqui é um valor diferente para Congonhas, Lafaiete, Itabirito...

**SR. RODRIGO FILGUEIRA DE OLIVEIRA:** Porque tem o mesmo 31, o mesmo DDD. Exato.

**SR. MARCOS DONALD:** Aí essas empresas pegam uma listagem 31 e saem ligando, e



ofertando.

**SR. RODRIGO FILGUEIRA DE OLIVEIRA:** Exato.

**SR. MARCOS DONALD:** Quer dizer, aí o consumidor já pagou 200, 300 reais, porque foi ofertado a 100, quando veio a conta, veio 300. Isso acontece no coletivo, mas o número que vem ao nosso balcão reclamar é muito menor. Então, a gente não consegue reparar o verdadeiro dano que foi cometido naquela cidade. Esse que é o nosso grande problema que a gente enfrenta.

Infelizmente, e aí eu tenho que falar até contra a agência, os consumidores reclamam que têm protocolos da Anatel que não são respondidos pela Anatel. Então assim, acaba estourando a bomba em quem? Nos Procons, uai?

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO [02:46:28]:** Em relação à Anatel, em relação aos protocolos da Anatel, ali, basicamente o que são feitos é aquela... é muito parecido com a sistemática do consumidor.gov, da Senacon. É a prestadora que responde, não é a Anatel que responde. E o caso que você está falando, é flagrantemente é uma questão de as prestadoras estão erradas. Esse é o um problema especificamente em relação à venda nessas áreas de numeração com mesmo DDD, com áreas de cobrança de tarifação diferente, é um ponto que não nos tinha chamado a atenção ainda nas reclamações da Anatel, mas é um ponto que eu até agradeço, é uma das questões que a gente vai averiguar especificamente esse tipo de problema.

Obviamente, foi mal informado a consumidor, a prestadora tem que ressarcir o consumidor pelo o que ele pagou, ressarcir em dobro o que foi errado decorrente dessa questão de informação. E o que a gente está fazendo, de uma forma muito pouco estruturada e dentro da revisão do regulamento, no qual no regulamento a gente pode também trabalhar de forma mais... especificar um pouco melhor como deve ser a oferta das prestadoras, é tentar clarear e simplificar essa oferta. A gente imagina de que forma mais estruturante o que possa ser feito é isso. No mais, é como você... Infelizmente, é tratada, é conseguir tratar do caso a caso, não é?

**SR. MARCOS DONALD:** O senhor comentou que o sistema da Anatel funciona mais ou menos na modalidade do consumidor.gov. Ok, o consumidor.gov disponibilizou aos Procons que tenham interesse a questão do monitoramento do .gov, para que o Procon se empodere dessa ferramenta, fazendo uma habilitação junto ao .gov, que ele consiga monitorar as reclamações do seu município, ok? Eu queria saber, como é feito esse monitoramento, então, das reclamações que são realizadas na Anatel e as empresas não respondem? Qual é o procedimento da Anatel sobre esse não atendimento das empresas ao consumidor?

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO [02:48:28]:** Então, o que a gente tem... Existe... A gente tem

metas ali de cumprimento, 85% das respostas devem ocorrer em cinco dias úteis. Tem sido cumprido esse indicador, e tem na Anatel... aí é uma diferença do sistema da Anatel para o sistema do consumidor.gov, o consumidor.gov é bem mais novo do que o da Anatel. Quando o consumidor considera que a resposta dele não foi atendida pela prestadora, no caso da Anatel, ele tem que reabrir a reclamação e a gente chegou a ver, assim, casos que estavam aumentando esse número de reabertura para casa de 12% a 14%, conseguimos atuar juntamente com as prestadoras, e chamando, dialogando, e "Ó, o que é que está acontecendo aí?". Caiu para 8, 9%. Então, a gente considera que no geral a gente está com uma eficiência superior a 90% aí. Tanto no prazo de atendimento, quanto no prazo de resposta. É um número que poderia... queremos 100%? Queremos. Noventa por cento também não chega a ser um número muito ruim, não é?

Então, a gente tem trabalhado em relação a isso. E existem indicadores de reclamação na Anatel também, que são indicadores que são sancionáveis pelo regulamento de qualidade, que é mais assim a quantidade de reclamações em cima da quantidade de consumidores da prestadora em determinado período.

**SR. RODRIGO FILGUEIRA DE OLIVEIRA:** Tem mais uma pergunta aqui. Estamos chegando.

**SR. FERNANDO:** Boa tarde, eu gostaria até de... pela pergunta do Donald, não é, porque... Meu nome? É Fernando, eu sou do Procon da cidade de Arcos, Minas Gerais. Arcos.

Essas lojas, no interior, têm lojas que são representantes, por exemplo, da Vivo, ela não é loja própria. Então, elas não têm autonomia nenhuma para resolver problemas. E assim, por exemplo, essa parte, são várias dúvidas que eu vou falar em um fato só, não é? Estava acontecendo lá em uma loja da Vivo, que ela não... ela se negava a vender chip virgem. Então, meu chip estragava, meu não, do consumidor, ele ia lá para trocar a chip: aí falavam: "Não, nós não temos chip virgem, você tem que comprar um novo plano". Quer dizer, isso aí para vender o plano, logicamente, para ganhar mais dinheiro, ganhar a comissão do vendedor, e eles tenham esse chip. Então, assim, é um procedimento que eu queria ver, saber como que é a responsabilidade da Anatel quanto a essas lojas, primeira pergunta.

A segunda, eu vi também um caso lá que a Oi, esse aqui foi a Oi, ela fez um parcelamento, e o consumidor pediu, nesse caso, era uma pessoa jurídica, pediu para mudar o endereço, como ele havia a parcelamento, a Oi falou que não mudaria, mesmo ele não utilizando mais aquele local, ela só utilizaria em outro local, não é? E se ele não pagasse o parcelamento da totalidade, ela não mudaria o endereço.

Bom, então, o que é acontece também, lá no telemarketing, por exemplo, o marketing, ele

é bloqueado. Como é que vai ser feito um bloqueio do telemarketing se cada hora eles ligam de um número diferente? E, por exemplo, essas lojas do interior, elas ligam das lojas, não é da Oi nem da Vivo, é o vendedor da loja, ligas, às vezes, do celular dele ali e do chip dele oferecendo plano. Então, como é que vai ser feito um bloqueio se cada hora está ligando um telefone diferente, não é o telefone da operadora? E acho, assim, que é muito difícil de conter isso. E se tem alguma solução para isso? É isso.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO [02:52:26]:** Então, a questão do telemarketing são as oito operadoras que estão aí, elas vão fazer uma lista única e elas vão compartilhar entre elas a lista. Basicamente, faz um site, o consumidor chega lá e bota o número de telefone dele, nenhuma daquelas operadoras vai poder ligar. Se alguém ligar, seja um revendedor, "Ah, estou ligando aqui em nome da Vivo", seja o revendedor em um número diferente, sei lá o quê, a Vivo está descumprindo a regra. Então, vai ficar bastante claro isso, assim, e essa questão é bastante específica em relação a isso.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** [pronunciamento fora do microfone].

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** Não, a gente não fiscaliza a loja, a gente responsabiliza a prestadora. A prestadora é que tem responsabilidade pela...

**SR. FERNANDO:** No caso do chip, não é, que ela estava falando que não tinha chip virgem ali, para poder empurrar um plano no consumidor, um plano novo, um número novo, perder aquele número antigo. Aí seria a Vivo responsável também.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** Exato, exato. A gente sempre está trabalhando aí com responsabilidade, aí fica mais para os advogados, se é subsidiária, solidária, mas é...

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** O atendimento no--

**SR. FERNANDO:** Nesse caso, o consumidor poderia fazer a reclamação na Anatel: a loja tal, da cidade tal, endereço tal estava fazendo isso.

**SRA. MÔNICA:** O atendimento presencial é tratado também no AGC(F). Só que assim, como ele já está em desuso, e também já... a evolução tecnológica, já tem alguns entendimentos até para mitigar. Até para afastar totalmente esse atendimento, empurrar todo o atendimento para o atendimento eletrônico, certo? Mas hoje, o que tem é o seguinte, você tem o atendimento por loja própria e o atendimento associado à marca. Certamente, Arcos é associado à marca, porque você tem que ter um conjunto de cidades, tal, um para cada... se eu não me engano, é 500 mil habitantes. É habitantes, não é, Mônica? Não é acesso, não, não é? É para 500 mil habitantes. Então assim, aqui em Belo Horizonte você tem 2 milhões, você tem umas quatro lojas próprias, o

resto é tudo associada à marca.

E a loja própria, ela tem que te atender integralmente, todo os tipos de solicitações, não é? E associado à marca, não, ela pode te dar apenas um canal de atendimento, que eles chamam de *backoffice*, um telefone para você ligar com a central, diretamente com a central da prestadora lá no seu caso para tentar resolver o problema, gerando protocolo e tudo mais. Mas se fosse loja própria, não, ela tinha que solucionar qualquer tipo de demanda, compreendeu?

**SR. RODRIGO FILGUEIRA DE OLIVEIRA:** Pessoal, eu só vou autorizar mais duas perguntas, tá? Por causa do horário para não atrasar a mesa da tarde, tá? Que o Schröder vai presidir, não é?

**SRA. LÍVIA:** Bom dia. Eu sou Lívia, sou coordenadora do Procon do município de Rio Pomba, Minas Gerais, Zona da Mata. Não é nem uma pergunta, é querer deixar aqui para vocês uma consideração. E os Procons de Minas gostariam que vocês analisassem em momentos aí de reformulação, não é, das normas reguladoras do serviço de telecomunicações. Eu tenho como conclusão pelas muitas fidelizatórias que a gente percebe nos Procons que isso está indo para o viés de fábrica de indenização inversa na defesa do consumidor. Por que esse benefício dado, não é, para que como que contrapartida eu fique fidelizado por um prazo máximo de 12 meses, ele não tem um valor monetário, equivalente ao uma multa fidelizatória, elas são homéricas, eu recebo um chip para ficar fidelizado, daí a pouco eu desisto daquela relação contratual e por ela eu pago aí um montante de... aproximado de R\$ 500, R\$ 600. Certo? Dependendo do valor do contrato. Qual que é o valor do chip? Quinze reais. Eu acho que... A conta não é bem essa, não é? Mas seria aí um descumprimento, pelo qual eu pago, não é, e um descumprimento da operadora de uma prestação de serviço eu não precisaria de pagar nada. Eu não sei se isso é uma equivalência, não seria uma exigência de uma vantagem manifestamente excessiva ao consumidor.

**SR. EDNALDO DIAS DE MELO:** A multa de fidelização, ela tem que ser correlata ao benefício, isso aí está lá na regra.

**SRA. LÍVIA:** Não é o que a gente vê.

**SR. EDNALDO DIAS DE MELO:** Aí é uma pratica abusiva, não é? Ele está infringindo a regra, porque a regra fala: o benefício tem que estar escrito no contrato, o valor do benefício, por exemplo, você pega um aparelho que custa, vamos supor, mil reais. Então, você ganha um desconto de R\$ 500, certo? Aí o seu plano é cem reais, aí você vai ser desconto de quanto? De R\$ 500 durante um ano, não é?

**SRA. LÍVIA:** Sim.

**SR. EDNALDO DIAS DE MELO:** A regra seria essa.

**SRA. LÍVIA:** A regra seria essa.

**SR. EDNALDO DIAS DE MELO:** Certo. Aí se você ficou três meses, você usufruiu de quanto?

**SRA. LÍVIA:** Proporcional. Sim, é proporcional.

**SR. EDNALDO DIAS DE MELO:** De R\$ 150,00. Você deveria pagar o quê? Trezentos e cinquenta--

**SRA. LÍVIA:** Mas não é o que a gente vê.

**SR. EDNALDO DIAS DE MELO:** Mas a regra é essa.

**SRA. LÍVIA:** Sim.

**SR. EDNALDO DIAS DE MELO:** Alguns casos, pode ocorrer igual você está falando: ele coloca um chip e te cobra fidelização.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** É, porque pensar no chip em si não é... os benefícios normalmente não é o chip fisicamente, que em si é muito barato.

**SR. EDNALDO DIAS DE MELO:** Não. É alguma outra contrapartida.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** É todo um pacote de serviços, e o desconto... ou a aquisição de aparelho com desconto, não é?

**SRA. LÍVIA:** Não é o que geralmente a gente percebe nesse contrato de permanência.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** Tem que ver os benefícios, não é?

**SR. EDNALDO DIAS DE MELO:** Tem que ver o contrato, assim, para analisar concretamente qual o benefício que foi--

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** É porque ela usou a figura do chip... O chip realmente...

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO [02:58:40]:** O que tem sido bastante comum, assim, a gente a ver algumas ofertas que seria assim: sem fidelização, é 50 por mês, com fidelização, é 30 por mês, e daí o benefício seria a redução dos 50 para o 30.

**SR. RODRIGO FILGUEIRA DE OLIVEIRA:** É matemática a questão também. Tem que ver o desconto que você está ganhando pela fidelização.

**SR. EDNALDO DIAS DE MELO:** O benefício tem que estar monetizado no contrato, o valor do benefício. Porque a cláusula é em cima do benefício.

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA [02:59:10]:** Por isso é que a gente acha que é... a gente está aqui, é justamente por isso, para que vocês possam repassar aos consumidores os direitos que eles têm. E o espaço reservado é onde ele vai ter todas essas informações.

Agora, um consumidor, não é, que ele não tem o conhecimento dos direitos dele, nesse

mercado em que o poder econômico é muito grande, o consumidor, ele fica vendido, não é? Então, a gente está aqui é para isso. A gente está, mais uma vez, quero reforçar que vocês estejam fazendo o curso, e também falando para o consumidor. Porque esse curso, não é, que a gente... que tem lá no site da Agência é também voltado para o consumidor, não é? Então, o conhecimento, a informação é um instrumento para o exercício do direito dele, ele vai ser fiscal dos seus próprios direitos. Agora, se ele não tiver o conhecimento, ele não tem como exercer o direito dele.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO [03:00:13]:** Boa tarde, só mais uma... eu queria deixar só uma... eu vou deixar uma sugestão, mas em cima da resposta que a senhora deu a respeito de a gente fazer o curso do direito do consumidor, seria interessante que a Anatel cobrasse que os operários, os trabalhadores das teles fizessem esse curso também, que os balconistas lá da loja também fizessem esse curso. Não é só pedir para nós, Procons e consumidores fazerem. Os trabalhadores das teles têm que fazer.

[aplausos]

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** Olha...

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** Exigir como obrigatoriedade. Agora, como sugestão, a respeito do bloqueio de *telemarketing* que vai ser criado aí, unificado, por que não copiar do Cadastro Positivo? Bloqueia-se todos. Quem quiser, manifeste o interesse em receber o *telemarketing*, porque vai ser muito difícil o consumidor ligar e cadastrar num *telemarketing* para bloqueio. Por que não faz o inverso? Bloqueia-se todos e o consumidor que tiver interesse em receber a oferta, entra em contato e libera o seu cadastro?

[aplausos]

[falas sobrepostas]

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** [pronunciamento fora do microfone].

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** Isso é... bom, alguém da Anatel quer se manifestar? É isso? Fábio, por favor.

**SR. FÁBIO LÚCIO KOLESKI:** Olha, a gente... é uma possibilidade e que, inclusive, é uma daquelas possibilidades que a gente tem que deixar na manga. Não existe, assim, quando a gente pega todas as leis estaduais de bloqueio, e municipais, inclusive aqui de Minas Gerais, nenhuma de... assim, bloqueia [ininteligível] e a pessoa entra, bloqueia por padrão e a pessoa entra para desbloquear. Então é uma iniciativa, antes de a gente tomar essa medida, a gente tomou a cautela de dar uma olhada em todas as regulamentações que têm já no Brasil sobre [ininteligível] locais, e acabamos seguindo o mesmo parâmetro.

Internacionalmente também é o mesmo caso, assim, a gente encontrou leis nos Estados Unidos, na Inglaterra e vários países que têm as leis de fazer um cadastro de “não perturbe”. Nunca o “não perturbe”

por padrão e depois entra. Então, a gente acabou indo por esse caminho, mas é um caminho do proibir por padrão e possibilitar depois que se os remédios que forem sendo aplicados não forem funcionando, visto que já são tradicionalmente utilizados, a gente pode... não tem nada que impeça em última instância de fazer isso, mas daí é uma questão que eu acho que já transcende até o próprio poder da Anatel e fica uma questão muito mais de legislação, uma questão muito mais de haver uma lei que possa disciplinar a atividade econômica dessa maneira, sabe? Porque é o tipo de coisa que transcende muito o poder da agência.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO [03:02:58]:** É, isso que o Fábio colocou é importante, né? Eu acho que talvez vá haver uma implicação de mudanças legislativas, questões legislativas, que realmente existe esse linear aí de competências das agências reguladoras e legislação.

É, mais alguma... bom, eu vou encerrar, já convidando-os para, à tarde, a partir das 14h, estarem presentes para a Mesa, que será presidida pelo Schröder. Não sei se a pronúncia está certa, Schröder, me perdoe. Aspectos da Qualidade na Prestação dos Serviços de Telecomunicações, que o Marcelo e o Vinícius da Anatel estarão aqui disponíveis. Agradeço a todos e os representantes da Anatel que estiveram aqui na Mesa. Até mais tarde, bom almoço.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** Bom almoço para todos.

[falas sobrepostas]

[intervalo]

[falas sobrepostas]

**SR. PRESIDENTE EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA:** Bom, boa tarde a todos. Para quem ainda não me conhece, eu até queria fazer uma enquete antes aqui, desculpa, quem que é a primeira vez que vem em um fórum? Nossa, é muita gente, hein? Então, só para a gente dar uma ideia de dimensão para os nossos amigos da Anatel que estão aqui, que eu gosto sempre de fazer isso, eu gostaria que cada um falasse o seu nome e a sua cidade, tá? Vamos começar por aqui?

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** [pronunciamento fora do microfone].

**SRA. GABRIELA:** Gabriela, Passos.

**SR. HENRIQUE:** Henrique, Guanhães.

**SR. LUÍS:** Luís(F), Brumadinho.

**SR. RÔMULO:** Rômulo, Belo Horizonte.

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** [pronunciamento fora do microfone].

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** [pronunciamento fora do microfone].

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** [pronunciamento fora do microfone].

**SR. PRESIDENTE EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA:** As duas lá que chegaram?

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** [pronunciamento fora do microfone].

**SR. PRESIDENTE EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA:** Fernando, de Arcos.

**SR. FERNANDO:** Fernando, de Arcos.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** Aécio, de Formiga.

**SR. FABRÍCIO:** Fabrício, [ininteligível].

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** [pronunciamento fora do microfone].

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** [pronunciamento fora do microfone].

**SR. PRESIDENTE EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA:** Contagem, Rariúcha.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** [pronunciamento fora do microfone].

**SR. PRESIDENTE EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA:** Ulisses, Divinópolis. Lá fora ainda tem a Raquel, de Ponte Nova. Lá, Matias, o Leandro.

[falas sobrepostas]

**SR. RAFAEL:** Rafael, Patos de Minas.

**SR. PRESIDENTE EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA:** Rafael, Patos de Minas. Bom, e demais amigos presentes, né? Meu nome é Eduardo, eu sou superintendente da Agência de Proteção e Defesa do Consumidor de Juiz de Fora e sou presidente do Fórum dos Procons Mineiros e entidades, que congrega os 140 Procons do estado, como forma de deliberação, né? Então, é um prazer estar aqui nessa Casa, que sempre nos bem recebeu, para essa reunião temática com a Anatel. Nós temos outros assuntos também no nosso encontro técnico e que termina na quinta-feira, com a reunião do fórum, né?

E antes de eu chamar os nossos palestrantes, eu queria só falar duas coisinhas que eu acho importante para a gente poder também delinear(F) para os nossos convidados aqui qual é a importância desse evento em cima do contexto hoje que é a telefonia, principalmente no estado como Minas Gerais, que é um estado quase do tamanho da França, com 853 municípios, que tem uma capilaridade imensa e uma diferença regional muito grande, né? Então, nem sempre a mesma solução que você vai dar para Belo Horizonte, você vai dar para o Vale do Mucuri, para o Jequitinhonha, você vai dar para o Triângulo, que você vai dar Juiz de Fora e Zona da Mata, você vai dar para o sul de Minas, né? Então, devido a essa questão da regionalização e também das dificuldades que cada região tem. Então, é importante vocês verem a presença dos Procons aqui para entenderem que pode parecer que nossos problemas são muito iguais, mas às vezes nem sempre são, e as cidades menores, e aí que vem a importância do fórum, é trazer essas cidades que têm mais dificuldade de ter acesso a um órgão federal como a Anatel para a discussão, para que eles venham em pé de igualdade também participar e trazer as suas dificuldades à sua cidade, para saber como que a gente pode avançar nessa discussão sobre telecomunicações, que hoje é de longe o produto mais consumido por quase todos os brasileiros. Acho que tirando água e luz, que todos acordamos, acendemos a luz, estamos consumindo, todo mundo toma água, então tirando água e luz é a telefonia.

E aí, assim, sobre as questões da qualidade eu vou deixar para falar no final, mas eu queria fazer uma ilustração aqui com base na fala do Fábio na manhã, que nós, Procons e agência, Anatel, nós temos...



nós estamos vendo o mesmo objeto sob óticas diferentes. Vocês estão vendo daqui para cá e eu daqui para lá. Então, o olhar de vocês para cá, ele tem muito mais o efeito regulatório do mercado do que o nosso daqui para lá, que é defender um ente que é resguardado pela Constituição. Então, obviamente, em determinados pontos, nós vamos ter conflitos, mas não quer dizer que por isso somos inimigos ou que não concordamos, ou discordamos, enfim. Isso faz parte da prática democrática.

O que a gente tem que ter é a dignidade de sentar na mesa e, como bem propôs o Donald num radicalismo, talvez, até total, mas por que não pensar diferente? Até que você respondeu, né? Falou: Ó, quem sabe em um futuro próximo a questão esteja tão bagunçada que seja necessário a gente fazer um *opt-in* na questão do *call center*, porque não teve jeito de controlar, ficou incontrollável. Então assim, só o olhar de quem atende gente todo dia vê isso, porque isso bate no nosso balcão todo dia, né?

Então, Fábio, quando você falou assim, que o alto grau de insatisfação da pessoa quando reclama é por falta de tratativa da empresa é o que bate na gente. É esse público que vai no Procon, né? E aí, completando também com a fala do Ednaldo, com todo respeito, Ednaldo, essa questão dos prazos para resposta, eles não cumprem prazo para a resposta do Procon, quanto mais para a entrega de documento para o consumidor em 72 horas.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO [03:10:08]:** [ininteligível] a questão de poder de polícia(F) administrativa, né?

**SR. PRESIDENTE EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA:** Sim.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** Que hoje está assim, [ininteligível].

**SR. PRESIDENTE EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA:** Exato, e com o poder de multa, né? Então assim, o que, às vezes, o sentimento que é importante cada um de lá passar para vocês é que, pegar o caso da Lívia, por exemplo, porque a gente estava conversando ontem, especificamente no caso da fidelidade, da fidelização. Como ela tem resolvido os casos em Rio Pomba? Cidade pequena, da Zona da Mata. A resolução da Anatel obriga que o contrato seja em apartado e assinado. Tem aí? Não. Não tem. Então, quer dizer, nem em audiência no Procon, eles provam, provam o que eles estão cobrando.

Então, volta na fala do Fábio, assim, a advocacia está muito inserida na resolução do problema, mas sem resolução, né? Mandou o advogado para ir lá falar que não tem o contrato, que é o vínculo que gera a obrigação. Então, também você falou no final lá, mudanças dos contratos, contratos vão ser inteligentes, vão ser mais ágeis, eu acho que é o mundo, é o mundo. A gente não vai assinar mais nada daqui para frente, mas a gente tem que garantir uma forma de o consumidor dar o seu... validar. "Olha, eu quero isso", "eu não quero isso".

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** [pronunciamento fora do microfone].

**SR. PRESIDENTE EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA:** Exato. Então, eu quero aqui, antes de passar a palavra aos nossos palestrantes, até vamos falar de qualidade, eu quero contribuir também com a minha experiência na minha cidade, é que enquanto a gente caminhar junto, buscando uma solução para

que efetivamente a gente consiga que eles cumpram a lei, que é o difícil, tá certo? Respeitar a dignidade do consumidor, respeitar a liberdade de contratar. O que a Livia às vezes não soube expressar quando ela falou da questão do tempo de fidelidade, eu estou cancelando o meu plano porque ele não funciona, e o cara quer me cobrar multa. Mas, meu senhor, não funciona. Então, quer dizer, a minha quebra, a quebra contratual é minha? Ah, porque é falta de viabilidade técnica e tal, vamos entrar nesses detalhes? Até podemos, mas não é esse o foco que eu quero comentar agora, porque, na maioria dos casos, a fidelização, que tem o intuito de garantir para o consumidor um preço menor, vira uma prisão e ele sai da competitividade do mercado, porque ele não pode migrar.

Então, vamos supor que eu tenho aqui as quatro telefonias. O preço dela é um, o dela é outro, o dela é outro, o dela é outro. Se eu estou fidelizado, não adianta preço, eu estou fidelizado. Agora, qualidade, qualidade tinha que fazer diferença. Porque o preço, tudo bem, eu tive um desconto para ter um benefício, por isso estou fidelizado, mas eu estou rescindindo por causa da qualidade do serviço, que não me atende. Então, eu acho que nesses pontos específicos, só sendo bastante descontraído, galera, eu estou errado? Aí atrás? É isso mesmo?

Então assim, trazendo essa sintonia para a Mesa e vendo a regulação como uma forma de nos ajudar também, porque nós não temos a expertise técnica. A gente está aqui conversando de telefonia, mas estamos brigando com a Anac por causa de bagagem, estamos brigando com a ANS por causa do limite de plano de saúde, estamos 'metendo o pau' na Aneel, porque ninguém controla a energia elétrica nesse país, amanhã a Cemig vai estar aqui. Então assim, a gente tem multicanais e multiassuntos. O diretor do Procon tem que ser quase um expert em todas as áreas. Então, a agência é a nossa aliada, porque ela traz para a gente o regulamento técnico que nós não temos alçada para poder não só falar, como também determinar "esse serviço é bom, esse serviço é ruim". Mas a gente tem uma coisa que todo ser humano tem, que chama-se percepção. E a percepção do cidadão é que a gente tem que buscar.

Ele está pagando por um serviço que ele tem? Ele está pagando por um bom serviço? O serviço que é prestado a ele é de qualidade? Eu acho que se a gente ver esse norte, os direitos dele estão sendo respeitados? Eu acho que a gente vai bem, a gente navega bem, entendeu? E assim, oportunidades como essas são para exatamente a gente delinear esses pontos ópticos, que às vezes são diferentes, mas têm a mesma convergência, que é o cidadão, né?

Então, já falei demais, mas queria convidar os nossos expositores da tarde para subirem à Mesa. O Marcelo Mendes de Souza Maia e o Vinícius Teixeira Dornas (sic), é isso? Dornas. Por favor, podem subir à Mesa.

[aplausos]

**SR. PRESIDENTE EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA:** Bom, o Vinícius Teixeira Dornas, coordenador de Apuração de Descumprimentos de Obrigações da Anatel, é você mesmo que eu queria conhecer.

[risos]

**SR. PRESIDENTE EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA:** Em Minas Gerais, graduado em Direito na Universidade Fumec, servidor de carreira da Anatel desde 2005. Já atuou na área de fiscalização técnica e de serviço e coordenou a área de Projetos Especiais. Atualmente, ocupa a coordenação de Controle de Obrigações na Gerência Regional de Minas Gerais. E antes de passar a palavra a ele, só pedindo desculpas em nome do Dr. Amauri, que não pôde estar presente, por causa da agenda atribulada que ele tem, e pediu que eu presidisse essa reunião. Então, Vinícius, por favor, a palavra é sua.

**SR. VINÍCIUS TEIXEIRA DORNAS:** Bom, em primeiro lugar, boa tarde aí a todos. Agradecer aí a recepção aqui, ao Fórum dos Procons, na pessoa do Eduardo, ao Amauri e todos aí do Ministério Público, e já antecipar aqui a difícil situação que a gente se coloca aqui de prender a atenção de vocês depois do almoço, né? É sempre uma tarefa mais complicada fazer essas apresentações expositivas assim, nessa primeira hora depois do almoço aí, mas vamos tentar ser bastante dinâmicos aqui em relação aos assuntos. Eu e o Marcelo vamos passar os aspectos da qualidade, regulatórios, aspectos regulatórios da qualidade na prestação do serviço de telecomunicações.

E, de início, a gente vai fazer uma apresentação bastante didática a respeito do papel institucional da agência, de como essas normas são desenvolvidas, quais são os panoramas que a gente precisa tratar, quais são os grandes desafios que a gente enfrenta, onde estão os pontos de intersecção dos assuntos que tocam a agência como órgão regulador setorial das telecomunicações. O Rodrigo já adiantava isso mais cedo, esse papel normativo, regulatório de um setor econômico, né? Que é uma diferença conceitual muito importante que a gente sempre tem que ter em mente quando estamos tratando de órgão regulador, diferentemente da lógica de proteção exclusiva ao direito do consumidor. O próprio Eduardo já comentou isso aqui na fala inicial dele, que são óticas e espectros complementares, que estão, necessariamente, de um mesmo lado. Somos todos agentes públicos, imbuídos de uma função pública, por vezes, comuns de proteção ao consumidor, em específico, e nós vamos detalhar um pouco mais como é que essa dinâmica acontece.

O Fábio já adiantou na apresentação dele, também pela manhã, o papel estratégico da agência, o foco que a agência vem adotando da última revisão desse planejamento estratégico, para voltar os olhos à realidade do consumidor, tratar essa temática com a devida relevância que ela tem, foi criada uma superintendência exclusiva para tratar desse tema, que é a superintendência que ele está aqui representando. É, e aí a gente tem esse alinhamento estratégico, eu quis trazer para mostrar para vocês, sobre a grande missão da agência, uma missão legal, que está prevista na legislação do setor, não regulamentar, na Lei nº 9.472, que é a lei que organiza o setor de telecomunicações no Brasil, mas principalmente onde eu queria focar, são nos valores que vêm sendo desenvolvidos pela agência e é o que nos traz aqui.

A iniciativa da Alda, com o acompanhamento e o patrocínio da gerência regional e da

superintendência em Brasília, do próprio presidente da agência, de promover a transparência e a participação social no processo da regulação de telecomunicações no Brasil. Isso é algo que diuturnamente a gente tenha tentado tornar realidade, porque está dentro da nossa cadeia de valores, no nosso alinhamento estratégico. É sempre bom a gente frisar essas questões para não incorrerem no engano de pensar que a agência está de um lado ou outro em todos os casos. Nós vamos abordar um pouquinho essa questão para entender como que isso acontece, por que eventualmente uma percepção dessa equivocada acaba vindo à tona, né?

A agência é uma autarquia pública, dotada de autonomia e independência financeira, orçamentária e decisória. O Rodrigo também comentou um pouco sobre isso *en passant* aqui na parte da manhã, que isso se dá por meio da... a instância decisória, por meio do Conselho Diretor da agência, que ele prevê a figura de um presidente, mas é um colegiado de cinco conselheiros, que tomam as decisões sempre colegiadas em relação ao assunto, mediante consulta pública em 100% dos casos, quando se trata de normatização, como uma prática recorrente também as próprias Audiências Públicas para esclarecer, para oportunizar a participação social da melhor maneira possível, são princípios aí que a agência sempre tenta observar na construção desse arcabouço e no trato das questões regulatórias do setor de telecomunicações.

E aí, nesse ponto, a gente começa a enxergar o desafio que é, e aí até já acompanhando também o gancho aqui da fala do Eduardo, como é difícil você compor todas as nuances da complexidade que é o assunto. Ele está dizendo de Minas Gerais, que são 853 municípios, uma diversidade enorme de temas. Da agência, o desafio não é diferente, ele só tem uma escala um pouco maior. A gente precisa fazer isso a nível nacional para uma infinidade de serviços, milhões de usuários, muitos interesses econômicos, governos, e não raro, esse alinhamento ainda precisa ser feito de maneira internacional. A gente... telecomunicações a nível global é um setor econômico integrado, é um dos setores que mais ilustram o fenômeno de globalização.

Então, grande parte das decisões que a agência toma, ela não toma lá muito alinhada com a soberania e independência no nível nacional, não, no Brasil não, porque precisa de uma coordenação a nível global. Na lógica de gestão de radiofrequências, por exemplo, de protocolos de comunicações entre tecnologias, sempre a agência, quando precisa tratar esses assuntos, necessita acompanhar uma marcha global, e não só algo setorial, específico, regionalizado, ainda que isso seja um fator de ponderação dentro desse sistema. Isso eu estou dizendo para demonstrar para vocês o tamanho da complexidade do assunto que a gente trata no dia a dia da agência.

E essa ação regulatória da Anatel, ela está... eu gosto sempre de frisar isso, ela é toda pautada, e isso é um alinhamento teórico e, inclusive, legislativo, está toda baseada em três pilares, pilares na concepção mais estrita da palavra, aquilo que sustenta, que sem eles algo não se suporta em pé. Quais são esses pilares? São os consumidores, o governo e as prestadoras de serviço. Vamos ilustrar um pouco

melhor o que são esses pilares. Poxa, mas governo? A Anatel é o governo. Não, a Anatel não é o governo, a Anatel é uma autarquia, como a gente disse, independente e é um órgão que a gente chama de órgão de Estado, que tem uma certa independência em relação ao governo. O governo, a gente muda a cada quatro anos na esfera da União, e a Anatel não muda, a Anatel é a mesma, ela presta aos anseios do Estado brasileiro. Um governo para um alinhamento principiológico, ideológico, ele muda com essa frequência, e determinadas questões regulatórias, que precisam ser acompanhadas pela agência, não podem ter essa insegurança de a cada quatro anos poder ser mudada. Então, os interesses do governo é um dos pilares da atuação da agência, que muda com certa frequência. Dos consumidores é outro, os interesses do consumidor são atribuições da agência, ainda que numa ótica, como o próprio Eduardo já disse e o Rodrigo frisou hoje pela manhã, numa ótica mais macro, numa ótica que a gente costuma dizer de atacado, de a gente tratar o sistema de maneira global, e não individualizada, no varejo, como é a grande aptidão que os Procons têm. Então, são divergências conceituais que mostram como a gente compõe uma mesma cadeia de valor, uma mesma cadeia de atribuições e um mesmo lado dentro do trato das questões consumeristas.

Por fim, os interesses das prestadoras de serviço, que fazem parte e são, de fato, um pilar de sustentação do negócio, porque sem elas não há que se falar sequer em direito, direito de consumidor se não houver serviço para ser prestado. E aí nós vamos entender um pouco mais qual é a lógica de prestação desse serviço e como isso acontece, para a gente culminar aí na análise das questões de qualidade precisamente, que tem diferenças bastante sensíveis quando a gente está falando de serviço da telefonia fixa, especificamente, da telefonia móvel, da banda larga e da TV por assinatura. A gente vai entender um pouco melhor isso.

Esses anseios desses pilares que a gente está refletindo aqui, do consumidor, do governo e das prestadoras de serviço, por vezes, e talvez na grande maioria das vezes, eles são antagônicos entre si. Às vezes, eles convergem, raramente, os três para o mesmo objetivo, e aí facilita muito a atuação do órgão regulador; não raramente, talvez seja esse o caso mais comum, eles convergem dois entre si, divergindo de um dos terceiros, por vezes o que o governo está buscando é exatamente o que os consumidores estão ansiando, mas as prestadoras não desejam aquilo de forma alguma; por outras, as prestadoras estão alinhadas ao que os consumidores gostariam de receber, mas o governo estrategicamente entende que aquela não é a melhor saída e acaba gerando esse conflito. E assim, uma análise combinatória desses três fatores aí de todo o tipo de vertente.

Isso é um grande desafio para a regulação setorial, não só da Anatel, mas para os demais órgãos reguladores de setores econômicos aqui no Brasil e no mundo de um modo geral seguem mais ou menos essa lógica e têm esse desafio. Então, de fato, eventualmente, a gente enxerga um alinhamento de interesses, mas é um alinhamento sustentável. Esse é o desafio e essa é a busca constante que a agência tem na regulação do setor de telecomunicações.

Dentre as competências, para a gente começar a direcionar um pouco mais a questão para a

qualidade, a lei geral de telecomunicações prevê lá as competências de agência de disciplinar e fiscalizar, com destaque aqui, à execução e uso do serviço de telecomunicações. É aqui que a gente está tratando das competências de gestão e regulamentação da qualidade desse serviço, como ele deve ser executado e sob quais parâmetros, como a disciplina dele deve ser desenvolvida para o seu uso, para a sua fruição. Os demais, a gente acaba envolvendo outras questões, de implementação, comercialização, utilização de recursos de órbita e espectro. Envolve, tangencia o mesmo assunto e, principalmente, o funcionamento de redes, que eu vou comentar um pouco mais adiante como que a agência, eu acho que o próprio Rodrigo adiantou um pouco isso também rapidamente pela manhã, como que a agência, num primeiro momento, num primeiro ciclo aí de produção e de produção normativa e de gestão do setor no Brasil, como a agência focou muito no funcionamento das redes, em indicadores de qualidade que a gente vai ver que são indicadores de rede, indicadores técnicos e a gente está avançando atualmente, como o Fábio já falou hoje cedo, para uma percepção da qualidade, não mais necessariamente indicadores técnicos. O Marcelo vai passar com mais detalhes esses indicadores, o que eles significam, qual foi a representatividade deles no passado e como a gente está vislumbrando tratá-los num futuro próximo, com a revisão do regulamento. Tudo isso com o objetivo maior, qual seja o desenvolvimento das telecomunicações brasileiras.

Com toda essa interseção de temas, esses grandes desafios, o objetivo maior é desenvolver o setor, eventualmente privilegiando interesses de um ou de outro pilar, mas focando de maneira sustentável em um objetivo maior, que é o desenvolvimento das telecomunicações. Pela cara de todo mundo aqui, não estou chamando ninguém de velho, todo mundo viveu uma geração que a gente sequer imaginava o que seria telefonia celular da forma como é hoje. Nossos serviços eram necessariamente fixos, e hoje, o discurso que a gente tem, a dificuldade, o grande desafio do setor é evoluir o modelo para meio que a gente descontinuar a lógica de um serviço de comunicação de voz fixo, que é a telefonia fixa, porque tamanha é a penetração da telefonia móvel e o nível de desenvolvimento das telecomunicações que a gente conseguiu implementar no Brasil. Isso a partir de 97, 98, pós-privatização e instituição da Agência Nacional de Telecomunicações.

Para fazer todo esse desafio, e aqui esse slide ou... acho que ele, assim, é de suma importância para o entendimento de toda fala sobre aspecto regulatório, especialmente para o setor de telecomunicações, que a gente tem os dois regimes de prestação trabalhando em paralelo e gerando muita confusão em relação ao poder ou à ingerência que a agência tem e que o poder público tem sobre um setor regulado, sobre a economia das telecomunicações de um modo geral.

A gente basicamente tem dois regimes de prestação de telecomunicações no país: um regime público e outro privado. O interesse de prestação desse regime pode ser coletivo ou restrito. A gente vai tratar aqui, todos os serviços que a gente vai tratar são de interesse coletivo. Então, a única diferenciação que é interessante a gente fazer é sobre o regime realmente. Há um pouco de juridiquês aí, que seria, se eu fosse tratar de coletivo e restrito, mas, enfim, para o regime de prestação é fundamental que se entenda

isso, porque tem um impacto direto nas demandas, que eventualmente são apresentadas para a agência e no entendimento da dinâmica do setor em si. A dinâmica é como o setor se desenvolve em uma lógica econômica e até onde a agência, não só a agência, o próprio poder público, consegue promover mudanças.

Quando a gente fala de regime público, do interesse coletivo, a gente está falando de serviços prestados sob o regime de concessão. São regimes de prestação marcados por uma característica de essencialidade, os serviços essenciais, em regra, eles são prestados no regime público, e sob a modalidade de concessão, quando ele é feito pelo particular, que é o caso exclusivamente do serviço telefônico fixo comutado hoje. Essa sopa de letrinha é comum nas áreas tecnológicas, né? As ciências exatas gostam muito dessas reduções. Basicamente, isso é a telefonia fixa, quando vocês se depararem com a normatização da agência, em regra, vocês não vão enxergar telefonia fixa, telefone fixo, telefonia móvel, banda larga, esse é o jargão popular. Na lógica regulatória, a gente sempre vai estar falando do serviço telefônico fixo comutado. Paralelamente, pode fazer esse link e dizer que a gente está falando da telefonia fixa.

Ele é o único serviço essencial de telecomunicações e que carrega um ônus aí, que hoje já se transformou em um certo ônus nas discussões legislativas, de continuidade e universalização, o que é isso? Continuidade, esse serviço precisa estar disponível a todo o tempo. E universalização, ele precisa estar acessível para basicamente toda a população. A gente tem regras bastante limitadas para dizer exceções onde a gente não vai ter acesso ao STFC, telefonia fixa, mas, em regra, ele tem um compromisso de universalização, ele precisa chegar a todos os brasileiros, com algumas exceções, uma ressalva bem pontual, não vou detalhar aqui as regras de universalização, mas é algo que implica que o concessionário, ele tem obrigação de cobrir, por exemplo, um município. A sede de um município, as aglomerações urbanas, basicamente acima... onde há um adensamento populacional acima de 300 habitantes, esse serviço tem que estar lá, seja ele rentável ou não. Ainda que dê prejuízo, por quê? Porque é um serviço essencial, ele precisa estar não só acessível, ele precisa estar disponível, ele tem que permanecer com a sua fruição ativa, que é o que representa a continuidade.

As obrigações e condicionantes seguem essa lógica, a agência consegue impor obrigações e condicionamentos baseados nessa necessidade de continuidade, de universalização e na questão de que o particular está prestando esse serviço em nome do poder público, como se o poder público ali estivesse, ele está fazendo isso sob o regime de concessão, é uma lógica econômica muito diferente do regime privado, que a gente vai ver.

Fechando essa conceituação, precisa, necessariamente, que o poder público mantenha o equilíbrio econômico financeiro dessas concessões, ou seja, elas não podem dar prejuízo demais e nem lucro demais, é algo... a lógica é sempre essa que a gente precisa enxergar. É como se o poder público estivesse prestando, o poder público não pode querer lucrar demais em cima do cidadão, mas também, em regra, ele não vai sofrer prejuízo, porque essa conta precisa ser paga. Quando ele concede isso a um terceiro, ele

precisa equilibrar economicamente esse contrato, existe um acompanhamento pela agência, formas supercomplexas, uma fiscalização muito específica para você acompanhar esse equilíbrio econômico financeiro, que redundará na fixação e reajuste de tarifas, esses preços, a forma de cobrança, o que compõe uma cesta de serviço, qual o valor que vai estar atribuído, isso tudo é a agência que define.

Voltando a dizer, por quê? Porque o particular está fazendo algo em nome do Estado. Quando a gente transcende essa análise para outros serviços, que, em regra, nós estamos enxergando, assim, o setor de telecomunicações, ele tem a telefonia fixa e a telefonia móvel. Poxa, na telefonia fixa está acontecendo assim, precisa acontecer assim também na telefonia móvel. Por que isso não acontece e a gente precisa ver com muita ressalva esse tipo de conclusão? Porque o regime de prestação que a lei define, baseada nos princípios constitucionais, são muitos diferentes. Primeiro, ele é baseado na livre iniciativa e na liberdade econômica. A liberdade para esses serviços é a regra. Então, a agência apenas intervém quando estritamente necessário e com muitas ressalvas.

A gente precisa fazer uma análise muito detida, por quê? Porque a gente não tem o poder de intervenção dado pela norma e pela própria Constituição de regular esse serviço com a mesma energia e o mesmo poder de polícia que a gente tem para fazer com os regimes públicos de prestação. A lógica econômica é diferente e a agência está vinculada a isso, precisa respeitar, sob pena de estar descumprindo o próprio mandamento legal e depois ter que responder, talvez até o próprio Ministério Público, em regra, a quem a gente responde é o TCU, ao Legislativo, que é a quem compete fazer essa fiscalização do Poder Executivo.

A mínima intervenção na vida privada, isso são regras e conceitos econômicos advindos da própria Constituição Federal que a agência precisa seguir e acompanhar. Então, por vezes, algo que não é feito, ou que se desejaria que a agência fizesse, porque fez na telefonia fixa, ou ela deveria ter poder para isso, a limitação é constitucional. Constitucional e legal. Isso tudo eu estou demonstrando para a gente entender o tamanho da complexidade, como é, como se dão as relações nesse contexto regulatório, como a atividade regulatória acontece.

O equilíbrio entre direitos e deveres, a liberdade de precificação, diversamente do que a gente falou para a telefonia fixa, onde, na modalidade de concessão, a agência define quais serão os valores cobrados, qual é o preço do minuto trafegado, qual que é o valor de um complemento de uma chamada, a Anatel estipula esses preços. Para a telefonia móvel, a agência não pode fazer isso. A precificação é livre, é o setor que define, com base nos seus custos e na sua perspectiva de lucro, qual será o preço praticado. Obviamente, a gente tem limitações legais também a isso, não pode haver abuso de poder econômico, enfim, tem uma série de restrições, mas a lógica inicial, e é o que a gente precisa sempre ponderar nas nossas análises sobre os aspectos regulatórios, é que a liberdade de precificação é o que vige sobre o setor econômico prestado em regime privado, o serviço prestado em regime privado. E o acompanhamento do serviço.



Basicamente, todos os outros serviços de telecomunicações são prestados nessa ótica, nessa lógica regulatória, né? Tem uma exceçãozinha lá que é a TV a cabo, que ainda tem uma espécie de modalidade de concessão, que a gente vai comentar um pouquinho, até que isso tem reflexo na própria gestão da qualidade. Na definição dessas obrigações, a gente tem um certo fluxo aí para entender como que a regulamentação acontece, e isso também é um desafio muito grande para todos vocês, eu creio, para entender todo esse aparato normativo, porque é um conjunto enorme de regulamentos, normas, procedimentos técnicos, decisões, compromissos [ininteligível], eu vou explicar um pouquinho como que, onde a gente situa cada coisa dentro dessa curva aí de desenvolvimento do arcabouço normativo aí do setor de telecomunicações.

Basicamente, a atividade regulatória, ela se inicia nos regulamentos gerais, o RGC é um exemplo disso, é o regulamento que trata dos direitos da defesa do consumidor em nível geral, independente do serviço, a qualquer serviço de telecomunicações que se pretenda prestar no Brasil, aquele regulamento precisa ser observado. A gente tem o Plano Geral de Metas de Competição, que trata da mesma forma, o setor de maneira global, o regulamento geral de qualidade, que é o que está para sair, que o Fábio adiantou um pouquinho. Já está em fase final de gestação aí dentro da Anatel, também será um regulamento geral. Dele, a gente deriva regulamentos específicos de serviço, cada um desses serviços que a gente falou, ele segue uma lógica regulatória própria. Então, a gente tem um regulamento específico do SMP, serviço móvel pessoal, telefonia móvel. A telefonia móvel tem um regulamento enorme que trata especificamente das regras de prestação daquele serviço do Brasil. O STFC, a telefonia fixa tem lá o dele, o SCM, que é o serviço de comunicação multimídia, a banda larga, fixa, é regulamentada por esse serviço, ele tem um regulamento específico próprio, os serviços de acesso condicionado, as TVs por assinatura, de maneira geral, têm o seu regulamento próprio. E cada um desses serviços, em regra, ainda derivam outros, como os que a gente vai tratar com um pouco mais de detalhe aqui, os regulamentos de qualidade.

Então, a gente tem um regulamento de qualidade da telefonia fixa, outro regulamento de qualidade da telefonia móvel e esse... hoje a agência está num momento de tentar simplificar toda essa regulamentação, tentar enxugar um pouco esses normativos, condensar os assuntos comuns em regulamentos únicos, mais gerais, para a gente tentar tornar mais palatável todo esse arcabouço jurídico aí que a gente precisa tratar no dia a dia e facilitar a vida de todo mundo, tanto da regulação quanto do governo no exercício das políticas públicas quanto dos prestadores de serviço, quando do *compliance* dessas normas, porque isso gera um custo muito alto também para eles, quanto dos consumidores e dos órgãos de defesa para entender até onde tal e qual direito vai e a capacidade da agência.

Não se limitar a isso, isso não é um desânimo para vocês, dizer que o regime de prestação privado é algo que a agência não tem capacidade, não pode e não vai fazer nada, porque a lógica econômica é da liberdade etc., longe disso, é só para a gente situar num nível bastante didático essa diferenciação, isso se desdobra e acaba culminando em outras questões jurídicas e regulatórias mesmo que possibilitam a

atuação da agência.

Uma delas, e é muito interessante a gente ilustrar, são os compromissos de editais. As operadoras têm muito interesse em um bem público, que é gerido pela Anatel, que é o espectro radioelétrico, quando elas vão prestar o seu serviço, elas precisam de usar a radiofrequência, algo semelhante ao que a gente faz em casa quando instala o modenzinho, Wi-Fi, aquela frequência que os modems utilizam, ela é aberta, todo mundo pode usar, tem problema com interferência, quem não estiver satisfeito, sai do Wi-Fi e coloca o cabo, é algo muito amplo. Para o setor, isso não consegue, não é sustentável que um setor esteja pautado nesse tipo de iniciativa. Então, a agência precisa condicionar o uso desse recurso, que é escasso e limitado, salvo algumas exceções tecnológicas, em regra, não se consegue prestar dois serviços ao mesmo num mesmo lugar sobre a mesma frequência. Isso não é uma limitação física, acho que lá no Ensino Médio, vocês devem se lembrar um pouquinho do que é o espectro radioelétrico, né?

Mas, enfim, para vender esse direito, a agência faz leilões, e nesses leilões são previstos editais onde estão as regras para a aquisição desse direito. E a agência, inteligentemente, de algum tempo para cá, vem lançando mão dessa iniciativa, de ao conceder esse benefício de liberar com exclusividade o uso de determinadas frequências para o setor, embutir nessa compra obrigações, para quem? Para os prestadores em regime privado. Porque para os prestadores em regime público, a telefonia fixa, a gente faz isso de ofício, a gente pode fazer essas determinações, para o privado, não. Então, como que a gente faz? Ó, você quer esse direito? Ele está aqui, eu te concedo ele, desde que você faça o quê? Algo semelhante à universalização, leve o serviço para onde para você, prestador de serviço, é economicamente desinteressante. Eu até te concedo exclusividade nessa frequência, mas não é para você prestar seu serviço só aqui em Belo Horizonte, São Paulo e Rio de Janeiro. Você vai ter que levar também para lá para Manaus, para o interior do estado, para cidades no Nordeste, que, em regra, os grandes players talvez não estejam interessados, por quê? Porque eles são livres para isso. Quem vai ser obrigado a prestar um serviço que é economicamente inviável, que não é interessante do ponto de vista do capital? Então, a agência utiliza desses mecanismos, inclusive para impor essas obrigações. Com muita parcimônia, com muito critério, com muita análise, o Fábio já adiantou, é um assunto muito interessante para todos também conhecerem as análises de impacto regulatório, porque, em regra, muitos dos anseios que a gente tem, quando a gente vai analisar a imposição dessas obrigações no setor, por vezes, elas podem gerar um efeito contrário, de desestímulo ao serviço e aí nós vamos... eu vou até comentar o reflexo disso na qualidade para o serviço da banda larga fixa um pouco mais adiante.

Obrigações de fazer, não as obrigações impostas em regulamentos, mas por meio de sanção. A agência tem essa prerrogativa legal também, de impor determinadas obrigações no caso concreto, quando de um descumprimento de obrigação. E, por fim, algo que é semelhante aqui aos colegas do Ministério Público também, os termos de ajustamento de conduta. Após a constatação dos descumprimentos, a gente impor determinadas regras que não necessariamente são aquelas que foram descumpridas, porque em

regra aquelas já precisam ser corrigidas mesmo, né? A gente já constatou, elas precisam ser corrigidas, mas além delas, a gente eventualmente substitui multas e outras obrigações legais, outros mecanismos de sanção por ajustamento de conduta, que prevejam obrigações adicionais, que os regulamentos não previam e que sequer tem relação com o próprio descumprimento. Acho que esse é um assunto bastante, até mais dominado aí, digamos, pelo Ministério Público.

Nesta lógica de compor todos esses interesses e impor essas obrigações, de fato, definir a dinâmica econômica do setor, a agência também dispõe de um mecanismo muito, bastante moderno do ponto de vista regulatório, baseada na lógica da competição. O grande, como que eu posso dizer? O grande princípio dessa abordagem é de que quanto mais competitivo é um setor, melhor a qualidade dele, melhor o bem-estar do consumidor. Não vou nem tratar de qualidade, porque a gente vai falar um pouco mais específico. O alto grau de competição dentro de um setor, em regra, melhora o bem-estar dos consumidores. E a agência tem trabalhado muito em cima disso. E um dos mecanismos para promover a competição chama-se assimetria regulatória, é a gente tratar de maneira diferente determinados players, jargão do mundo jurídico é tratar iguais aos iguais e desiguais de maneira desigual, na medida de suas desigualdades, não é isso? Enfim, resume um pouco o que é a assimetria regulatória.

E aí para deixar isso um pouco mais concreto para vocês e eu acho que esse é um tema que toca diretamente cada um dos Procons do interior especificamente, foi até objeto de uma reunião técnica aqui com o Dr. Amauri há algum tempo. A agência lançou mão dessa iniciativa, para quê? Para colocar em exercício uma política pública, definida por quem? Pelo governo. Foi um interesse governamental massificar o acesso em banda larga no Brasil. Se a gente tivesse falando em telefonia fixa, lembram que eu falei de universalização? Universalização só existe no regime público, somente naquela lógica normativa, regulatória. Quando a gente está falando de serviço privado, a gente não fala de universalização, isso é um conceito adstrito a outra esfera de análise.

Mas, no caso prático, a efetividade é a mesma, o que a gente quer? Que todo mundo tenha acesso a esse serviço. Quando a gente está falando de telefonia fixa, a gente está falando de universalização. Nos serviços privados prestados sob o regime privado, a gente está falando de massificação do acesso, dar penetração à banda larga fixa, levar acesso à internet à toda a população possível. A Anatel pode impor isso ao setor? Não pode. A agência não tem essa competência. Como que ela faz isso? Promovendo a competição, dando efetividade a uma política pública de governo, que foi o Plano Nacional de Banda Larga, definido pelo governo, a agência não definiu nada do Plano Nacional de Banda Larga, ela transformou ele em algo factível, deu contornos executivos a esse plano, essa é a atribuição legal da agência, uma delas, né? Executar as políticas públicas definidas pelo governo.

E o que isso significou? Sabe essas letrinhas aí PGMC? É o Plano Geral de Metas de Competição. É um regulamento carregado de conceitos econômicos, a gente está falando de uma definição técnica bastante densa e que não é técnica de telecomunicações, de engenharia e nem de direito, não, é de

economia, são questões de competição, concorrenciais. Qual que é, na prática, a afetividade dessa iniciativa? Qual que é o grande objetivo? Que a gente tenha prestadores de pequeno porte, que são definidos dessa forma, grupos que tenham participação de mercado nacional inferior a 5% e que estão desobrigadas de obrigação de qualidade. Nossa, mas que absurdo, você veio aqui falar de qualidade e vai dizer que esses pequenos provedores, prestadores de pequeno porte não têm que cumprir obrigações da qualidade? Em termos, eles precisam cumprir determinadas obrigações, mas que estão bastante limitadas, por quê? Naquele sopesamento de...

[falas sobrepostas]

**SR. PRESIDENTE EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA:** [ininteligível] porque pessoal lá de trás não é da área técnica, prestador de pequeno porte, qual seria o exemplo? Dê um exemplo de [ininteligível].

**SR. VINÍCIUS TEIXEIRA DORNAS:** Bom, acho que qualquer um aí pode me citar uma empresa de banda larga fixa que não seja NET, Vivo, Oi, basicamente essas, basicamente essas, e Algar, essas são as grandes, qualquer outra, alguém vai ter aí na ponta da língua um que dá trabalho lá e que não entrega internet adequada. Max, Max Wifi, de onde?

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** [pronunciamento fora do microfone].

**SR. VINÍCIUS TEIXEIRA DORNAS:** Tá. Deve atender meia dúzia de municípios, você acha que no contexto nacional do serviço de banda larga fixa essas empresas detém 5... essa empresa Max detém 5% do mercado? Está muito longe disso. O mercado é concentrado, tem meia dúzia de empresas que têm esse perfil. Qual é o objetivo? É reduzir direitos dos consumidores? Não, é promover a massificação do acesso. Não tem como eu falar de direito de terceira, quarta e quinta geração sem ter os de primeira e segunda, primeiro eu preciso ter acesso, as pessoas precisam conseguir acessar a internet. O cabo, ou o wi-fi precisa chegar lá no município, para depois a gente falar com quais condições ele precisa chegar, a gente precisa sentir esse serviço primeiro. Então, essa é a grande máxima desse tipo de iniciativa: massificar o acesso, é onde a gente estava, onde a gente está no presente momento. De agora em diante, a gente já começa a evoluir esse assunto para relativizar quando a gente começa a promover competição, as pessoas conseguem ter acesso, por quê? Porque até então, para as grandes operadoras, não era interessante eventualmente levar um serviço de banda larga lá para o município X. E como que a gente forçar para chegar lá? Não força, se ela não quiser levar, ela não leva. Como a gente faz? Fala assim ó... Por quê? Porque é caro levar. Então a gente fala assim: Vamos baratear isso aqui. Vocês não precisam cumprir essa e essa e essa obrigação que os grandes precisam, mas aí vocês têm condição de chegar, e aí quando eles chegam, começam a promover o bem-estar social e a gente se deparar com outros desafios, e aí a gente vai subir as gerações de direito que a gente precisa abordar.

Só uma ressalva, a gente tinha duas horas de apresentação, terminas às 4h.

[falas sobrepostas]

**SR. PRESIDENTE EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA:** [pronunciamento fora do microfone].

**SR. VINÍCIUS TEIXEIRA DORNAS:** Não, está alinhado.

**SR. PRESIDENTE EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA:** [pronunciamento fora do microfone].

**SR. VINÍCIUS TEIXEIRA DORNAS:** Eu achei que você já ia...

**SR. PRESIDENTE EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA:** Não.

**SR. VINÍCIUS TEIXEIRA DORNAS:** E aí, já caminhando para a gente tratar especificamente de cada um dos indicadores, o que é exatamente qualidade na ótica regulatória, né? A gente tem esse ciclo que é definido lá, inclusive, pelo ITU, vocês estão vendo esse iconezinho aí hoje já pela segunda vez, lá no curso, é porque esse é o grande fórum mundial onde os reguladores se reúnem a nível global para definir como será a regulação das telecomunicações do mundo. É onde eu comentei com vocês o tamanho do nosso desafio, que não se resume sequer ao Brasil, que já é tão complexo e grande por si só, a gente ainda precisa orquestrar isso tudo com um contexto global. E como que se vê a qualidade nesse tipo de ambiente? A qualidade tem uma ótica do que a gente chama de qualidade requerida, que é aquilo que os sistemas demandam, as aplicações demandam. Por exemplo, o Netflix. O Netflix demanda uma velocidade, que é algo relacionado à qualidade, de meio megabit por segundo, 500 quilobits por segundo, para ele fruir o serviço, de qualidade bastante duvidosa a qualidade de imagem, mas ele funciona, você consegue assistir a uma série e assistir a um filme linearmente, mas com uma imagem com padrões bastante prejudicados. Essa é o que eles definem, o que a plataforma define. Eles pedem 5 megabits por segundo para você conseguir fruir o serviço deles num nível HD, para você assistir um filme HD do início ao fim sem travar, sem interromper. O que a plataforma requer, a qualidade requerida por aquela aplicação é de 5 megabits por segundo para uma qualidade HD. Para o ultra HD eles já estão definindo 25 megabits por segundo de velocidade. O Marcelo vai detalhar um pouco mais o que isso significa.

A qualidade ofertada, que é o quê? As prestadoras de capacidade de transmissão, as efetivas clientes do nosso debate, né, que geram tantos desafios para gente aí, ofertam. Eles ofertam a possibilidade de prestar tal ou qual serviço. Por exemplo, um serviço de banda larga a 25 megabits por segundo, a 0,5, a 3, a 5, isso é o que a gente chama a ótica da qualidade ofertada. O lado da empresa e é o que se planeja.

Efetivamente a gente tem uma qualidade que é entregue, que, em regra, não está 100% alinhada com o que é ofertado, por questões técnicas. E a gente vai ver um pouquinho, o que é que isso significa.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** [pronunciamento fora do microfone].

**SR. VINÍCIUS TEIXEIRA DORNAS:** Inclusive. O problema está aqui tudo. Porque tudo é qualidade, né?

[falas sobrepostas]

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO [04:01:37]:** Muitas das nossa reclamações é isso, o cara

vende um pega outro.

**SR. VINÍCIUS TEIXEIRA DORNAS:** Então a gente tem essa qualidade entregue e a qualidade percebida, que é a grande evolução que a gente vê, o Fábio comentou, das abordagens da Agência em relação à qualidade.

Ela tem uma subdivisão nessas dimensões, né? Quando a gente está falando de qualidade de serviço, a gente... na regulação, a gente precisa segmentar essas coisas. Em regra, eu acho que é comum para vocês, tratar qualidade sob um aspecto assim, global, qualidade envolve qualidade, é um conceito meio etéreo, assim, amplo demais, que, na regulação, é recarregado de nuances técnicas, normativas bastante complexas, que a gente precisa acompanhar com o desenvolvimento tecnológico. A gente define parâmetros, amanhã as empresas vêm com uma tecnologia nova, é 3G, 4G, 5G. A gente estava acabando de implementar o 4, já tem operadora lançando 4,5. O mercado já está demandando 5G. E a gente ainda está falando de parâmetros de qualidade, de serviço, dentro da Agência, de rede, especificamente no contexto de cobertura de qual tecnologia, de qual lógica de operação do mercado.

Tá vendo como que o assunto começa a se desdobrar e ficar cada vez mais específico e difícil de encontrar soluções? Porque cada tópico desse a gente precisa trabalhar individualmente. A gente não trata qualidade, o que é que é qualidade? Tá vendo como qualidade não é são simples? A gente tem um ciclo de percepção do que é qualidade e a gente tem um ciclo definição de qual qualidade a gente está falando. Qualidade de rede ou qualidade de relacionamento. E isso a normatização da Agência prevê indicadores para basicamente tudo isso aqui. É o desafio da gente regular.

As empresas de pequeno porte estão ressaltadas desses aspectos, todos, que cumprem aquela métrica, menos de 5% de participação no mercado. Por quê? Porque elas são coitadinhas? Não, porque a gente precisa, primeiro, promover a competição e a penetração do serviço, porque mantendo as obrigações de qualidade para as grandes teles iguais aos pequenos provedores, eles não prestam o serviço, não tem jeito. Porque eu vou lá e vou interromper. Vou falar: Você está prestando um serviço que está totalmente desconforme à regulamentação. Você não pode manter a sua outorga em dia. Não vai prestar o serviço. O que é pior? Isso é a geração que estamos, o momento regulatório. Como lá na privatização, o momento regulatório era de funcionamento das redes. A gente falava de queda de chamada do STFC. Quem pega um telefone, faz uma chamada e ela não completa e fica tu, tu, tu, tu... Não fica, qualquer chamada que você fizer, na telefonia fixa hoje, basicamente ela vai ser completa. O nível de... Isso nós estamos falando de...

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO [04:04:56]:** Na fixa?

**SR. VINÍCIUS TEIXEIRA DORNAS:** Na fibra. Na móvel a gente tem alguns outros desafios, né? Porque a tecnologia está avançando. Quando a gente está falando de cobertura, disponibilidade, cada detalhe desse é um aspecto desse, de completamento. Quando a gente fala de cobertura, é onde o serviço chega e com quais parâmetros ele precisa chegar. Quando a gente está falando de indisponibilidade, ele chega e fica disponível por quanto tempo? Quando a gente está falando de acessibilidade, ele chega, está disponível, mas eu consigo acessá-lo? Basta eu colocar o meu equipamento, eu preciso fazer um registro, o equipamento tem que ser dessa ou daquela tecnologia.

E assim a gente está falando de integridade, por exemplo, na telefonia móvel, eu tenho cobertura, meu móvel funciona, ele está disponível, está ativa a rede, eu tenho acessibilidade, meu equipamento está funcionando, eu tenho retenção, porque eu faço uma chamada e consigo fruir essa chamada por todo o tempo, mas minha voz sai metalizada do outro lado, a minha comunicação não está íntegra.

E para cada item desse que eu estou dizendo... e tem mais uma infinidade que são mais específicos ainda, a gente está falando de um indicador específico, de uma análise específica, que cada tecnologia trata de uma maneira específica. O desafios é muito grande.

E os de relacionamento que são mais palatáveis para o senso comum, que são essas qualidades de venda, de instalação, muito do que o Ednaldo já comentou mais cedo, né? Como que a gente vai tratar a cobrança, cancelamento, atendimento, transparência das informações, etc.

O modelo atual, ele está baseado nesses regulamentos. Eu vou deixar para vocês, é só para citar, porque isso vai constar aí no material de vocês, né? Os regulamentos de qualidade de cada um dos principais serviços da telefonia fixa, o STFC, o PGMU ,que é o Plano Geral de Metas de Universalização, ele prevê alguns aspectos de qualidade, mas, em regra, os assuntos estão no regulamento geral de qualidade. O geral da telefonia móvel, o geral da banda larga fixa e da TV por assinatura lá no PGMQ de TVA, por quê? Porque o SeAC foi um serviço adaptado, muitas operadoras tinham outras outorgas e, à sua vontade, adaptaram as suas outorgas para um outro regulamento. E teve gente que não quis adiantar, falou: “Não esse SeAC não é interessante para o meu modelo de negócio, eu vou quero permanecer na outorga antiga”. Então, acabou essas regulamentação de qualidade desse serviço prevalecendo a mais antiga aí do Plano Geral De Metas de Qualidade da TV por assinatura.

Percebam que tudo isso é de 2011 para frente e do SeAC ainda a gente ainda está meio estacionado lá em 2005. Isso tudo o Marcelo vai mostrar, está para mudar em breve.

E, para concluir a minha fala aqui, e a gente passar para uns dados mais específicos em relação à qualidade, o que a gente precisa deixar de mensagem é que os regulamentos, a gente vai ver como e porquê, eles definem metas, metas de indicadores.

Em regra... Aliás, em regra não, em todos os casos a gente nunca fala de 100%. A gente está falando de meta, de objetivo. Toda a rede é falível, toda a prestação de serviço possui possibilidade de falha. Essas falhas são mensuradas por meio dos indicadores, elas podem ocorrer até determinado linear, abaixo daquele linear a gente já está falando de descumprimento de obrigação. A gente precisa aferir as metas dentro de percentuais, de indicadores. Alguns são percentuais, alguns são números específicos, alguns são índices, enfim, a gente vai ver um pouco mais ele. E eles servem muito mais de referência para o indivíduo, que é o que mais interessa a vocês para aquele caso concreto, que a gente vinha falando, para o tratamento a nível da varejo para aquele um usuário, ele serve muito mais de referência do que propriamente de meta, de indicador, porque essas metas, esses indicadores são setoriais, eles têm uma lógica de coleta e de mensuração a nível de regulação nacional e não especificamente do direito individual de um agente, de um consumidor. Por quê? Porque essa é a lógica e a expertise de atuação da Anatel. Os Procons têm uma lógica e uma expertise complementar.

Voltando a dizer, a gente completa uma mesma cadeia. Essa regulação setorial e macro cabe à Agência, o tratamento do caso concreto, específico, com previsão contratual, com descumprimento bem pontual, em regra, é muito difícil para a Agência tratar. Ela tem mecanismos, acompanha, busca mensurar e compor nas políticas estratégicas que a Agência desenvolve todos esses anseios, mas tratar caso a caso, dia a dia, em regra, é a grande aptidão dos Procons. Esse é o grande, o grande desafio de fato, complementar essa cadeia e fazer com que chegue toda a regulação setorial seja sentida, e agora o termo adequado é percebida, pelo consumidor lá na ponta.

Então, vou passar agora a palavra para o Marcelo, a gente vai complementando aí.

[aplausos]

**SR. PRESIDENTE EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA:** Só antes de passar a palavra para o Marcelo, e até para não perder a dinâmica, vou deixar para fazer as perguntas no final. E eu achei muito interessante da forma como você coloca, Vinícius, a situação sob a ótica do regulador, na questão da qualidade necessária para o serviço, a fornecida, a que efetivamente é recebida e



aquela que é percebida pelo consumidor. Que tem um artigo no Código de Defesa do Consumidor que é muito simples, e o legislador foi de uma inteligência ímpar ao se deparar com o seguinte fato, o consumidor, ele é vulnerável dentro da relação de consumo porque ele não tem expertise daquele serviço ou daquele produto. Ele não é técnico para saber. Mas tem uma coisa ele sabe, o serviço é defeituoso quando ele não serve ao fim que se destina, art. 14 do Código.

O 12 fala o produto é defeituoso... art. 12 § 1º, quando ele não serve a fim que se destina. Então, ou seja, eu compro um carro, saio com ele da minha garagem, vou virar a chave, ele não liga, qual que é a percepção que eu tenho? Que ele está com defeito. Simples assim. Preciso ser mecânico para falar qual é o defeito? Não. Eu comprei ele para ligar e ele me levar onde ele tem que me levar e me trazer.

Então, eu vou deixar para eu falar no final o que eu estou fazendo lá em Juiz de Fora, mas o que eu tentei sensibilizar as teses é o seguinte, a percepção é que não se recebe o que se paga. E por aspectos simples, ninguém sai da casa para ir no Procon enfrentar uma fila para fazer uma reclamação porque ele tentou ligar cinco vezes e não conseguiu. Porque ele não tem tempo, ele tem os seus afazeres.

E aí teve até um dos diretores de relações institucionais de uma das empresas que falou assim para mim: "Você tem reclamação disso?". Não tenho, mas eu sou usuário. E aí perguntei, a gente estava numa sala com alguns vereadores: Quem concorda com o que eu estou falando? Quem tem problema para conseguir efetuar uma ligação? Todo mundo levantou a mão.

Então, quer dizer, é a questão da percepção que o consumidor tem dentro da sua pequenez de: Olha, estou pagando e o serviço não está servindo ao fim que se destina.

Então, eu achei a sua apresentação muito esclarecedora sobre os pontos que é função da Anatel, e aí a gente... Quando a gente fala de percepção, a gente está falando de rede, cobertura, disponibilidade, acessibilidade, retenção, integridade, venda, instalação, reparo, cobrança, atendimento e cancelamento. Então, quer dizer, é um complexo de ações muito grande. Só que a gente precisa, e aí a tecnologia, ela é amiga do consumidor, se ela está avançando, é buscar soluções mais rápidas que não o engessamento de normas, porque admitamos que para cada mudança de tecnologia a gente tem que ter uma norma nova. Pô, o Código de Defesa do Consumidor é 1990 e está atual até hoje.

Então, quer dizer, a gente, dentro da especificidade técnica da Anatel, que nós não estamos aqui para questionar, em momento algum, não é isso, a gente precisa humanizar isso aí, de forma que a gente consiga, de uma maneira mais rápida, exigir dessas empresas que elas prestem um

serviço com melhor qualidade efetivo. Concorde promotor? E contratado, pago, não é de graça.

Então, assim, eu acho muito bacana, beleza, ótimo o que você colocou, acho que o caminho é esse. Mas a gente tinha que avançar muito mais nessa questão da percepção. Ela é necessária no mercado transparente.

Vamos lá. Agora é o Marcelo Mendes de Souza Maia. O Marcelo, eu esqueci meus olhos no hotel, é coordenador de fiscalização da Anatel de Minas Gerais, graduado em engenharia eletrônica e telecomunicações pela Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais. Possui especialização em redes de telecomunicações pela UFMG, servidor de carreira da Anatel desde 2005, é especialista em regulação e serviços públicos de telecomunicações, coordenou a Sala do Cidadão no período de 2010 a 2013. E, desde ontem, coordena a fiscalização de serviços. Com a palavra, Dr. Marcelo.

**SR. MARCELO MENDES DE SOUZA MAIA:** Obrigado. Boa tarde, gente. Dar continuidade aqui a essa parte de qualidade, que o Vinícius já pontuou muito bem algumas questões esclarecedoras para entender em que cenário que a Agência se encontra. Isso é importante para a gente entender o porquê desses indicadores, e quando eles são aplicáveis, né?

Essa minha parte aqui, ela, basicamente, vai se dividir em duas etapas, vamos dizer assim. A primeira, que é a maior, eu vou colocar aqui para vocês o modelo atual que a Agência adota para acompanhar a qualidade dos serviços, dos quatro serviços mais importantes, que é TV por assinatura, telefonia móvel, telefonia fixa e banda larga.

Então, vou passar aqui sobre os regulamentos de qualidade que regem esses quatro serviços e, no final, vou colocar aqui um cenário já do que a Agência está pensando para o modelo do acompanhamento de indicador de qualidade. É um modelo já não separado por serviço, mas de forma uniforme para todos os serviços. O Fábio até já falou um pouco, esse modelo foi para a consulta pública no ano passado. E ele aborda alguns coisas já colocadas aqui também sobre essa preocupação que os indicadores reflitam a percepção do usuário e não somente indicadores técnicos, que usuários não entendem o porquê daquilo e como aquilo reflete na prestação do serviço para ele como usuário, tá?

Então, falando um pouco desse modelo atual, a minha ideia inicialmente era falar basicamente de banda larga e telefonia móvel, que é o que mais toca nossos corações. Mas a Alda estava que centralizando aí essas questões do que apresentar, pediu: “Fale dos quatro serviços e vamos colocar um foco da banda larga e na telefonia móvel, que é o que mais interessa para todos, né?”.

Então, esse modelo atual, de uma forma geral, vocês vão perceber que são inúmeros indicadores, e eles são segregados por serviço, cada regulamento de qualidade específico por serviço, né? Em média, a gente tem de 10 a 15 indicadores por serviço. É uma coisa absurda, assim, acompanhar isso, e próprio usuário entender isso, né?

E esses indicadores, eles são lá desde o modelo que foi adotado antigamente na Agência, eles são acompanhados e consolidados por UF ou por CN, né? Então, você tem um indicador que o resultado que a Agência acompanha, que divulga, ele é por estado, um indicador de qualidade lá na banda larga que é divulgado para o estado de Minas, prestadora tal chegou a esse índice em Minas Gerais, esse índice em São Paulo. E alguns são por CN, indicador de telefonia móvel, por exemplo, de qualidade, ele é consolidado pelo CN 31, aqui de Belo Horizonte 34, e por aí vai. Isso gera algumas complicações no final vou falar sobre isso dessa questão da consolidação por CN ou por UF.

A regra geral, as prestadoras, elas mesmas calculam esses indicadores e encaminham para a Agência. Esse processo de coleta e envio, eles são sofisticados por órgão credenciado, e a Agência faz auditoria e fiscalização pontual para verificar se o encaminhamento, consolidação, está sendo de forma correta, tá?

Isso é publicado no site da Agência, tá? Eu vou mostrar daqui a pouco como isso é consolidado lá. Tem a série histórica lá desde 2012, 2013 para cada serviço, por prestadora, tá? Vocês podem baixar lá e acompanhar isso.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO [04:19:08]:** Isso é babada larga, né?

**SR. MARCELO MENDES DE SOUZA MAIA:** Não, eu estou falando de todos.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** Geral.

**SR. MARCELO MENDES DE SOUZA MAIA:** Geral. Geral. Especificamente para banda larga existe a EAQ que faz coleta de alguns indicadores com base em medidores instalados, né? Aí mais para medição de indicador de rede, indicador técnico de rede, velocidade média, velocidade instantânea. Vocês já devem ter ouvido falar alguma coisa desse tipo.

No que compete a interrupção, houve uma pergunta aqui também. As interrupções devem ser comunicadas a Agência para todos os serviços, né? E deve ser feito o ressarcimento. Foi uma pergunta aqui no nosso colega aqui, proporcional ao período de interrupção. E existe uma gerência na Agência, em Brasília, que faz o acompanhamento de todos esses indicadores, faz reunião com as prestadoras e, eventualmente, o descumprimento de indicadores são abertos processos de apuração do descumprimento de obrigações, que pode se virar uma multa lá no

final. E a gente já sabe o parto que isso vira administrativamente na Agência, e depois judicialmente.

E, por fim, o Fábio também falou na apresentação manhã, são feitas pesquisas de satisfação com usuários de qualidade percebida, e usuários dizendo: “Olha, eu não gostei desse serviço por isso e por isso, nesse aspecto, tem documento de cobrança emitido de forma incorreta, a qualidade do serviço não está aquém do que foi me vendido”. E isso é publicado também no site da Agência, vocês podem entrar lá na parte do consumidor, vai ter lá ‘pesquisa de satisfação de qualidade’, tem lá as publicações dessas pesquisas. Isso é feito por uma empresa contratada, que faz o contato com os usuários para saber se ele está satisfeito com a prestadora, por que é que não está. E tem as notas lá por prestadora, tá?

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO [04:20:58]:** Por prestadora e região também?

**SR. MARCELO MENDES DE SOUZA MAIA:** Sim.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** Eu consigo saber Minas Gerais?

**SR. MARCELO MENDES DE SOUZA MAIA:** Sim, está expedido por UF. Prestadora por UF, tá?

Se vocês entrarem lá no site da Agência, lá em [www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br), tem uma aba lá que chama ‘dados’, e logo em seguida tem assim: ‘controle de qualidade’. Você vai... tudo o que eu vou falar aqui desses indicadores, os resultados, vão estar lá consolidados por serviço, tá? Então, isso daqui é uma fotografia, isso está lá no site do cumprimento das metas de todos os indicadores, dos quais a gente vai tratar aqui, por serviço, né? Então, gente tem aí um cumprimento médio indicador da banda larga de 73%, da telefonia móvel 72%, da telefonia fixa 75% e da TV por assinatura 89%. Isso está lá disponível e você consegue... você consegue baixar lá, como já disse, esses indicadores por prestadora, por UF ou por CN, tá? Desde 2012, 2013 vai depender do serviço.

Bom, passando desse panorama geral, agora eu vou entrar em cada serviço especificamente. Vamos tratar aqui dos quatro.

Como eu tinha falado inicialmente, são muitos indicadores. Então, a gente poderia ficar aqui o dia inteiro, falar de cada indicador aqui, discutir, só que temos pouco tempo. Então, a ideia é: eu vou dar uma passada geral, uma visão geral desses indicadores e vou aprofundar em alguns especificamente, que eu acho que não mais interesse dos senhores aí.

Bom, os da telefonia fixa, eles são... esses indicadores estão lá na resolução própria, na RGQ da telefonia fixa, é a Resolução nº 605/2012, tá? Isso já foi colocado lá por Vinícius do slide interior. São, ao todo, 15 indicadores, tá? E são indicadores que tratam desde a questão de

qualidade de rede, especificamente, de completamento de chamadas da telefonia fixa, tem indicadores de atendimento, indicador de reação do usuário, de reclamações, de reparo, enfim, né? Então, você tem indicador de completamento de chamadas para o centro de atendimento, indicador de completamento de chamadas locais, ou seja, quando eu faço uma ligação local pelo telefone fixo, indicador de chamada a longa distância nacional, indicador de chamada de longa distância internacional, indicador de reclamações, indicador aí de reclamações de cobrança, tem o indicador de tempo de atendimento, da atendente em até 20 segundos.

É interessante isso daqui porque isso é um indicador de qualidade, aí vocês podem remeter lá, mas tem um contrato presidencial, o famigerado Decreto do *call center*, que depois foi regulamentado pelo Ministério da Justiça, que trata que após você digitar lá: “Eu quero falar com o atendente”, ele tem que ser atendido em até 60 segundos, não é isso? Isso é que está regulamentado lá no decreto que as prestadoras têm que cumprir. Para indicador da Anatel de acompanhamento de qualidade, esse tempo é de 20 segundos, tá? São coisas distintas.

Tem indicador de tempo de atendimento de reparo, que para usuário residencial é até 48 horas, indicador de reparo de telefone público, e indicador de mudança de endereço, para usuários residenciais 72 horas, não residenciais e utilidade pública 12 horas.

Enfim, é uma gama de indicadores. Eu não vou ficar aqui entrando no detalhe de cada um. Mas todos os regulamentos vão ter basicamente essa cara. Você vai ter indicadores que medem qualidade de rede em si, e indicadores que vão medir a questão do atendimento ao usuário. O Vinícius colocou isso aqui no slide, que a qualidade, para efeito de acompanhamento de qualidade, você tem essas duas vertentes, indicador da igualdade do serviço em si e indicador de atendimento ao usuário. Isso compõe a gama de indicador de qualidade, tá?

Só para título de curiosidade, lá no próprio site, nesse endereço, tem também divulgado o ranking dessas prestadoras, né? É uma certa tendência prestadoras menores, que atuam em regiões específicas, tendem a ter uma performance de indicadores melhores do que as grandes. Isso acontece praticamente em quase todos os serviços, em todos os indicadores.

Tem um pequeno detalhe aqui, porque vocês podem perguntar: Poxa, mas IPCorp 91 é uma empresa que basicamente está especializada em Voip, ela funciona lá no... se eu não me engano, é no Ceará. Acho que eu deixei anotado aqui. É no Norte do país... Em São Paulo. É de São Paulo, né? Acho que é em São Paulo. Mas assim, ela não está dentro daquele conceito de empresa de pequeno porte dos 5%. Então, por que é que ela está aqui? Tem um detalhe, a Anatel, ela estabeleceu essa regra do 5% quando definiu empresa de pequeno porte em 2012, pelo PGMC.

Esses regulamentos aqui, eles foram feitos anteriores a essa PGMC e estabeleceu que a empresa... iria ser considerado para telefonia fixa no caso pequeno porte até 50 (sic) mil assinantes, tá? Só que aí depois veio esse PGMC, alterou isso. E, quando foi agora, final de 2018, a Agência utilizou esses regulamentos e revogou essa questão do 5 mil assinantes e passou para o entendimento do 5%. Então, ano que vem... esse ano, quando começar a entrar os indicadores no site da Agência, de 2019, essas empresas vão sumir daqui e vão foi que só as que detém 5% do mercado, tá?

Como o Vinícius colocou a questão da telefonia fixa, ela está em regime público. Então, tem um detalhe, além do regulamento de gestão de qualidade, ela... tem um decreto presidencial que adota algumas questões de universalização e de qualidade também para a telefonia fixa, e tem um, vamos chamar de... não é um indicador em si, porque não é um indicador de qualidade, mas é uma obrigação estabelecida no PGMU, mas que reflete na questão da qualidade de atendimento, que é prazo em instalação.

Não se vocês se lembram, não existe prazo de instalação lá no RGQ, no slide anterior. Porque ele está estabelecido no PGMU, que é por decreto presidencial. Então, o prazo, em regra, é sete dias, a contar da solicitação do usuário para a instalação do telefone fixo. E isso tem que contemplar 90% dos casos, né? É admitido 10% um prazo máximo de até 25 dias, tá?

Tem só uma questão aí, esse prazo pode ser alterado a pedido do usuário ou por pendência interna. Ou seja, muitas vezes o usuário mora em um condomínio ou num prédio antigo, que não tem tubulação para passar o cabo, e aí não é competência e nem dever da prestadora arrumar aquele problema interno. Então, esse prazo pode ser suspenso até que corrija o problema para ela poder passar o cabo e chegar com o telefone até à residência do usuário, ou a próprio pedido do usuário mesmo, o usuário liga: “Eu não quero que instale nessa data, não. Eu quero que você agende daqui 15 dias, porque eu vou estar viajando, enfim, por questões particulares”. Então, tem esse pequeno detalhe com relação a prazo de instalação.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** [pronunciamento fora do microfone].

**SR. MARCELO MENDES DE SOUZA MAIA:** Como assim? Percentual em que sentido? Não, telefonia fixa nós estamos falando de 40 milhões de acessos.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO [04:28:44]:** Quarenta milhões? Móvel?

**SR. MARCELO MENDES DE SOUZA MAIA:** Isso. Móvel, 240.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** De acessos?

**SR. MARCELO MENDES DE SOUZA MAIA:** De acessos.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** [ininteligível]. Quais os parâmetros que foram utilizados?

[ininteligível].

**SR. MARCELO MENDES DE SOUZA MAIA:** Isso está em lei, isso está na LGT, né?

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** Não, mas a minha pergunta é o seguinte, você sabe me dizer quais--

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO [04:29:06]:** Em 97 a gente não tinha telefonia móvel e nem internet fixa no padrão que tem hoje. O PLC 79, que está em curso no Congresso, é o grande assunto do setor de telecomunicações. Uma das questões que ele vem tratar é acabar com a essencialidade da telefonia fixa. E há uma discussão muito grande de se colocar a essencialidade na móvel e na banda larga, mas há muita controvérsia. Depois gente pode passar um pouquinho.

**SR. MARCELO MENDES DE SOUZA MAIA:** É. É a questão do *time*, a LGT, ela é de 97, né? A preocupação era a universalização da telefonia fixa.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** [ininteligível] a principal dificuldade, o principal desafio a ser superado era conseguir levar telefone fixo. Tinham pessoas que não tinham. Aquelas filas imensas, se vendia linha--

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** Declarava no imposto de renda.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** Oi?

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** Declarava no imposto de renda. Essas coisas vão--

[falas sobrepostas]

**SR. MARCELO MENDES DE SOUZA MAIA:** Muito bem, vamos lá. Vamos seguir em frente. Vamos falar agora da banda larga, que eu acho que é um assunto mais interessante.

Como eu falei, esses... segue a mesma lógica dos indicadores lá do STFC, tá? Você tem indicadores aí de reclamações de usuários, indicador de reclamações reabertas, inclusive, indicador de velocidade instantânea, velocidade média, de latência - no slide seguinte eu vou explicar um pouquinho desse conceito, o que é latência, velocidade média - indicador de perda de pacotes, de disponibilidade do serviço, do serviço estar disponível para o usuário, indicador de tempo de entendimento do atendente, que é o mesmo tempo lá do... estabelecido o indicador lá do STFC, que é 20 segundos, indicador... aqui eu tenho indicador de prazo de instalação, porque isso aqui nós estamos em regime privado, então a Anatel estabeleceu um indicador de prazo de instalação de dez dias úteis, tá? Tendo aí exceções até 15 dias. Indicador de solicitação de reparo, de tempo de reparo, que é de 24 horas e máximo de 48, e indicador para responder pedidos de informação e diversas solicitações, que é cinco dias úteis.

Esse aí é o panorama de todos os indicadores da banda larga, tá? Também lá no site tem o

cumprimento das metas lá pelas empresas, né? Indicadores críticos aí, tempo de atendimento, como já era esperado, tem também indicador de tempo de reparo também, que o cumprimento está um pouco baixo e indicador de latência também, que é a SMC, está um pouco abaixo, está com 72% de cumprimento de meta.

Bom, falar um pouco aqui de alguns conceitos da banda larga, conceitos de velocidade, perda de pacotes, latência e variação da latência, né?

Essa questão de velocidade, às vezes causa uma confusão para o usuário, porque os planos de banda larga, eles são comercializados pela velocidade que vai ser entregue. Então, geralmente, ela coloca lá, vai contratar um plano de 100 mega, o que é isso? É uma velocidade, nós estamos falando que a prestadora vai configurar os equipamentos para trafegar a uma velocidade de 100 megabits por segundo, tá? Isso é medida de velocidade, megabits por segundo, que é o que é ofertado pelas prestadoras, né?

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** [pronunciamento fora do microfone].

**SR. MARCELO MENDES DE SOUZA MAIA:** Sim, aí é outra história.

Então, as velocidades comercializadas estão em megabits por segundo, e pode criar uma espécie de confusão, porque em sistemas computacionais, às vezes vocês vai fazer um download lá... Quando eu trabalhava na Sala do Cidadão a gente deparava com algum tipo de reclamação e até dúvida do usuário. Ele mostra em outra unidade, ele mostra em megabytes por segundo, e às vezes o usuário tem a percepção de estar fazendo um download de um arquivo, às vezes a velocidade está dez vezes menor do que eu contratei, mas é porque a unidade aqui é diferente, né? Sistema computacionais mostram em megabytes, esse 'B' maiúsculo, ele faz toda a diferença, que é o que os sistemas computacionais mostram para o usuário. Então, aproximadamente aí, quando a unidade é megabyte, que o sistemas computacionais mostram, ela é oito vezes maior do que se comparada em megabits, tá? Então, só esse adendo aí para fazer essa diferenciação.

Tem a questão também de perda de pacotes, que é um dos indicadores da banda larga. Que basicamente é... quando você trafega dados, eles são bits, né, 0 e 1, que são encapsulados em pacotes e são enviados para chegar até seu destino. Então, esses pacotes, esse indicador o que ele conta? Ele conta se eu mandei dez... o usuário mandou dez pacotes para rede, quantos pacotes chegaram lá no destino. Se eu tive uma perda... se eu mandei dez perdi um pacote, um pacote não chegou, por diversos motivos, ou porque está congestionada a rede, ou teve um problema específico no caminho, se eu perdi um e mandei dez, eu tive um aproveitamento de 90% dos pacotes que eu enviei e uma perda de 10%. Então, esse indicador, ele é dado em



percentual contando as perdas e os pacotes que são enviados em média pelo usuário.

Tem o indicador de latência bidirecional, que nada mais é medir o tempo que um pacote quanto enviado gasta para ir até o destino e voltar até o usuário. E ele é medido em milissegundos, né? Então tem um indicador específico que estabelece uma referência de qual que seria o tempo desejável, o maior tempo permitido para que o usuário tenha uma experiência boa.

E outro indicador, que é a variação da latência, que a gente chama de Jitter, também no meio aí das telecomunicações, que nada mais é o seguinte, o quanto variou a latência, ou seja, eu mandei um pacote, ele gastou dez milissegundos para chegar e voltar. Mandei outro, ele gostou 20, então, teve uma variação de dez milissegundos. Então, quanto maior essa variação, ou seja, pior é a percepção do usuário, porque os pacotes não chegam ao seu destino de forma uniforme. Uns nem chegam, outros chegam num determinado tempo e outros demoram mais. Isso é ruim para algumas aplicações, tá?

Então, só esses conceitos aí para alguns indicadores são tratados com esses conceitos.

Bom, falar especificamente de um indicador que é muito interessante que falado no meio, que é o indicador de velocidade instantânea, que é o SM4. A finalidade dele é medir a taxa de transmissão instantânea, aí tanto faz, download, upload, são iguais ou maiores que 40% da velocidade contratada, né? Então, esse indicador...

**SR. PRESIDENTE EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA:** A Agência admite então, que se ela vender 100 e entregar 40...

**SR. MARCELO MENDES DE SOUZA MAIA:** Não. Não. Velocidade instantânea, vamos lá. Vou chegar nesse conceito aqui.

**SR. PRESIDENTE EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA:** Então, tá. Então eu te atrapahei.

**SR. MARCELO MENDES DE SOUZA MAIA:** O que é velocidade instantânea? Velocidade instantânea é o seguinte, eu fiz uma medição aqui, agora, imagine que o usuário tem 10 megabits contratados, tá? Eu fiz uma medida, fiz uma medida aqui, e nessa medida eu encontrei 3 megabits por segundo, ou seja, 30% da contratada. Então, para medição de velocidade instantânea, que é diferente de velocidade média, é uma velocidade que eu medi naquele momento, tá? Então, eu faço dez medições, tá? Eu vou ter dez medições instantâneas, mas se eu pegar aquelas dez medições e fizer uma média, eu vou ter a velocidade média. Então, significa o seguinte, eu fiz várias medições instantâneas, e uma dessas medições deveria ficar menor que 40%. Essa que é a ideia, tá?

Então, o cálculo desse indicador, ele pega as medições dos usuários, aí no caso pega as

medianas, tá? Que é a medida do meio, das várias medições, que são maiores ou iguais a 40% e divide pelo total de medições. Isso tem que dar maior ou igual a 95%. Então, para efeito de acompanhamento da Agência do indicador, por prestadora, ela estabelece uma meta de 95%... que 95% das medições estejam acima de 40% das velocidades instantâneas. Esse é o indicador.

Voltando, pegando um gancho aqui no que o Vinícius falou naquele slide, isso é um indicador para acompanhamento da Anatel, para efeito de referência do usuário, para acompanhar o serviço. O serviço que está sendo prestado, ele está legal? Vale a referência de 40%. Quarenta por cento é o que a Anatel estabeleceu como referência no indicador para efeito de cálculo, mas para referência do usuário a gente imagina que 40% é o mínimo para a velocidade instantânea.

**SR. PRESIDENTE EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA:** Então é 40 mesmo?

**SR. MARCELO MENDES DE SOUZA MAIA:** De velocidade instantânea, naquele momento. Eu vou chegar no próximo indicador que é velocidade média.

**SR. PRESIDENTE EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA:** Então, vamos. Segue o enterro.

**SR. MARCELO MENDES DE SOUZA MAIA:** Então, só para entender. Velocidade instantânea, se o usuário tem... E esses valores são diferenciados, geralmente download e upload, né? Porque o comportamento do usuário é baixar. A informação está toda na informação. Então, eu tenho pouca informação para enviar para a rede e tenho muita informação para trazer para mim. Então, normalmente os planos são assimétricos. Então, geralmente você tem um plano de 10 megabits, você vai ter 1 megabit de upload, que é 10% da velocidade de download. Mas é porque efetivamente o usuário precisa muito mais de download do que upload, por isso que os planos são assimétricos. Então, isso vale tanto para upload como para download. Se você tem 10 megas contratados de download e 1 para upload, o indicador mínimo para velocidade instantânea de 40% seria 4 mega para download e 400 kbps para upload, ok?

**SR. PRESIDENTE EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA:** Então, vamos lá. Vamos traduzir para o português antes de você passar para o próximo slide. Se chegar lá uma reclamação do consumidor que tem uma média de um plano contratado de 10 megabits e ele, por diversas vezes, fez a medição instantânea através daqueles velocímetros que tem na internet, tem até alguns de universidade, inclusive.

**SR. MARCELO MENDES DE SOUZA MAIA:** Só pontuar, depois vou falar sobre esses velocímetros o que seria o ideal.

**SR. PRESIDENTE EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA:** Se o PROCON pode multar se tiver

menos de 4?

**SR. MARCELO MENDES DE SOUZA MAIA:** Vamos lá, eu estou falando de referência.

**SR. PRESIDENTE EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA:** Entendi.

**SR. MARCELO MENDES DE SOUZA MAIA:** Referência para o usuário, para ele... pelo entendimento dele, se aquele serviço está sendo prestado de forma satisfatória.

[falas sobrepostas]

**SR. MARCELO MENDES DE SOUZA MAIA:** É diferente... Uma coisa é indicador, isso aqui é indicador da Anatel. A Anatel acompanha esse indicador e, caso não cumprir os 95%, abre-se lá um procedimento por descumprimento de obrigações, lá na gerência competente, para...

[falas sobrepostas]

**SR. PRESIDENTE EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA:** Eu estou te atrapalho ando, mas eu gostaria que você entendesse um pouquinho a nossa realidade do dia a dia. O cara pega, contrata lá, que é o slide anterior, 120, 90 mega, 30 mega, 40 mega, e o cara me entrega 4 é propaganda enganosa, e isso é crime na esfera individual.

Isso que a gente precisa chegar numa solução que o técnicos têm que nos dar como que eu, na ponta lá, atendendo o cara, consigo falar: Você vai ter trazer para mim, isso aqui, isso aqui, isso aqui. Se você trouxe isso aqui, isso aqui, isso aqui, eu muito a empresa, porque ela não estão está te servindo. Aí se você chegar para mim e falar assim: “Não, Eduardo, o cara tem que trazer para você 20 medições durante quatro meses seguidos todo dia”. Vou falar com ele, ele vai me bater, mas eu vou falar com ele. Eu vou falar: A Anatel falou que você tem que trazer 20 medições diárias durante quatro meses.

**SR. MARCELO MENDES DE SOUZA MAIA:** Não.

**SR. PRESIDENTE EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA:** Para a gente chegar nessa conclusão. Você entendeu?

**SR. MARCELO MENDES DE SOUZA MAIA:** Não tem essa quantidade. Existe uma metodologia por cálculo indicador. Mas para o indivíduo, individualmente, não existe nada existe escrito ou regulamentado pela Agência: Tem que ter tantas ou ‘x’ medidas. O ideal é que isso esteja estabelecido em contrato.

Eu dei uma olhada em alguns contratos, algumas ou bastante empresas já estão colocando essas referências no contrato.

**SR. PRESIDENTE EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA:** Essas aí?

**SR. MARCELO MENDES DE SOUZA MAIA:** Essas referências. Então, vai estar lá no contrato:

Olha, eu te garanto uma velocidade instantânea mínima de 40%. Então, aí você pega contratualmente.

**SR. PRESIDENTE EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA:** Sim, é isso aí. É o que a gente precisa. Pega a técnica.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** [pronunciamento fora do microfone].

**SR. PRESIDENTE EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA:** É, ué.

**SR. MARCELO MENDES DE SOUZA MAIA:** Antes desses 40%. Vamos para a média.

**SR. PRESIDENTE EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA:** A média é mais fácil de eu entender?

**SR. MARCELO MENDES DE SOUZA MAIA:** O importante é verificar o que está no contrato, tá?

Bom e aí, agora vou falar de velocidade média, que é o que interessa mais para o usuário, a velocidade média. Então, a velocidade média o que é? Nada mais é do que a média das velocidades instantâneas. Então, o cálculo desse indicador é feito da seguinte forma, eu vou pegar os percentuais das taxas instantâneas em relação à velocidade contratada, e esse percentual tem que ser igual ou maior a 80%. Então, a referência aqui, ela já muda de patamar, da velocidade instantânea. Que uma medida é 40%, a velocidade média, que é a média das velocidades instantâneas que foram apuradas, tem que estar acima de 80% da contratada. Então, o patamar aqui... o patamar aqui, ele muda para 80%.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** [pronunciamento fora do microfone].

**SR. PRESIDENTE EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA:** Mas aí é diferente, deixa eu explicar isso primeiro porque é melhor. Aí porque você tem uma variação, dentro de uma cidade você vai ter uma diversidade, então você não vai conseguir chegar com a mesma potência de sinal em todo os pontos. E é uma variação que é razoável 20%... 40%, 70%, 80%, para mim não é, agora, 20% eu acho razoável.

**SR. JUAREZ:** [pronunciamento fora do microfone].

**SR. PRESIDENTE EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA:** Sim, eu concordo. Mas como é que o senhor chama? Esqueci.

**SR. JUAREZ:** [ininteligível] média de quilometragem do meu carro, média, 100 quilômetros, aferiu que vou andar a 80 e aferiu que eu vou andar a 120, dá uma média de 100. Agora, eu contrato 100, recebo 80, dá uma média de 80. Teria que dar 120, 80, 70, 130, para dar uma média de 100.

**SR. PRESIDENTE EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA:** Eu até concordo com você sob o ponto de vista utópico. Agora, do ponto de vista da vida real, e aí o que eu queria explicar para o Marcus Vinícius... Marcelo, desculpa. E te pedindo desculpa por interferir novamente na sua apresentação, Marcelo.

É porque o que acontece na cidade? Na cidade é o seguinte, você tem um cara que vende isso e você tem um cara que instala isso. O cara que instala isso, põe uma propaganda no jornal e fala assim: "Olha...". Vou dar meu exemplo lá agora, Juiz de Fora vai ser toda coberta por fibra ótica. Aí todo mundo recebe 1,5 mil ligações que já está disponível 300 giga de internet banda larga. E tasca vender, e vende, e vende, e vende, e vende. E não entrega 10, não entrega 15. Aí, a vontade do diretor do Procon é de fazer o quê? Vou mandar parar de vender, que ele não entrega. O serviço nem instalado foi, às vezes nem pedido na prefeitura para passar o cabo tem.

Então, essa dissonância da área comercial que já vende o serviço sem ele estar disponível é o nosso calcanhar de Aquiles, é o que efetivamente acontece nos Procons.

Então, eu concordo com a indignação do seu Juarez, porque, a partir do momento que eu compro 100, eu tenho que levar 100, mas dentro da ótica do desenvolvimento de sistema que você explicou, eu já acho até 80% admissível. Porque a realidade é que no não chega a metade, dentro da ótica do mercado, tá? Se vende antes de se ter e não se entrega aquilo que se vende.

Então, o que nós estamos querendo aqui é uma resposta técnica de como é que eu pego esse cara. Como é que eu falo assim: Olha, você não vai mais vender, você não tem. Você não pode vender. Você não está entregando o que você está vendendo. É isso o que a gente precisa e a gente não tem. E eu tenho a absoluta certeza, dentro da complexidade tamanha da Anatel, que eu vou te ligar falar assim: Estão descumprindo aqui o contrato, vem cá e resolve. Você não vai ter essa capilaridade de atender os 140 Procons. A gente tem que achar uma solução aqui de como é que a gente vai resolver isso aqui com o respaldo na regulamentação. Entendeu o que eu estou querendo dizer?

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** [pronunciamento fora do microfone].

**SR. PRESIDENTE EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA:** Do cumprimento desses indicadores.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO [04:46:06]:** Agora, o CDC alcança eles de qualquer forma?

**SR. PRESIDENTE EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA:** Do que está no contrato sim.

**SR. MARCELO MENDES DE SOUZA MAIA:** Eu ia deixar mais para o final, mas você tocou no ponto crucial do assunto, é onde a gente tem um divisor de águas.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** [pronunciamento fora do microfone].

**SR. MARCELO MENDES DE SOUZA MAIA:** Perfeito. Abrange e apanha todo e qualquer prestador de serviço de qualquer modalidade no país, não é de Telecom. Esse é o divisor de águas. A Agência regula com toda aquela dificuldade, complexidade e variáveis que são ponderadas para definir esses indicadores, eles são não 'achismos', eles são técnicos, e eles têm muita complexidade para ser desenvolvido, e nuances, não é só do consumidor, para regular o setor no Brasil, em alinhamento com o que acontece a nível mundial.

Agora, o problema do usuário, o Zé da Silva, lá na Juiz de Fora, ele dificilmente vai ser acessado por via dessa definição regulatória da Agência. É para isso que existem os Procons. E é por isso que a gente complementa uma cadeia de proteção e defesa do consumidor. Num nível global e macro de prestação do serviço, a regra é essa. E a gente pode explicar, demandaria outro fórum para a gente entrar didaticamente em porque isso é 80%, como a internet funciona, como os pacotes trafegam na internet, como que a rede se interconecta, como que eu acesso um Netflix, que até dois anos atrás estava sediado lá no Estados Unidos e o meu filme tinha que vir de lá para cá, e hoje ele está num CDN aqui em São Paulo, aqui em Brasília, alguns aqui em Belo Horizonte. E ficou uma percepção muito melhor. É qualidade do serviço? Não. É desenvolvimento tecnológico, que as coisas vão evoluindo.

Agora, aconteceu isso tudo, o CDC mudou? É o mesmo. Cabe? Continua cabendo. Quando cabia quando não tinha regulamento nenhum de qualidade da Agência, antes de 2011 esses regulamentos gerais de qualidade, e continua cabendo para esses caso. O Eduardo já adiantou, segundo a interpretação dele, e eu não vou me arriscar a adentrar nas interpretações consumeristas aqui, segundo suas falas, é crime, é um descumprimento daquele outro artigo. Então, em tese, temos a solução do problema para a indivíduo, específico daquele determinado caso, para aquele descumprimento, daquela operadora que prometeu aquilo e não entregou assado.

Agora, para a Agência, isso que a gente está demonstrando aqui é como a regulação setorial trata o assunto da qualidade, é um contexto global e que envolve todas essas nuances. Tá vendo como a gente já patinou aqui em nos dois primeiros indicadores? É difícil, não é um negócio assim, simples e palatável.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO [04:49:33]:** [pronunciamento fora do microfone]. Uma internet que te dê 100%, você tem que contratar um acesso dedicado, porque aí...

**SR. MARCELO MENDES DE SOUZA MAIA:** Aí, invés de custar R\$ 80 o mega, custa R\$ 5 mil,

R\$ 3 mil. Tem lá o serviço, pode contratar.

[falas sobrepostas]

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** O SCM tem o efeito rajada, né? Não é todo momento, ele é um sistema compartilhado, por isso que dá momentos de pico e momentos menores.

**SR. MARCELO MENDES DE SOUZA MAIA:** Toda a internet e as redes de telecomunicações foram construídas e o conceito a gente chama de *best effort*, que eu vou fazer o melhor esforço para entregar seu pacote, mas eu não garanto que aquele pacote vai chegar no tempo e se vai chegar.

Então, a internet funciona com base nesse preceito. Então, assim, é complicado a gente falar. Eu contratei 100 e você vai me garantir 80, né? Mas é porque a tecnologia, a rede de telecomunicações de transporte de dados, ela funciona assim, e não estamos aqui para mudar isso, a tecnologia é assim.

Então, essas questões são importantes para entender porque é que eu contratei 100 e, de fato, quando eu contrato 100, o meu equipamento tem que estar configurado para trafegar 100, né? Agora, por questões de compartilhamento de infraestrutura, quantidade de usuários que vão estar acessando naquele momento, qual o caminho que os pacotes vão trafegar, isso vai variar. E por algumas questões, o 80%, ele não está à toa, senão seria 100%, né? Então, vamos lá.

**SR. PRESIDENTE EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA:** Vamos para o próximo.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** [pronunciamento fora do microfone].

**SR. MARCELO MENDES DE SOUZA MAIA:** Esse é em problema, a gente tem ciência do que acontece.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** [pronunciamento fora do microfone].

**SR. MARCELO MENDES DE SOUZA MAIA:** Não. Não. Sim, perfeito. Aí é um problema na oferta, ela vendeu uma determinada capacidade na hora do venda...

**SR. PRESIDENTE EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA:** Gente, só um parênteses aqui, eu como mediador, fui advertido pela degravação que eu tenho que interromper menos as exposições porque está sendo gravado, tá? Está lá, está rindo de mim lá fora. Então, por favor, vamos dar sequência e vamos deixar as perguntas no final, tá?

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO [04:52:29]:** Não, é só um ponto, essa regulação é de 2011, que é o RGQ, e ela foi feita, inclusive iniciou com decreto presidencial, e o Brasil foi um dos primeiros países reguladores de telecomunicações do mundo que estabeleceram, pelo menos, a meta dos 80, porque não existia isso na regulação brasileira, e em poucos lugares do mundo

existia. E foi até gradual, no começo acho que era 60, depois passou para 70 e depois para 80.

O que você falou da velocidade média é uma coisa que a gente vê hoje que existe na... e uma coisa atual, coisa de um ano atrás, dois anos atrás na Austrália, e um ano atrás no Inglaterra, eles implementaram uma regra que é assim :Olha, você só pode anunciar a velocidade média, não é que você tem que fazer 80% no anunciado, só pode... Mas é uma coisa super-recente, é uma medida nova.

E é uma coisa, assim, a regulação da Anatel também está sempre evoluindo. O RGQ, o regulamento de qualidade, está sendo votado regulamento novo, o Regulamento Geral de Direito dos Consumidores vai entrar em consulta pública esse ano, e são sempre pontos que podem ser evoluídos.

Eu até entrei num site lá para ver oferta de banda larga na Inglaterra, lá os caras vendem: Aqui banda larga a 73 mega. O cara já bata o número picadinho mesmo, que é a média, né? Que é isso. Então, são coisas que podem evoluir ao longo do tempo.

**SR. PRESIDENTE EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA:** Por favor.

**SR. MARCELO MENDES DE SOUZA MAIA:** Vamos lá.

Então, eu falei lá, de latência no slide anterior. Então, tem o indicador também de latência, que é o SM6, ou seja, a ideia é medir se o tempo de pacote de dados irá gastar para chegar ao destino e retornar à estação do cliente. Esse tempo tem que ser menor ou qual a 80 milissegundos, no caso de uma rede cabeada, né? Ou 900 milissegundos se for uma prestação de banda larga por satélite. Aí questão tecnológica do satélite, pela distância, porque o satélite está... Então, esse tempo para o pacote ir e voltar demora mais mesmo.

Então, assim, a questão da latência, né? Quanto menor essa latência, maior é a qualidade percebida pelo usuário na prestação do serviço. Isso compromete bastante aqueles serviços de voz, voz sobre IP, que exige em tempo real e de vídeo chamada, né?

Da mesma forma, a variação da latência, o indicador para medir se essa variação, ela tem que ser menor ao igual a 50 milissegundos. Então, a diferença de tempo que os pacotes gastam para trafegar, essa máxima diferença não pode ser maior do que 50 milissegundos, tá? É um indicador também que tem uma meta de 95%, né? É um indicador também crítico para aplicações de tempo real que comprometem a experiência do usuário para chamadas de voz e de vídeo chamada, tá?

O próximo indicador que é de perda de pacotes, é medir se o percentual de pacotes que são perdidos na rede, ele está limitado até 2%. A meta também, ela é uma meta 95%. Óbvio,



quanto menor essa perda, melhor a qualidade percebida no usuário, na prestação.

Falar um pouco aqui no medidor. Existem vários medidores aí disponíveis na internet, né? Mas existe uma... a gente já falou aqui da EAQ, que é a entidade aferidora de qualidade de banda larga, que é uma entidade que foi criada em atendimento aos RGQs do serviço móvel e da banda larga, para fazer essas medições, e esses indicadores que eu falei aqui, que é indicador de velocidade instantânea, velocidade média, perda de pacotes, latência e de variação da latência.

Aí a gente fala, bom, se tem vários medidores aí disponíveis, qual usar? Por que a Anatel criou uma entidade para medir? O primeiro ponto básico é o seguinte, quando você fala de garantir velocidade, a gente está falando de garantir velocidade na rede da prestadora, não está falando de garantir velocidade na internet. Porque internet é uma rede composta por várias prestadoras, universidades, e é uma infinidade. Então, você não consegue controlar e também pedir que uma prestadora seja responsabilizada pela velocidade que está na internet.

Então, todos os indicadores aqui, eles têm que ser medidos até o ponto de saída para a internet, né? Então, essa entidade, essa EAQ, ela está justamente nesse ponto, ela tem vários servidores distribuídos no país, que estão conectados justamente nesse ponto, o que a gente chama de PTT, que é com o ponto de transparência de tráfego. Ou seja, a partir desse ponto aqui, quando o pacote que você encaminhou... o pacote sai daqui da sua estação, a partir desse ponto aqui, ele não está mais na rede da prestadora, ele está na internet. Então, quando você faz o teste utilizando a EAQ, o teste de velocidade daqueles indicadores, ele é feito nesse caminho aqui, ou seja, a prestadora tem que garantir aqueles 80% de velocidade média nesse trecho, porque, a partir desse trecho aqui, ela não controla, foi para a internet, foi para o mundo, né? Você está fazendo um download de um servidor que está lá na China, possivelmente o download vai ser bem mais baixo do que de um servidor que está aqui na UFMG, na Universidade Federal de Minas Gerais. Então, tem essas questões.

Então, quando os consumidores: Como eu meço? A gente orienta que se use a entidade oficial, que é a EAQ, o endereço é [www.brasilbandalarga.com.br](http://www.brasilbandalarga.com.br). Lá você pode fazer o teste, você inicia o teste, e aí faz o teste daqueles indicadores lá que eu comentei aqui, né?

Só uma questão, é importante orientar o usuário também, que esse teste, nós estamos falando aqui de banda larga fixa, esse teste seja feito via cabo com a sua estação no modem da prestadora, porque se você fizer via wi-fi vai comprometer todo o teste, você tem queda.

Só um exemplo aqui, isso aqui eu fiz lá de casa, esse teste aqui, esses testes aqui. Eu conectei o notebook no modem da prestadora, tem uma velocidade lá contratada de 100 megas.

Então, o primeiro teste foi feito no modem, deu uma velocidade de download de 120. Aí vamos conectar no wi-fi agora próximo do ponto de *access point*, do aparelhinho wi-fi da prestadora, já deu uma velocidade de 31. Olha a diferença, isso segundos depois. E aí falei: Vou me afastar um pouquinho, vou lá para a cozinha e vou fazer o teste, caiu para 5. Então, assim, o teste...

**SR. PRESIDENTE EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA:** Mas na ponta do cabo deu 120?

**SR. MARCELO MENDES DE SOUZA MAIA:** Na ponta do cabo deu 120. Isso aqui foi velocidade instantânea que eu medi, né? Fiz um teste.

Então, referendar aqui a necessidade de que esse teste seja feito com o cabo no modem e também que não esteja... não adianta você estar fazendo o teste e seu filho estar assistindo Netflix, assistindo um filme em HD lá, porque parte da banda disponível para você, vai estar sendo usada para download do filme e vai comprometer o seu teste. Então tem que garantir que só você esteja usando no momento, tá? Só esse detalhe.

Bom, passar um pouco agora para a telefonia móvel. Ver se eu ando rápido, porque o meu tempo já estourou. A telefonia móvel a gente tem também 14 indicadores. São indicadores parecido também com a da banda larga, com algumas especificidades, tem indicador para reclamação, tem indicador para completamento de chamada, ou seja, apertei o *send* aqui do celular, fui entendido? A ponta a minha lá atendeu? Se não entendeu, afeta esse indicador, se atendeu é uma chamada ok, esse indicador é computado no indicador de completamento de chamada, tá?

Tem indicador de alocação de canal de tráfego, quando você faz uma chamada de voz na telefonia móvel, você tem que alocar um recurso para poder fazer aquela chamada. A gente chama de um canal de tráfego, que é um canal de voz que vai ser usado, uma radiofrequência que vai ser utilizada para você se comunicar. Então, tem um indicador específico para isso, que toda vez que o usuário digitar o número lá e apertar o *send* para fazer uma chamada de voz, o ideal, para efeito de indicador, é que 95% dos casos vocês consigam alocar o canal de voz e fazer a chamada.

É diferente do SMP4 de completamento, porque o completamento é indicador que a chamada foi atendida. Então, computa nesse indicador. O indicador SMP5, que é alocação de canal de tráfego, é se eu conseguir... é um indicador muito técnico, muito de rede, é um indicador se eu conseguir um recurso da rede para então fazer a chamada. Se ela vai ser atendida lá ou não, isso vai ser medido no SMP4, tá?

Aí tem indicador de queda de chamada, de envio de SMS em até 60 segundos. Aí, volta

aqui os indicadores lá da banda larga, que é o de velocidade instantânea e velocidade média. As mesmas referências, 80% para velocidade média, 40% para a velocidade instantânea. Indicador de atendimento de até 20 segundos de *call center*, solicitação de pedidos de informação e entendimento presencial de até 30 minutos lá na loja. Então, são esses indicadores aí. Lá no site da agência tem...

**SR. PRESIDENTE EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA:** Na loja tem...

**SR. MARCELO MENDES DE SOUZA MAIA:** Tem indicador para atendimento em loja para o SMP, que é de até 30 minutos. A meta é 95%.

Esses indicadores estão lá na RGQ no SMP, tá? Para a consulta dos senhores. E aqui temos o ranking das empresas para esses indicadores da telefonia móvel, tá?

Essas duas aqui são empresas que a gente chama de MVNOs, que são empresas virtuais, são empresas que comercializam a telefonia móvel, elas vendem o sim card delas, só que elas não têm rede, elas usam rede das grandes, que as grandes alugam a rede para elas, e elas prestam serviço só na parte... Essa aqui é Datora e a Porto Seguro. A Porto Seguro, ela encerrou a prestação de serviço esse ano, em abril desse ano. A Datora MVNO... Tem Correios, também presta esse tipo de modalidade. O Correios, ele vende chip de telefonia móvel, mas ele usa a rede das grandes, né? A gente chama de MVNOs, Mobile Virtual Network Operator.

Então, só passar aqui pelos indicadores, que meu já está esgotado. Tem o indicador de queda de chamada. Você fez uma chamada de voz... Então esse indicador, ou seja, se você fez dez chamadas de voz, ou melhor, cem chamadas de voz, dessas cem, pelo indicador, o ideal é que caia somente duas, 2%. Esse indicador é de 2%. O cálculo é o número de chamadas interrompidas sobre o total de chamadas completadas. Locais com baixa intensidade de sinal, você tem problema de cobertura, tende a afetar bastante esse indicador. Você está falando, aí começa a metalizar o voz, você está com sinal baixo, de repente a chamada cai.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** [pronunciamento fora do microfone].

**SR. MARCELO MENDES DE SOUZA MAIA:** Você tem...

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** [pronunciamento fora do microfone].

**SR. MARCELO MENDES DE SOUZA MAIA:** Não... Sim, existem formas de corrigir. O relevo atrapalha muito a prestação do serviço de telefonia móvel, árvores, isso atenua bastante o sinal. Existe aí, como Vinícius colocou, no caso da telefonia móvel, ela não tem obrigação de atender determinado município se não for economicamente viável para ela. Mas, a partir do momento que ela atende, ela tem que cobrir 80% de sede do município.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** [pronunciamento fora do microfone].

**SR. MARCELO MENDES DE SOUZA MAIA:** É 80% da sede do município. E aí existem medições que a Anatel faz para verificar esse cumprimento dessa obrigação.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** [pronunciamento fora do microfone].

**SR. MARCELO MENDES DE SOUZA MAIA:** Você pode solicitar. Pode fazer o solicitação lá em Brasília...

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** [pronunciamento fora do microfone].

**SR. MARCELO MENDES DE SOUZA MAIA:** Oi?

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** [pronunciamento fora do microfone].

**SR. MARCELO MENDES DE SOUZA MAIA:** Sim, a Anatel faz medições, tem equipamento para isso, você mede o sinal, a intensidade do sinal nos vários trechos do município para verificar se está tendo aquele cumprimento da 80% de cobertura da sede do municípios, tá bom?

Tem indicador de conexão de dados, que é o indicador que mede as tentativas de sucesso na conexão de dados, a meta é 98%. Se eu fiz 100 tentativas de conexão de dados com minha telefonia móvel, o ideal é que 98% eu tenha sucesso, né? É um indicador também que ele degrada bastante quando você tem baixa intensidade de sinal e altíssima concentração de dispositivos. Você... Alguém já esteve aqui, já foi em shows, né, que você tem todo mundo ali tentando usar o celular ao mesmo tempo, e ninguém consegue usar. Isso afeta bastante esse indicador aqui, por conta de interferência, o piso de ruído sobe, e aí você tem uma degradação do sinal.

De novo aqui, velocidade instantânea, que eu já tratei lá na banda larga. É o mesmo raciocínio, tá? São as mesmas metas e os mesmos percentuais de referência, 40% para velocidade instantânea e 80% para velocidade média.

Voltando aqui a EAQ, assim como na banda larga fixa, para a telefonia móvel está disponível para baixar tanto para IOS como para Android o aplicativo da EAQ que você pode fazer o teste. Aí vão ser medidos aqueles mesmos testes de velocidade média, instantânea, latência, Jitter e perda de pacotes, né? Aquele mesmo raciocínio, vai estar um servidor da EAQ na ponta lá na rede da prestadora para fazer essa medição, tá?

Fiz um teste aqui, estava no 4G, só para... fiz um download a quase 12 megas, upload a 7, e aqui tive latência de 31 milissegundos, Jitter 3 milissegundos, perda de pacote zero. Isso vai variar bastante se você vai estar no 4G, no 3G ou no 2G.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** [pronunciamento fora do microfone].

**SR. MARCELO MENDES DE SOUZA MAIA:** Esse aplicativo está disponível tanto para IOS

como para Android, você pode baixar do seu celular, tá?

Por fim, aqui, falar um pouquinho de TV por assinatura, passar rapidamente. Você tem alguns indicadores também lá na regulamentação de qualidade da TV por assinatura. Tem um ranking das empresas que prestam também, as menores costumam ter uma performance melhor nos indicadores. Eu tenho indicador de reclamações recebidas, que até 2% da base, que é a meta, indicador de solicitação de instalação de serviço no prazo. Aí aqui não existe um prazo específico nesse regulamento, é o prazo acordado entre cliente e prestador. Então, eu tenho que cumprir aquele prazo acordado. Indicador de sensação de cobrança pelo serviço, ou seja, a partir do momento que o usuário pediu o cancelamento do serviço, esse serviço tem que ser cancelado e não pode ser efetivado cobrança após 24 horas. Indicador de correspondência respondidas, que é até sete dias úteis, atendimento presencial, é diferente lá no SMP, aqui está falando de 20 minutos ao invés de 30, esse indicador ele é mais restritivo do que o anterior da telefonia móvel, que o usuário seria atendido até 20 minutos em loja. Indicador de ligações atendidas pelo atendente, até 20 segundos, aí é o mesmo parâmetro das demais, diferente lá no decreto, que é 60. Indicador de reclamação por erro de cobrança, a cada mil cobranças emitidas isso tem que ser menor de 2%. Interrupções solucionadas em até 24 horas. A partir do momento que o usuário reclama de um problema, a operadora tem que voltar o sinal dele de TV por assinatura até 24 horas. E indicador de solicitação de reparos atendidos em até 24 horas.

Bom esse daqui é o panorama de TV de por assinatura. Eu não vou entrar em nenhum específico aqui, porque é o que dá menos problema. Falar um pouquinho, que o Fábio até já iniciou esse assunto aqui, todos esses indicadores aqui, vocês perceberam? Nós estamos falando aqui quase 50 indicadores, uma coisa absurda para quatro serviços. Então, há na Anatel... Isso foi para consulta pública no ano passado, a gente reduzir esse número de indicadores e que eles sejam únicos por serviço para todo serviço, né? E também que esses indicadores, eles melhoram também a questão da inteligibilidade, o usuário entenda o porquê daquele indicador e quanto ele afeta na prestação do serviço.

Vejam que eu falei no indicador de alocação de canal de tráfego, para o usuário ele não interessa se alocou ou não o canal de tráfego, interessa se ele conseguiu falar lá do outro lado. Então, um indicador que para a Agência pode ser até importante, para medir algumas questões de qualidade, mas para o usuário não diz muita coisa, né? Então, essa questão da qualidade percebida, ela tem que refletir nos indicadores da Agência também.

E aí, questão de [ininteligível]. Não adianta também eu criar aqueles indicadores e ela não

cumpra aqueles indicadores de qualidade, né? Fazer com que há meios e formas de que ela tenha o interesse de cumprir aqueles indicadores. Otimização dos métodos de aferição também, a aferição seja mais simples, utilizar mais EAQ, uma unidade para medir os indicadores e a Agência acompanhar e auditar esses indicadores e a publicação deles. A questão da qualidade, o Vinícius já falou, a qualidade que eu entrego e a qualidade que o usuário percebe, são coisas diferentes, né? A expectativa do usuário, a qualidade daquele serviço.

Uma coisa muito interessante para esse próximo regulamento, que a gente imagina que deva sair esse ano, é a questão da granularidade. Veja que eu falei no início que os indicadores, eles são consolidados ou por UF ou por CN, né? Isso, para o usuário, diz muito pouco, ou seja, o ideal é que o usuário... esses indicadores sejam publicados lá no site da agência, hoje já são publicados, mas que o usuário seja mais próximo dele, ou seja, não adianta eu ver um indicador que está bom para a região 31, para o CN 31, que envolve Belo Horizonte, Contagem, Betim e mais algumas cidades aqui, sendo que está no município lá que menorzinho que faz parte da região 31, e lá a qualidade está ruim, né? Então, a ideia é que essa granularidade chegue no nível do município. Então, a agência vai publicar esses indicadores, na granularidade por município.

Então, eu moro lá no município de 10 mil, 5 mil habitantes no interior, eu vou ter lá o ranking das prestadoras para aquele município, né? Então, isso traz o usuário mais para a questão da inelegibilidade dos indicadores, e que esteja mais próximo da realidade dele ali onde ele vive. Então, eu acho que isso é um grande ganho, essa mudança de paradigma de consolidação por município, tá?

A questão da uniformização, já falei aqui, indicadores únicos para todos os serviços. E essa questão que o Vinícius já colocou aqui, que é a não exigência desse cumprimento dos indicadores para pequenos provedores que caíam naquela regra lá, de até 5% de participação no mercado.

Bom, é isso que eu tinha para falar sobre qualidade. O Fábio pediu para eu colocar novamente aqui no final a questão dos conselhos dos usuários para reforçar aqui a importância em ser convidado para se inscrever lá. E aí a gente termina aqui a apresentação.

[aplausos]

**SR. PRESIDENTE EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA:** Bom, eu agradeço a Marcelo Mendes pelos esclarecimentos. A gente sabe do árduo... Aqui, Marcelo, o reconhecimento pela sua participação, do árduo trabalho de vocês enquanto técnicos da Agência. E é importante a gente ter esse espaço para conhecer mais a fundo.

Só que é óbvio, sem querer insistir numa questão da pequenez do município, esses

indicadores traduzidos para o município é muito importante. Porque é uma experiência que eu estou tendo recente lá em Juiz de Fora, eu gostaria de dividir com vocês sem me alongar.

Mas o que é que eu fiz? Parafraseando o antigo procurador-geral da República, o Janot, telefonia, enquanto tiver bambu, vai flecha. Entendeu? E tem muita flecha. Então, a gente está meio cansado mesmo, sabe?

E, por estar meio cansado do mesmo, eu optei fazer diferente, eu chamei individualmente cada uma das operadoras e falei assim: Olha, existe uma percepção - então quer dizer, a minha linguagem não está dissonante da Agência que é a qualidade do serviço recebida - percepção de que o sistema não está legal, tá? Qual que é o seu investimento para Juiz de Fora? Então, conversei individualmente com cada um deles. Porque a Câmara Municipal criou uma comissão especial de telefonia. E inicialmente essa comissão especial tinha o intuito de melhorar o atendimento dos distritos, baseados no Minas Comunica. E isso era um anseio de muitas das cidades aqui. Só que a realidade do Minas Comunica, ela foi totalmente diferente do que foi levado aos municípios.

Então, o município correu lá para Juiz de Fora, são 12 distritos, ele tinha só três ou quatro, ele emancipou todos os municípios de localidade rural para distrito para ter acesso ao Minas Comunica. E várias cidades fizeram isso para poder ter telefonia celular nessas cidades.

Só que, Dr. Amauri, o Minas Comunica foi um contrato do governo do estado com uma empresa de telefonia que se habilitou num chamamento público a instalar tantas antenas em determinados locais em troca de isenção de imposto. Então, ela não foi uma meta de universalização se fosse um serviço público. Ela foi um contrato do estado de levar telefonia móvel para determinados distritos, *numerus clausus*, contratados 150 antenas em 150 distritos.

E aí, essa comissão que lutou muito por isso, ela ficou muito indignada, porque foram dois anos de construção para se transformar essas localidades em distritos. E aí estão tentando virar o canhão para o Procon e pela qualidade do serviço prestado nos municípios.

Então, já viu, vereador, lá em Juiz de Fora são 19, nós sabemos o que passamos na época da crise da gasolina, né, com os nossos ilustres edis, e aí, eu percebendo que isso iria se tornar um palanque, já me antecipei chamando todas as teles para que elas determinassem qual é o investimento para Juiz de Fora nesse ano de 2019. Já reuni com todas elas.

E aí, eu lembrei de um cara, que é um dos grandes atores do nosso sistema, que é o Ricardo Morishita, que quando criou o Sindec falou assim: "Você não cria política pública se você não tem uma régua para medir".

Então, para mim que não sou técnico, como os senhores da Anatel são, medir a qualidade

do serviço de telefonia na minha cidade é impossível. E eu sei que eu não tenho um de vocês para morar lá todo dia, fazendo medição, e nem nos 852 municípios de Minas restantes.

Então, nós já fizemos uma reunião prévia, vai ter uma audiência pública, já norteamos a audiência pública, para não entrar naquela discussão que antena faz mal, antena não faz mal, que isso não leva ninguém a lugar nenhum, ninguém vai deixar de usar celular, tá certo? Mas para que as empresas se comprometam publicamente na melhoria e ampliação do sistema. Então, telefonia tal, quantas antenas você pretende instalar aqui em Juiz de Fora? “Ah, mas o problema é a legislação local”. Então, vamos mudar a legislação. Os vereadores estão aqui, vamos mudar lei. O que é? Aumentar licenciamento? Quanto? Quatro anos? Quanto que é, a taxa está cara? É dez mil, passa para mil. Então, vamos mitigar coletivamente e publicamente os problemas para chegar lá solução. Então tá, você vai colocar quantos sites? Sites para quem... sites, aprendi esses dias, tá, queridos? Sites são antenas. Para colocar o site tem que ter licenciamento prévio ambiental, e Juiz de Fora tem que ter 500 metros de escola, 30 de isso, daquilo. Então, isso é um site. A outra coisa é a mudança do equipamento repetidor, que é o famoso 4.5G, na verdade, o .5 é só mudança de onda, mas ele usa a mesma torre. Então, ele melhora a rede trocando só o equipamento e não trocando a antena.

Então, pedi para que as quatro apresentassem isso. “Aí, promotor, o que é que eu faço? O que eu vou medir?”. Você falou que ia botar 40, você não botou 10. Ele vai se comprometer isso publicamente na Câmara, com esses investimentos. Vamos criar uma meio de justificativa, porque é óbvio, pode faltar recurso, pode faltar um licenciamento, ter demorado demais, o equipamento é importado, ele não chegou a tempo. Então, a gente pode criar algumas variáveis que sejam cabíveis, mas eu consigo, dentro do município de Juiz de Fora, com a ajuda da Anatel, que acabou de comprometer comigo que vai lá medir, falou que vão lá medir, se forem chamados, devidamente chamados vai medir, se efetivamente o serviço está sendo prestado ou não.

Então, eu acho que vocês poderiam reproduzir essa experiência na cidade de vocês. Se forem grupos de cidades, agora eu me lembrei aqui de Formiga que é ia Procon Regional e Guanhães também. São três cidades, então aumenta o manto, né?

E para encerrar, só algumas questões aqui que eu achei interessante, que eu acho que eu devo pontuar, que eu esqueci até de falar de você, Ednaldo. Um grande problema que a gente tem nos Procons é que as pessoas não sabem o que contrataram.

Então, o espaço reservado do sites a gente pode ir nos Procons utilizar como forma de obtenção de informações até antes de acionar o próprio fornecedor. Então, se o cara foi lá no



Procon, não tem o cópia do contrato, vamos induzi-lo a entrar no site reservado que ele tem, dentro do site da operadora, para coletar essas informações que tanto nos custam, tempo, demanda. Um AR é R\$ 15. Então, eu mando a notificação para a empresa, para a empresa me apresentar um contrato, sendo que está disponível no site, que o consumidor pode ter acesso dentro do próprio Procon, Dr. Amauri.

Então, acho que isso foi um apontamento muito válido. A questão dos protocolos, a gente tem que evoluir. Porque, como já foi dito, não quero repisar no que já foi falado, mas uma grande discussão que nós não entramos e depende de mais um fórum para a gente tratar isso, que significa procedência. A reclamação dele foi procedente ou foi atendida, para a tele é um atendimento, para a Anatel é outro, para o Procon é outro. Nós não temos um alinhamento do que seja uma procedência de uma reclamação e se ela foi atendida ou não. Eu acho que é um caminho.

O Donald contribui aí com o mudança do sistema de *call center*, passar a ser *opt in*, o consumidor opta a receber ao invés dele entrar dentro de um site, botar lá que não quer receber, quem sabe, hein, Fábio? Um futuro próximo, o *opt in*, eu quero receber, o cara entra lá, se inscreve e passa a receber. Pode ser até um exercício de futurologia, mas quem sabe.

Na questão da banda larga eu acho muita coisa clareou. Agradeço aos nossos palestrantes aqui, principalmente com o EAQ, que é um instrumento agora válido, que a gente pode usar como balizador de algumas reclamações, né?

Enfim, eu gostaria muito de que esse contato com a Anatel fosse mais constante e que vocês pudessem disponibilizar para nós, eu sei que todos são profissionais muito ocupados, não têm condições de nos atender, mas que possa ter um canal para aquela situação, naquela cidade, em que a gente possa pedir a ajuda técnica de quem de direito, sabe? A gente fica um pouco refém disso. É muito longe da nossa realidade e a gente se depara, quando eleva uma discussão como eu elevei, eu botei quatro diretores de relações institucionais botando o dedo na minha cara que eu não tenho que me meter com isso. “Isso é problema na Anatel, você não tem que se meter com isso”. Eu falei: Tenho sim. Tenho sim. Tenho e eu vou, a Anatel vai vir comigo. Se ela não vier, eu uso o recurso de fundo de defesa do consumidor, contrato a Nasa. Ué, eu tenho 70 milhão aqui, o Dr. Amauri me empresta. Tem mais 4 lá em Juiz de Fora. É dinheiro o problema? É estudo que precisa fazer? Vamos fazer. A Câmara vai mandar eu fazer, entendeu?

Então assim, eu acho que se a Anatel tem essa condição, essa capacidade de ajudar os Procons da vida das pessoas, é uma grande percepção, é um grande passo, é um grande avanço.

Tá? Esse é meu sentimento dessa reunião de hoje.

Eu gostaria de saber se alguém tem mais alguma pergunta. Ulisses, Divinópolis, lá atrás.

**SR. ULISSES:** A minha pergunta é o seguinte, ela fala sobre questão da qualidade da prestação do serviço, mas não exatamente nos termos do que foi falado aqui hoje.

Lá na nossa cidade, Divinópolis, há uns dois meses, nós fizemos uma comissão de vários órgãos institucionais, prefeitura, Cemig, com várias secretarias de prefeitura, a reclamação era o quê? Questão de qualidade, prestação de serviço da Cemig. E foi identificado o que, junto com isso? A questão da fiação das empresas de telefonia.

Então, nós questionamos para a Cemig como que funciona aquilo. Porque, querendo ou não, é fio arrebatado todos os dias, e isso interfere na qualidade do serviço de telecomunicações.

E nós entramos nessa questão com a Cemig, se ela autoriza ou não a utilização dos postes, e eles, simplesmente, não souberam responder. Falaram que seria com a Anatel. Então, foi combinado que haveria uma reunião, aqui, agora, nos próximos dias, em Belo Horizonte, da Aneel com a Anatel para discutir essa questão, tanto da questão da aparência daquele tanto de fio jogado, que parece uma coisa... vai chegando uma empresa, vai lá e lança os fios dela, chega outra e coloca os fios. E fica aquela bagunça, aquele emaranhado, arrebenta fio, não tem prestação de serviço, ninguém sabe de quem que é aquilo e ninguém soube dar a resposta quem que é responsável por aquela fiação, se é a Anatel, se é Aneel, se é compartilhado, quem é o responsável por isso.

**SR. VINÍCIUS TEIXEIRA DORNAS:** Bem, como que é seu nome? É Ulisses, né?

**SR. ULISSES:** Ulisses, isso.

**SR. VINÍCIUS TEIXEIRA DORNAS:** Ulisses, esse assunto é um dos grandes assuntos de intersecção entre agências no Brasil. Já há muito tempo as duas agências vêm conversando.

De fato, a competência primária do uso de poste está regulada pela Aneel, porque são, em regra, o posteamto é baseado na rede de energia elétrica, que também são concessões públicas reguladas pela Aneel. Esse uso compartilhado, ele tem custo, em regra, historicamente, esse custo só é passível de suporte, só era possível de suporte pelas grandes teles. Só que o que se percebeu é que ele era essencial para a prestação dos diversos serviços de telecomunicações, que passaram a ter outros *players* que não só as grandes teles. E esses *players* estavam sendo cobrados com valores exorbitantes para usar.

Então, carece ainda, existe uma portaria conjunta que trata do assunto, da Anatel com o Aneel, mas ela ainda não é a grande solução para o assunto a nível nacional. É um assunto em

debate e não é em debate recente, não, ele é um debate antigo.

Para além dele, a gente tem, de fato, problemas operacionais. Isso é quanto ao uso e disponibilidade. Na operacionalização, no dia a dia, a gente ainda tem reflexos nas prestações, não é só lá, no Brasil todo isso acontece. Porque, eventualmente, bate um carro no poste, derruba o poste, o poste é da Cemig, no caso nosso aqui, em regra, em Minas Gerais, a Cemig vai lá, coloca outro poste do lado, ela puxa a rede dela, coloca, o resto fica lá pendurado, e ela sequer sabe de quem é. Porque, de fato, não se tem normatização muito precisa de setor nenhum sobre identificação, enfim, existem parâmetros técnicos para utilizar o poste, em qual altura você tem que colocar, distância do solo, etc.

Agora, codificação de cabos, é um dos assuntos que vêm sendo discutidos nesse fórum das duas agências, de cada prestadora ali identificar. Tem muito uso indevido, pequenos provedores, isso já gerou muito problema, muita discussão, inclusive na Câmara dos Deputados, de pequenos provedores passando cabos sem autorização do concessionário, e depois ele ainda tem que responder quando há um rompimento, porque foi ele que derrubou o poste, trocou o poste de lugar, há uma cobrança, enfim. É algo recente, que está em curso, não dá para eu te dar uma resposta de solução para o problema, porque, de fato, é algo que está sendo discutido.

Mas o panorama que se tem é esse, de fato, existe atualmente uma interlocução das duas agências para encontrar um denominador comum aí, na regulamentação de uso de postes, né?

O Hermann está complementando aqui que ainda tem uma competência municipal sobre o uso e ocupação do solo dessas concessões. A mesma celeuma vai para debaixo da terra, que são os dutos e condutos, tem o mesmo problema. O poste é porque a gente vê ali, aí quando troca o poste de lugar o cabo fica feio, pendurado, aqueles 200 cabos passando no poste, polui a cidade, aí isso envolve uma competência que é municipal, por essência, que é do uso e ocupação do solo, e debaixo da terra a gente só não vê, mas o problema tecnicamente é o mesmo de uso de dutos e condutos.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO [05:29:05]:** Lembrando que cada prestador é responsável pela organização e passagem dos seus cabos no posteamento, né? Estando autorizado pela concessionária, ela é responsável pela organização e passagem desses cabos.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** A minha pergunta é sobre o Pado, o Processo Administrativo de Descumprimento de Obrigação. Eu vi que vocês colocaram os indicadores aí, as metas, e qual que é o espaço temporal de descumprimento disso e qual é a amplitude para ser instaurado um Pado, por exemplo, por UF, por CN, no espaço de um mês ou de um ano, que está descumprindo a

meta?

**SR. MARCELO MENDES DE SOUZA MAIA:** Isso... Vamos lá. Tem duas questões, né? O acompanhamento que é feito... Existe uma gerência dentro da Agência, gerência de controle de obrigação de qualidade, ela faz esse acompanhamento.

Eu não sei responder com relação a esse acompanhamento, em Brasília, em quanto tempo que eles abrem um Pado ou em que medida, quantos indicadores são descumpridos para se abrir um Pado. Eu não sei dizer, porque não é a nossa área aqui, a nossa área é fiscalização. Mas quando é 'startado', há uma indicação de... um indicador está sendo contabilizado de forma incorreta, ou tem um problema muito grande de indicador, se está com uma fiscalização, a gente verifica, audita como ela contabiliza isso, e, a partir da fiscalização, isso vai para a gerência competente e se abre o Pado.

**SR. PRESIDENTE EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA:** Isso é interessante, porque no Procon, para nós, cada enxadada é uma minhoca, né? Cada reclamação que abre é um processo administrativo. Então, acho que até essa visão diferente da agência controladora analisar o serviço no macro e nós no individual, né?

Mais alguma pergunta? Você de novo, Donald?

**SR. DONALD:** Eu vi os indicadores de qualidade, eu vou falar sobre TV por assinatura. Como é que a gente faz para conseguir esses dados de indicadores de qualidade? Porque eu queria entender o que a gente pode chamar de qualidade quando a gente fala do serviço prestado, por exemplo, aqui que nós fizemos uma comissão, fizemos um relatório, apresentamos até para o Procon-MG, de uma Sky, onde somente em seis Procons nós registramos 700 reclamações a respeito de oferta indevida. Ou seja, Sky oferecia a sua antena Sky Livre, que ela vinha numa caixa lacrada, como uma folha lá dentro, onde impunha uma obrigação para o consumidor, não estava em destaque nem nada, né, a cláusula, que ele deveria se cadastrar todo ano, recadastrar. E, não sei por qual motivo, ela deixou de cobrar isso desde que foi instalado, tem consumidor que tem Sky Livre há sete, oito anos, e agora passou a ser cobrado um cadastramento dele, que, como ele não fez no ano passado, nem no ano retrasado, agora ele é obrigado a contratar uma recarga, porque ele perdeu o direito da Sky Livre.

Então, assim, eu queria comparar até esses indicadores para poder entender onde está a qualidade dessa prestadora de serviço. Porque se só em seis Procons foram quase 700, se a gente juntar os 145 mineiros que têm Sky atendendo, quantas reclamações será que a gente vai conseguir levantar e apurar?

Então, eu quero entender esses dados, até para saber qual seria o posicionamento da Anatel em regular esse serviço de Sky, esse serviço de TV livre, essas antenas livres, né?

**SR. MARCELO MENDES DE SOUZA MAIA:** Donald, respondendo sua pergunta. Esses indicadores, eles estão disponíveis, tem a série histórica toda, por prestadora, por UF, por CN, no site da Agência. Eu vou mostrar aqui. É coisa rápida. O site da Agência é [www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br), você tem aqui a guia dados, está vendo a parte de dados? Aqui você tem a consolidação de todos esses indicadores, eles estão disponibilizados. Está um pouquinho lento, mas vamos chegar lá.

Bom, eu cliquei em dados, é o primeiro item aqui, indicador de qualidade, tá vendo? Então, eu clico aqui em indicador de qualidade, eu vou ter aqui... Aquele slide que eu mostrei como resumo, está todo aqui, e eu tenho por serviço, tá vendo? No caso específico de TV por assinatura, eu clico aqui em TV por assinatura, eu tenho aqui o cumprimento geral das metas, por prestadora, tem aqui dos indicadores e tenho aqui, está vendo 'série histórica dos indicadores'? Aqui você pode baixar toda a série dos indicadores consolidados por prestadora. E aí você vai ter lá por CN, por região e o valor para cada indicador aquele do RGQ. Está respondido?

**SR. PRESIDENTE EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA:** Bom, eu acho que a gente já pode encerrar. E só para a gente relaxar um pouquinho, eu estava na hora do almoço aqui com as meninas, a gente estava escolhendo, Dr. Amauri, onde é que vai ser o próximo fórum. Nós temos a proposta de Uberaba e nós temos a proposta de fazer onde mesmo? Capitólio. O que é que tem lá em Capitólio mesmo?

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** [pronunciamento fora do microfone].

**SR. PRESIDENTE EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA:** Olha, mas o que tem lá em Capitólio? O que tem lá em Capitólio mesmo?

[falas sobrepostas]

**SR. PRESIDENTE EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA:** Como é que chama o negócio lá? Escarpas, as Escarpas do Lago.

[falas sobrepostas]

**SR. PRESIDENTE EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA:** Opa, já tem lugar para fazer o evento. Mas, infelizmente, eu não consegui entrar na página na internet. Eu não consegui entrar na internet, meu 4G não estava funcionando no restaurante aqui do lado. Então ficou suspensa para a nossa reunião de quinta-feira, onde vai ser o próximo fórum dos Procons Mineiros.

Então, eu agradeço a oportunidade de estar aqui, aos amigos que deixaram o seu dia de trabalho para poder dedicar esse momento a nós. Como eu disse, vocês são funcionários públicos

como nós, têm todo nosso respeito, entendeu? E a gente gostaria mesmo que fôssemos mais parceiros e compartilhássemos mais informações, porque nosso objetivo é um só, que é o consumidor de Minas Gerais.

Então, entregando o evento exatamente na hora, Dr. Amauri. Uma boa tarde a todos. Posso encerrar ou o senhor quer encerrar?

**SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA:** Não, fique à vontade.

**SR. PRESIDENTE EDUARDO CÉSAR SCHRÖDER E BRAGA:** Então, está encerrado os trabalhos no dia hoje.

[aplausos]

**TRANSCRIÇÃO DO 1º ENCONTRO TÉCNICO DE DEFESA DO CONSUMIDOR - ANO 2019:  
TELECOMUNICAÇÕES, MP DA LIBERDADE ECONÔMICA E SANEAMENTO BÁSICO, 26/6/2019.**

**SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA:** Bom, bom dia a todos. Queria agradecer a presença de todos. E temos 20 minutos aí do horário, então, nós vamos começar e o colegas que estão chegando aí, eles vão se integrando aí aos poucos.

Essa mesa de agora, na última reunião da Senacon, a gente discutiu um pouquinho a questão da MP da Liberdade Econômica, que surgiu, não é, mais um fato que surgiu aí na pauta da defesa do consumidor, embora ela tenha... ela traga, assim, uma questão muito simpática, que é a questão da desburocratização, mas ela também trouxe outros temas relacionados a... não diretamente relacionados à defesa do consumidor, mas que nos parece, tem reflexos e tem repercussões na defesa do consumidor.

Em razão disso, a gente teve essa ideia de trazer esse tema, nós convidamos o Dr. Fernando Martins que é promotor de justiça em Uberlândia e consumerista há muito tempo, estudioso do assunto, estudioso do Direito de uma forma mais ampla, inclusive, trouxemos o Dr. Carlos Victor Muzzi Filho, que é mestre, doutor em Direito Tributário pela Faculdade de Direito da UFMG, também nesse propósito que ele possa, com o seu conhecimento trazer algumas considerações sobre a MP da Liberdade Econômica, e também no nosso colegas Daniel Firmato de Almeida Glória, conhecimento do sistema, defensor público, também mestre e doutor, não é, em Direito Econômico pela Faculdade de UFMG. E aí a partir dessas três visões, que a gente imagina que se

complementam, fazer essas reflexões, esses comentários para que a gente possa aprender com eles e principalmente, também refletir até que ponto essa medida provisória da liberdade econômica vai influenciar, ou já está influenciando os nossos trabalhos. E a única conversa que eu tive sobre essa medida é que já existem mais de 300 emendas a ela no Congresso. E isso aí já mostra toda a complexidade que é desse tema. Então, eu queria, sem maiores delongas passar a palavra para o meu colega Fernando. Na sequência, a gente passa a palavra para o Dr. Carlos Victor e para o Dr. Daniel, em uma sequência rápida. E logo após a fala dos três, a gente tem aí o momento que eu acho que é o momento mais importante que é essa conversa de vocês com os palestrantes, e a gente gerando, então, os debates. Fernando, fica à vontade, viu? A palavra é sua.

**SR. FERNANDO RODRIGUES MARTINS:** Dr. Amauri, obrigado. Bom dia. Bom dia a todos. Felicidade em voltar à Procuradoria-Geral de Justiça. Bom dia, professor Daniel, colega do Brasilcon. Bom dia professor Carlos, é uma honra estar com vocês.

Eu acho que a titulação de vocês dois vão... a titulação vai contribuir para um debate profícuo, eficaz, vou dizer em termos econômicos aqui, eficiente, não é? Eu acho que é importante a gente trabalhar com isso agora. A plataforma brasileira tem mudado bastante, não é? Esse final do governo do Michel Temer e o início do governo Bolsonaro causam uma perplexidade em todos nós no que respeita, especialmente o campo jurídico.

E aqui, efetivamente, eu vou, às vezes, eu vou, no momento da fala, eu vou exacerbar na crítica, porque eu acho que isso é importante. O mestre Canotilho, ele explica, não sem razão que toda a pesquisa científica, ela é baseada em três tópicos, isso no livro dele Teoria da Constituição. O primeiro tópico é uma visão epistemológica dogmática, ou seja, conhecer o conteúdo do objeto a ser estudado. Por exemplo, uma plataforma jurídica. O segundo é ter um aspecto crítico normativo, verificar se de fato esta legislação atende os preconceitos de uma legalidade constitucional. E em terceiro lugar é verificar o ponto de vista da concretude, ou seja, uma legislação como tal, ela vai ser aceita pelos tribunais? Isso é um grande problema hoje do nosso mundo jurídico porque existem leis que, vamos dizer entre aspas, que pegam, que alcançam um resultado efetivo, como o Código de Defesa do Consumidor, como o Código Civil, e têm legislações que efetivamente não alcançam nenhum resultado.

Então, eu vou a partir dessas premissas com vocês. E esta chamada para essa discussão é muito boa, e eu parablenizo o Amauri por conta desse convite, mas não dirigido a mim, mas a todos os Procons, porque é importante que todos os Procons, todos os agentes de defesa de consumidor tenham uma visão crítica, não só dessa legislação, como daquilo que está por vir

nesses anos vindouros, não é, que podem, inclusive, diminuir a carga de promoção ao consumidor. Se sair uma MP agora, imaginem os senhores, que tisa o Código Civil, com certeza daqui para frente vai sair alguma outra que vá também diminuir a potência do Código de Defesa do Consumidor. Isso é muito provável. Eu só estou falando isso, que é muito provável, porque essa é a conversa de bastidor que tem em Brasília. Então, o risco disso, ele é eminente, é muito claro. E se nós não conseguirmos aqui, da nossa parte, defender o nosso território normativo, que é o Código de Defesa do Consumidor, com certeza chegaremos a um final drástico, ou seja, para que existe Procons, para que existir Ministério Público para a tutela dos vulneráveis? Para que ter, por exemplo, até varas de juizados especiais, não é? A ideia que essa MP, inclusive, traz é inclusive de não ser acesso à justiça em algumas situações, e nós vamos ver.

Então, é impressionante como conseguíamos fazer aquilo que Derrida chama de desconstrução. Só que ele utiliza a desconstrução para interpretar, não é, o governo utiliza a desconstrução para acabar com os direitos humanos, isso para mim está muito claro através dessa MP.

O Lucas, para colocar, para facilitar a visualização. [Vamos no PowerPoint, Lucas. No PowerPoint primeiro. Isso.]

Eu trabalho... eu prefiro fazer no púlpito, eu já disse isso 1 milhão de vezes, que é muito mais fácil, você faz rapidinho, você faz em 30 minutos, o problema é que o contexto da situação é muito complicado. Então, se você não tiver a utilização nesse mundo pós-moderno, fica muito difícil. Então, tem que ter a ajuda das mídias eletrônicas.

Vamos lá. O que eu quero dizer primeiro com vocês é que existem causas subjacentes que nós chamamos isso de problemas. Qual é o problema que leva à realizabilidade da norma? O que é isso? E de acordo com a exposição de motivos e o grande debate que se põe hoje no que respeita à liberdade econômica, digamos assim, é o peso do estado, o estado é muito pesado, o estado, ele tem uma intervenção muito drástica nas regulações econômicas privadas, não é? Há estudos que nós chamamos aí de *economics think tanks* que vão dizer exatamente isso, que o Brasil é um país atrasadíssimo no que respeita à liberdade econômica. Ou seja, é um país exigente de posturas e que o Estado está muito enfronhado na atividade econômica particular. E do outro lado, existem também alguns exemplos que deram certo no mundo, exemplos mais ou menos ligados assim, países com maior liberdade, eles têm o IDH maior. Então, aquela experiência, aquela experiência estrangeira é uma experiência que deve ser aplicada aqui no Brasil.

Aqui um parêntese à parte, nós somos um país de constitucionalismo tardio, isso é um



grande problema que nós temos, não é? E um país de constitucionalismo tardio, ele começa a dar conta dos direitos sociais, de maneira atrasada porque o nosso constitucionalismo é tardio. Então, se fazem comparações como se o Brasil estivesse na mesma condição de grandes países que já têm um constitucionalismo consolidado, não é o caso do Brasil. Em outra situação também, o que diz a exposição de motivos é que há uma necessidade de otimizar a liberdade econômica, o que não acontece no Brasil, o Brasil não tem essa otimização econômica. [O próximo, por favor. Isso. Me ajuda aí. Isso.]

Nós temos um histórico constitucional no Brasil que aos poucos vem cada vez mais retirando a intervenção do Estado. Vamos lembrar agora o revogado art. 171 da Constituição Federal, que ele tratava de uma defesa da empresa nacional. Esse artigo foi revogado, ele não existe mais. E quem não se lembra do famoso art. 192, que taxava os juros no Brasil. Esse artigo, até ele foi do... Na época o senador constituinte, Fernando Henrique Cardoso, ele dizia que os juros, ele tinha que ser dominado pela constituição. E posteriormente se abriu a discussão do sistema financeiro nacional, monetário nacional, justamente para o mercado, possibilitando o que, a concorrência em cima dos juros. Então, o art. 192 também, que era marcadamente de intervenção, ele também foi revogado, hoje ele tem uma nova postura. Mas para dizer em economia, é importante dizer em economia, cada vez a Economia vem fazendo mais parte do Direito. Observem os senhores o 37, *caput*, da Constituição Federal, que trata da administração pública. A emenda 19 trouxe um novo princípio entre nós para a administração pública e esse princípio é o princípio da eficiência. O princípio da eficiência foi aceito na Constituição Federal pelos trabalhos do professor Bresser-Pereira, não é? A vocação que se tinha na época era de ter um estado com resultado, há a importância do resultado. Então, nós tivemos, talvez aí de uma maneira mais significativa dentro do texto constitucional, uma entrada da economia. O que levou hoje à administração pública ter diversos perfis. Administração pública hoje em rede, administração pública de resultado, administração pública digital. Hoje nós temos assim, vamos dizer assim, um sistema caudaloso da administração pública.

Só para os senhores terem ideia, aquela alteração que teve na Lei de Introdução às Normas do Direito Brasileiro, a Lei 13655, aprovada o ano passado, ela retrata isso, não é, infelizmente é uma lei, também, péssima. Porque ela, ela ao invés de trabalhar com uma ideia de sistema, ela trouxe para a ideia de sistema, a ideia de gestão pública. Veja só, uma lei de introdução é uma lei sistêmica, é uma lei que não serve só para Direito Civil, só para Direito Penal, só para Tributário, e muito menos só para Econômico, ou Administração pública. Uma lei sistêmica é uma lei que

sobretudo, trata de direitos humanos, direito internacional privado, vigência de lei, trata de reprimenda. E tivemos aí uma alteração com dez artigos, nessa lei de introdução, alocando ali justamente a ideia de quê? De gestão pública. Inclusive, trazendo um novo nexo de imputação em face do administrador público, retira a culpa, e coloca o erro grosseiro no lugar, que para mim é também inconstitucional. Nós temos algumas passagens sobre isso já escritas, e que foram essenciais, e estão no debate também nacional.

Quando nós falamos em... Então, eu disse para vocês a causa subjacente, a causa subjacente é, só que focalizando, tirar o peso do Estado, permitir a liberdade econômica. Isso é que dizem os elaboradores dessa medida provisória. Isto é o que diz a exposição de motivo. E fiz aqui um histórico constitucional, cada vez mais a constituição em alguns dispositivos abandonando o intervencionismo. Essa observação é interessante. Quando se vai fazer uma lei, é essencialmente aqui, buscando o pensamento de Niklas Luhmann, o que a gente percebe é o seguinte, que nós precisamos, quando vamos pensar em uma lei, ver quais os problemas que existem, ver as contingências, as possibilidades de resolver esse problema, e depois fazer uma seletividade, uma escolha. Luhmann, é assim, ele é um grande sociólogo, não é, era um grande sociólogo, a obra dele é fantástica, 'A Teoria dos Sistemas', o livro dele, 'Confiança', livro essencial para qualquer estudioso do Direito do Consumidor. Mas a opção que fizeram para tratar da liberdade econômica da forma que querem, foi uma opção por medida provisória.

Ora, medida provisória é um instrumento, um instrumento que exige dois requisitos interessantíssimos, a relevância do debate e a urgência. Bom, o que a gente percebe aqui? Esse debate é relevante? Ele é relevantíssimo. Ele é relevante, só que é um debate que ele já está assentado no Brasil há tempos, há tempos. Quando nós verificamos que a seguidas modificações que foram feitas no Código Civil, fica parecendo que o Código Civil, ele não tem solução para os casos concretos, e ele tem. Os tribunais resolvem muito bem todos os conflitos com base ou no Código de Defesa do Consumidor, ou no Código Civil, pelo manancial de dispositivos ali de caráter sociais. O que eu digo sociais não é aquilo que a medida provisória pensa de socialismo; sociais no sentido de que, de funcionalidade.

Então, é importante eu dizer para vocês o seguinte, o debate é relevante, discutir-se liberdade econômica, mas é um debate que já está mais do que assentado no direito brasileiro pelas normas que nós temos. Dizer, basicamente, que o Brasil não tem liberdade econômica, isso é um erro fatal, um erro crasso. Nós temos muita liberdade, temos demais, liberdade econômica.

E, aliás, o intervencionismo que se diz que tem é o intervencionismo que parte,

evidentemente, de um debate democrático. E esse debate democrático geralmente se dá através de um processo dialético que são os processos judiciais. Então, não me parece, não me parece de forma alguma que a existência de lei, e lei que protege o vulnerável, e lei que condiciona efeitos contratuais, seja uma lei de caráter socialista, ou seja uma legislação que seja interveniente. Um exemplo, os Estados Unidos, ele tem dois tipos de responsabilidade civil pelo risco *liability strict* ou seja, responsabilidade pelo acidente de consumo, e a *liability's products strict*, que é a pior, ou seja, se você colocar qualquer produto no mercado, mesmo que não cause dano à população, dano, a simples inserção do produto no mercado norte-americano leva à responsabilidade civil. Isso é um país que se diz o mais liberal de todos, e tem uma intervenção como essa.

Então, percebam vocês, me parece que a Escola de Chicago, ela é muito importante, mas ela não é a única escola econômica do mundo, ela não é. E nós não podemos optar por modelos interpretativos, isso é ruim. Quando nós colocamos em normas o seguinte, nós temos que interpretar desta forma. Não é assim, porque a interpretação é um conjunto de modelos, nós temos diversos tipos de interpretação. Imagine o professor Carlos Maximiliano na obra clássica dele sobre direito e hermenêutica, ele já falava dos quatro tipos clássicos de interpretação, não é? A gramatical, a teleológica, não é, entre outras. Sendo que hoje, nós estamos no giro linguístico com quantas e quantos outros tipos de interpretação? Então, assim, o que me parece é que nós temos um problema sério nessa medida provisória, falta a ela a urgência. Porque esse debate está posto no Brasil há muito tempo, e se falta a ela a urgência, eu concordo com o professor Paulo Neto Lôbo, que essa medida, ela tem uma inconstitucionalidade que é formal. A não ser que o governo queira dizer que a liberdade econômica vai ser aquela que ele pensa que deva ser, sem qualquer aresta, e aí não serve a medida provisória. Aí nós temos que ter uma emenda constitucional para modificar o texto constitucional.

Então, essas são as primeiras observações que eu tenho, não é? Medida provisória não é uma forma democrática de se levar a um debate, se fazer uma legislação. Medidas com situações como essa que se quer regular, ela tem que ir a um pleno debate público, e isso não está acontecendo no Brasil, definitivamente. A utilização de medida provisória que está sendo muito usual no Brasil, em cada vez mais, não é, deveria ser repensada, e especialmente com uma legislação com uma densidade transformadora como essa.

A natureza jurídica dessa MP. Se os senhores olharem depois o art. 1º dessa MP ao os senhores verão que ela anuência a que veio. E ela anuncia a que veio dizendo que a base constitucional dela está no art. 1º, inciso IV da Constituição, quando trata da liberdade econômica,

da livre iniciativa. Mas, lembrem-se, livre iniciativa com a valoração do trabalho humano. A medida provisória, ela fala isso, ela só trata da livre iniciativa; a valoração do trabalho humano, que faz parte do inciso IV do art. 1º da Constituição Federal, ele não é dito. Isso é um problema. Em segundo lugar, se refere também ao art. 170, que é o esqueleto da ordem econômica, e ao art. 174, que vai tratar das regulações do Brasil. Essencialmente no § 3º do art. 1º da Medida Provisória, ela faz menção a um art. de competência, não é, de competência da União, de regular as situações de Direito Econômico.

Então, quando nós pensamos a natureza dessa legislação, nós pensamos que a natureza da Medida Provisória 881, são normas de Direito Público, conforme os senhores são visualizando aí. E aí nós caímos na matéria do professor Daniel, que é a matéria de Direito Econômico, matéria recente no berço jurídico da humanidade. Se os senhores pensarem, enquanto Direito Civil, ele vem lá do Eufrates e depois ele é remoçado por Roma, e depois ele é renovado pela França, não é? E depois, ele é repensado após 1949, pela Declaração Universal das Nações Unidas, nós pensamos que... nós percebemos que o Direito Econômico uma legislação... é um conjunto de normas, é um conjunto de regramentos supernovo, porque vem da década de 40, e nasceu efetivamente no berço jurídico de Direito Civil, também, que foi a França, não é? Grandes professores na França, não é? Gérard Farjat talvez seja o maior expositor do pensamento em Direito Econômico no mundo, ele é muito trabalhado por todos os segmentos do Direito Econômico, não é? Aqui no Brasil, a UFMG, ela é rica, não é, com o professor Washington Peluso. Quem é que não se lembra do professor Washington Peluso, não é? Professor João Leopoldino, não é, grandes professores; a professora Amanda também, não é? Temos grandes nomes para o Direito Econômico. Não resta dúvida que o Direito Econômico é uma matéria importantíssima, não é? E uma vez, para essa casa, eu não vim, mas eu consegui trazer o professor Vital Moreira. Eu trouxe ele aqui, não é, e depois, evidente que eu o levei para a melhor cidade do mundo, que é Uberlândia. Mas eu não pude acompanhá-lo aqui. Eu estava imaginando o seguinte, que eu deveria trazê-lo de volta, o professor Vital Moreira, para ele falar sobre essa medida provisória, o que ele ia pensar. Falar assim: "Meu Deus do céu, de onde é que tiraram medida provisória como essa?". Certamente ele ia falar isso. Porque é professor de Coimbra, e os professores de Coimbra, eles têm uma visão muito mais de socialidade do que os demais, não é?

Mas o Direito Econômico, então, é uma disciplina que analisa um conjunto de regras, conjunto de regras essas que tratam da produção, da circulação de produtos e serviços, mas não é só isso, é uma matéria importantíssima, porque essa produção e circulação de produtos e serviços,

está ligado efetivamente ao desenvolvimento de uma nação, está ligado a um controle do mercado interno, está ligado a um diálogo com o mercado externo, não é? Imaginem vocês o professor Eros Roberto Grau, quando ele vai explicar a função social do contrato, ele explica com base na fabricação do produto. Enquanto nós civilistas, eu me coloco como civilista aqui, nós trabalhamos a função social do contrato de uma maneira muito diferente, não é, ou seja, a relação entre as partes e os efeitos externos do contrato, não é? O professor Eros Roberto Grau, ele é enfático, não é, ele vai trabalhar justamente onde? O produto que foi produz pelo empregado, ele tem uma clara demonstração de função social. Importantíssimo o raciocínio dele.

Então, me parece que a natureza da norma, da MP, dessa Medida Provisória 881, é justamente essa, não é, é tratar de direito econômico. E tem um escopo, não é, o escopo principal é a fixação de normas gerais de Direito Econômico, mas com uma relevância dentro dela, dizer o seguinte, da intervenção mínima do Estado nas relações econômicas privadas, intervenção mínima. O problema, meus queridos amigos, é entender o que é intervenção mínima, o que é intervenção, e o que é intervenção máxima. Isso, a medida provisória não explica em momento algum. Então, nós estamos aí perante um conceito jurídico indeterminado, que a Escola de Chicago detesta, mas quando é útil, ela o faz. Ela o faz. Porque gosta de normas totalmente... Primeiro, Escola de Chicago não gosta de normas, ela não gosta de TACs, ela gosta do Cosmos(F), ou seja, não precisamos de regulação coisa nenhuma, mas se formos regular, queremos segurança jurídica, e para a segurança jurídica, o que é que acontece? Ela utiliza conceitos jurídicos indeterminados. Aqui, especialmente, esse conceito, intervenção mínima.

Então, me parece, efetivamente, que aqui nós temos um outro ponto que eu chamo atenção da vocês. Eu acho que é... eu, particularmente, evidentemente os demais professores terão seus posicionamentos. Eu acho ela também tem uma inconstitucionalidade material, por quê? Porque o art. 170, ele não é só feito à base do princípio da livre iniciativa, ele ainda tem a exigência de existência digna, ele tem a exigência de livre concorrência, ele tem a exigência de defesa do consumidor, do meio ambiente, da função social da propriedade. Me parece que a medida provisória fez a opção por um princípio tão somente, da livre iniciativa como se ela não existisse no Brasil. Se os senhores lerem no nosso querido professor José Afonso da Silva, quando ele dá o conceito de constitucional polifacética, ele fala que a nossa constituição é social-democrata, democrata porque ela tem a liberdade em si, mas essencialmente ela é social porque ela quer que os valores fundamentais da constituição cheguem para todos. Imaginem, fazer uma constituição não é só pensar na fonte, dignidade da pessoa humana, pensar no pluralismo, pensar

na livre iniciativa; mas é pensar nos objetivos, os fins da constituição, e um deles, se não o principal, é a construção de uma sociedade justa, livre e solidária.

Então, nós temos que ter um *link*, uma ligação entre fundamento constitucional e objetivo da constituição. Me parece que a MP provisória, ela pode cair a considerar, é uma inconstitucionalidade materialidade também. Não sei da medida provisória, se isso, se enquanto medida provisória, ela vai ser aceita pelo Supremo Tribunal Federal. Já existem duas ADIs contra a MP, mas hoje também, o que é que o Supremo faz? O Supremo adota sempre uma interpretação conforme a constituição. Então, ele acaba fazendo o quê? Um jogo de equidade com as discussões de inconstitucionalidade e ele aceita os textos conforme a constituição quer, conforme a constituição diz. Então, às vezes ela não é declarada inconstitucional, mas ela é recepcionada com inúmeros limites dentro da legalidade constitucional. Mas, para mim, enfaticamente, enfaticamente, ela padece de vício formal e de vício material. Eu acho que o próprio art. 170, que ela diz a que veio, retira dela a pertencibilidade(F) ao sistema, ou seja, a validade.

Ela tem uma estrutura, e essa estrutura é muito fácil. Ela é pequeninha, a medida provisória, ela é pequena. A gente sabe que nos piores... nos pequenos frascos estão os piores venenos, não é? Dizem que estão os melhores perfumes; eu duvido, não é? A história é assim, não é? Mas, observem, tão somente os senhores, ela tem uma estrutura, a estrutura basicamente é a seguinte: primeiro ela trata dos princípios gerais, parece que são inovadores, os senhores verão que não são inovadores nada; depois trata dos direitos dos agentes econômicos, depois dos deveres da administração - isso é horrível, os deveres da administração -, depois a análise de um impacto regulatório, e por fim as disposições finais. Nas disposições finais que estão as alterações ao Código Civil.

Eu estou tentando ir o mais rápido possível, e eu queria só, em tese, como eu sou professor de Direito Civil e Direito do Consumidor, falar só das disposições finais, mas eu estou perante os Procons. Então, eu seria covarde se eu não analisasse a parte que tem mais interesse. E eu vou chegar nelas.

Primeiro, os princípios gerais dessa medida provisória, o primeiro é: presunção de liberdade econômica. Aqui foi um erro fatal da medida provisória. Por quê? Porque a liberdade econômica, ou seja, a livre iniciativas, prestem atenção, os senhores, ela é fundamento da Constituição Federal lá no art. 1º, "fundamento: igual a dignidade da pessoa humana". E o que é que a medida provisória fez? Diz que ela é uma presunção. Presunção foi reduzir o desiderato da própria medida provisória, porque presunção é uma técnica legislativa de subsunção, é coisa do

Código Civil do Potier, ou seja, generalizo as situações, e presumo um final. Aqui ele está generalizando e presumindo; qual? Presumir a liberdade econômica. *Data venia, data vênia*, a Constituição Federal já estabelece a livre iniciativa valorada pelo trabalho humano como fundamento. Ela não é princípio, como fundamento da República Brasileira. Então, aqui, a medida provisória, ela diminuiu o escopo que ela veio defender.

Segundo lugar, presunção de boa-fé. Presunção de boa-fé é princípio mais do que antigo do Direito Civil, romano. Tem um livro famoso, o livro mais citado de boa-fé do mundo *civil law* é o livro do professor Menezes Cordeiro, que ele conta... O nome do livro dele é A Boa Fé no Direito Civil. Um pequeno livro de quase 3 mil páginas, não é, que é a tese do doutoramento dele, 3 mil páginas, não é? E quando ele conta toda a evolução da boa-fé. Presunção de boa-fé existe, por exemplo, imaginem os senhores, no justo título, da posse para o usucapião. Presunção de boa-fé existe para o segurado, cabendo à seguradora comprovar a má-fé para não pagar o sinistro. Isso não é um princípio inovador. Presunção de boa-fé do particular. Não precisava nem falar de boa-fé, porque a boa-fé é sistêmica. Ela é um princípio que veio da Constituição, dedutivo, e é um princípio que ele é indutivo, porque ele vem de todas as legislações. Horrível.

Depois, intervenção mínima subsidiária e excepcional. Eu queria entender o que é um princípio como esse. O que é a intervenção mínima? A grande maioria dos princípios, todos os princípios têm uma vagueza semântica, é inerente ao princípio, o Alexy(F) explica isso para nós, mas como a vagueza semântica que permite você, o quê? Interpretar e fazer a aplicação. Agora, é difícil você descobrir o que é uma intervenção mínima. Porque intervenção por si só já é, não tenha dúvida disso, uma verticalização do Estado sobre as relações particulares. Isso efetivamente existe no constitucionalismo, não é brasileiro, não, no constitucionalismo democrático, não é? O Peter Häberle, no livro dele do constitucionalismo do estado cooperativo, ele afirma isso com todas as letras.

Então, esse princípio de intervenção mínima, que deve guiar as interpretações, ele tem que ser explicado pelos autores, pelos elaboradores dessa medida provisória. Esses são os princípios, vamos falar dos direitos. Estou tentando acelerar o mais rápido possível, e por isso que eu trouxe a legenda.

Então, vamos lá. Olha o nome dessa medida provisória, e aqui eu vou falar de direitos, o nome dela é Declarações de Direitos da Liberdade Econômica. O que são declarações? Nós temos grandes declarações no mundo, a diferença de declaração com constituição, qual é? É que declaração é de cunho popular, é de cunho social, e a constituição é de cunho jurídico-político,

portanto, positivada. Quando nós falamos em declaração do homem e do cidadão da França, ela veio do povo; quando nós falamos Declaração das Nações Unidas, ela veio dos Estados Unidos e do povo pós Segunda Guerra Mundial. Declaração tem um cunho global, tem um cunho de socialidade. Horrível esse nome, esse nome não tem nada a ver com a origem da medida provisória. Porque coloca isso como se fosse uma liberdade: "Estamos livres desse Estado intervencionista, estamos livres do Dr. Amauri, estamos livres do Procon. Alforria a nós, mercado!". A ideia é essa, a ideia é essa, não é? Como se, na realidade... como não, na realidade, isso jamais pode ser pensado como uma declaração, porque isso não surgiu de um debate nacional. Tem gente que pensa que só porque ganhou a eleição, está tudo certo e a proposta dele é aquela que vai durar para o resto da vida, tinha um prefeito de Uberlândia que pensava isso, ele falou: "Não, eu fui eleito, o senhor não pode ajuizar a ação para ter lei de saúde. Porque eu fui eleito, o senhor não foi eleito". Eu falei: Não tem problema, eu não eu não fui eleito, mas nós vamos resolver isso lá no cimentão", o cimentão é o fórum. Hoje ele estava respondendo umas doze ações de improbidade administrativa. Mas ele foi eleito, não é? Vamos ver se eleito dele vai justificar a situação jurídica dele, não é. Quer dizer, eleito o quê? Ele tem que pensar que eleito é um devedor, porque nós, agentes públicos, somos devedores dos direitos fundamentais da população. E o que o Estado está querendo fazer aí é simplesmente se abster e retirar a fiscalização em cima dos fornecedores. Basicamente o começo da conversa é esse.

Então, são dez, são dez direitos. Eu não eu vou ficar lendo esses direitos, não. Aí o que é que eu pensei? Eu falei assim: A turma do Procon é uma turma simpática, o que é que eu vou fazer? Eu vou reduzir esses direitos dentro de uma teoria. Porque quando a gente começa a estudar muito, vai ficando velho com estudo, então, a gente fala assim: "Não, vou reduzir isso em uma teoria". Quem sabe até um dia eu escreva um artigo sobre essa medida provisória. Eu reduzi, então, em cinco medidas, esses direitos. As primeiras medidas são as medidas liberalizantes. O que é que são essas medidas liberalizantes? São aquelas que retiram a incidência do Estado, do poder público sobre os agentes econômicos. Para isso eles colocam uma exigência lá, um risco baixo, esse risco baixo vai depender efetivamente de quê? De uma adequação por norma secundária, tem que vir uma norma secundária explicando o que é risco baixo. Isso é um problema para nós; por que é um problema? Porque risco, para nós, leva à responsabilidade objetiva, lá no art. 927, Parágrafo Único do Código Civil. Nós sabemos que qualquer atividade é geradora de risco. O que esses incisos aí de I ao III podem podemos fazer, justamente é isso, aliviar o risco do fornecedor e transferir o risco do fornecedor para o consumidor. Eis um grande problema.



As segundas medidas são medidas de segurança, são aquelas que tratam da boa-fé, aquelas que tratam dos precedentes. Ou seja, se foi autorizado, se foi dado o alvará para uma pessoa nas mesmas condições de outro fabricante, é obrigado a manter esse tipo de alvará.

Deixa eu dizer para vocês, aqui nós temos problemas sérios de redação, os incisos IV, V e VIII... Olha, imaginem os senhores, o inciso V, ele trata da autonomia da vontade, autonomia da vontade é um princípio contratual, como eu já disse para vocês, de Potier, isso não utiliza mais. O princípio contratual que nós trabalhamos hoje é o famoso princípio do quê, da autonomia privada, que é aquela autonomia vigiada pela constituição. Não fosse isso, diz o seguinte, que o Estado, ele não pode interferir na forma jurisdicional utilizando o argumento da norma de ordem pública. Isso está lá no inciso VIII. Isso é ruim? É ruim, porque a nossa ordem pública hoje é ordem pública constitucional, por exemplo, defesa dos vulneráveis.

Nós temos medidas de inovação também, que estão lá nos incisos VI e VII. O que dizem essas medidas de inovação? Ou seja, aqui nós temos que implementar, nós temos que fomentar novas tecnologias, novas ferramentas, novos mercados, mas isso é um problema sério para a defesa do consumidor, porque nós não temos, entre as excludentes de nexo de causalidade o que a Europa tem, que é o famoso risco do desenvolvimento. Na Europa isso é aceito, existem diretivas que aceitam o risco do desenvolvimento. Por exemplo, o caso da Talidomida, colocaram um princípio ativos no mercado que trouxe diversos problemas. E lá, o seguinte, o que é que aconteceu? Alguns estados que adotaram a diretiva, eles não pagaram indenização; por quê? Porque utilizavam a excludente do risco de desenvolvimento. Ou seja, tecnologia é um direito fundamental, então, se deu dano à toda população, esse dano tem que ser o quê? Pulverizado. Esses dois incisos, permitem o quê? A chamada do risco de desenvolvimento como excludente. Ou seja, passar o risco para o consumidor, aceitar o dano.

E os outros, as duas outras medidas dizem respeito, basicamente, ao seguinte, prazo para indicação do tempo de duração do processo administrativo para liberar o alvará, e ainda as medidas de desburocratização, que é a retirada dos documentos físicos para documentos eletrônicos. Esse daí eu acho que está até normal, é o mundo digital de hoje.

Agora, de outro lado, ele estabeleceu garantias que, na realidade, para mim, são deveres de abstenção. Essa medida provisória, lá no art. 4º trouxe uma série de situações em que a administração não pode agir. E aqui, para mim, tem uma inconstitucionalidade, outra, porque dentre os deveres que nós temos no mundo jurídico, um dos principais são os deveres fundamentais estabelecidos na Constituição Federal. O maior destinatário de deveres

fundamentais, eu não estou falando de direitos, estou falando de deveres, é o Estado. Porque o Estado é obrigado, na forma da lei, fazer a proteção do consumidor. Então, aqui tem um dever de proteção, esse dever de proteção é um dever fundamental. E efetivamente, nessa parte de deveres da administração pública, quer retirar justamente o quê? O estado como destinatário de obrigações. O que vai levar toda a população a uma situação, por exemplo, de risco.

Eu preciso lembrar aos senhores que os senhores passaram ali no pilotis agora e viram a foto de Mariana? Ou eu preciso lembrar para os senhores de Brumadinho? A medida provisória, ela faz ressalva para o meio ambiente, faz mesmo. Fala: "esse aqui não se aplica para meio ambiente". Não se aplica agora, o problema é a jurisprudência, que ela começa a evoluir. E de repente, aquilo que era uma mera licença vira um genocídio. Eis o risco que nós estamos passando com a medida provisória dessa natureza.

Depois se trata também de um regime regulatório aí, um regime jurídico da regulação. O que é que fez aqui agora? De novo, o argumento consequencialista, o Estado para trabalhar com as suas autarquias no que respeita às agências reguladoras, o que é que ela faz? Ela exige dados públicos daquilo que ela vai fazer, ou seja, dados técnicos, teóricos, porque é que ela precisa fazer alguma norma, mas isso não basta, ela tem que explicar como é que isso vai impactar aquele setor. Se impactar, se ficar muito caro, pode ser, então, que se autorize para não trazer prejuízos para os fabricantes. Vejam só, o que é que nós deslocamos? Deslocamos a defesa da população para a defesa do mercado. O centralismo saiu da pessoa jurídica... da pessoa natural, e foi para a pessoa jurídica. Perceberam isso? Fez a troca, facilmente, habilmente, através de uma medida provisória, não é? Isso é um risco.

Vou falar rapidamente agora das alterações finais aí, das disposições transitórias. Vamos lá. A primeira modificação, parece que ela foi boa, mas ela foi ruim, trouxe de forma pormenorizada a destrição, vamos dizer assim, da desconsideração da personalidade jurídica. Antes o art. 50, *caput*, do Código Civil dizia e estabelecia a desconsideração aprovando uma ideia com o professor Fábio Ulhoa Coelho, que se chama Teoria Maior Objetiva. Ou seja, bastava o desvio de finalidade e a confusão de capitais, de uma forma sem analisar o quê? "Um nexo de imputação, por dolo ou por culpa, para retirar o véu da empresa e alcançar os bens dos sócios", antes estava assim. Com essa medida provisória, até aquela que foi, assim, interessante, ela trouxe algumas modificações. Por exemplo, só os sócios e administradores que foram beneficiados é que vão responder. Então, se tiver sócios minoritários, e eles não foram beneficiados, em tese, eles não responderão. Ou seja, a desconsideração não vai alcançar os bens deles. Isso uma hipótese, não é? Mas o que nós

devemos pensar é o seguinte, e aqueles sócios que não sabiam e não tiveram o dever que paralisar aquela atividade ilícita? Então, ela se calou nisso daí. Uma segunda modificação, eu peço a atenção de vocês, uma segunda modificação, ela definiu o que é o desvio de finalidade e definiu o que é confusão patrimonial. O desvio de finalidade existe quando tiver lesão aos credores, e tiver basicamente o quê? A prática de ilícito. Só que ela aqui, ela é um retrocesso, porque ele exigiu o quê? A prova do dolo. Então, nós estamos voltando à França antiga. Nós estamos voltando à França de Potier. Porque era muito mais fácil usar a teoria do abuso de direito. A teoria do abuso de direito não exige nenhum nexos disso, não exige, o que exige, simplesmente, é o seguinte, o hábito da boa-fé, dos bons costumes e da finalidade social. Ou seja, houve um regresso. Apesar de ela explicar o que é o desvio de finalidade, não é, apesar de ela explicar, ele exigiu o dolo.

Uma outra situação, a confusão patrimonial, aqui ficou uma construção normativa até interessante, porque na confusão patrimonial tratou justamente o quê? Da troca de capital entre o sócio e empresa. Aqui não tem nenhuma crítica a fazer, ela pegou os exemplos que estão nos manuais. Trouxe a possibilidade que não tinha no Código Civil da desconsideração invertida, ou inversa. Ela existe no Código de Processo Civil já, e não existia no Código Civil. A desconsideração inversa, ela é tranquila também, é aquele sócio que ele oculta os bens próprios dele dentro de uma pessoa jurídica. Então, você vai à pessoa jurídica buscar os bens dele justamente para pagar os danos. Agora, os conglomerados, o que ficou com ele? Enquanto o Código de Defesa do Consumidor admite a responsabilidade subsidiária dos grandes conglomerados, o Código Civil retirou essa possibilidade, a não ser que você demonstre o quê? O dolo ou a participação dos conglomerados.

E, por fim, a questão *ultra vires*, que é a questão do seguinte, de desviar dos objetivos sociais. O que aconteceu? O § 5º diz que a alteração dos objetivos sociais não importa em desconsideração da personalidade jurídica. Ou seja, a confiança que ele despertou na sociedade, e ele quebra, não é geradora desconsideração. A matéria de desconsideração, meus queridos amigos, ela é importantíssima, porque ela está ligada ao dano, ao dano. Se no Estado liberal de Kelsen o ilícito era o mal proibido, hoje o mal proibido é o dano, porque o dano é o injusto, é aquilo que desloca as pessoas do seu eixo. Na medida em que você não tem a desconsideração da personalidade jurídica sadia em uma sociedade, é muito fácil causar dano e não se responsabilizar sobre ele.

Então, para mim, as alterações no art. 50, apesar de definidoras, foram um retrocesso. Uma outra situação é a função social do contrato. O art. 421, ele ficou inócuo, porque se diz que a

liberdade de contratar - estou terminando. A liberdade de contratar... A pior pressão que existe na palestra é essa. Isso é pior que tortura.

**SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA:** E o pessoal pediu que eu ficasse fazendo esse papel de controlar o tempo. Eu falei: Não.

**SR. FERNANDO RODRIGUES MARTINS:** Isso é horrível.

**SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA:** Passei para a frente.

**SR. FERNANDO RODRIGUES MARTINS:** Falar assim: "Se vira nos 30, você fala aí da medida provisória, e vai embora para Uberlândia".

Mas é o seguinte... Obrigado. Desculpa, viu? Estou fazendo isso para ganhar um fôlego também. Mas é o seguinte.

**SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA:** Mas tem uma tolerância, também, viu?

**SR. FERNANDO RODRIGUES MARTINS:** O art. 421 diz que a liberdade de contratar encontra limites na função social do contrato. Assim era no Código Civil de 2002, agora com a medida provisória, a liberdade de contratar encontra limites na função social nos termos dessa declaração. Ou seja, a intervenção deve ser mínima, então, não pode haver o quê, qualquer intervenção. O desiderato, basicamente, é esse. Mas há um erro fatal aí, primeiro, eles tiveram a oportunidade de corrigir um equívoco, e não corrigiram. O art. 421 utilizava a expressão "a liberdade de contratar", isso é um erro, porque liberdade de contratar sempre existiu. Lá queria dizer era liberdade, o quê, contratual. O que é a liberdade contratual? Disputa de direitos e obrigações entre as partes.

Então, não corrigiu o erro. Por que não corrigiu? É o que eu disse para o professor Daniel e o professor Carlos: porque quem fez a medida provisória foi economista, não foi jurista. Claro erro, foi economista que fez essa legislação. E aí ele não sabia a diferença de liberdade de contratar e liberdade contratual. Nós temos liberdade de contratar pela livre iniciativa. É a liberdade contratual, é que é diferenciada, é assimétrica no Brasil. O pobre e o rico contratando uma MRV e um comprador, um consumidor. Não preciso falar mais nada. Um BMG em um crédito consignado, e um idoso. Preciso falar mais alguma coisa? Pois bem.

Imaginem os senhores, liberdade contratual, é que deveria ser corrigida, não foi. Mas o que é mais interessante é que diz o seguinte: "será observado nos limites desta medida provisória". A função social do contrato, meus queridos amigos, ela é de pura natureza capitalista, ela não tem nada a ver com o socialismo. Há um grande professor da USP, chama Gilberto Bercovitch, que ele explica isso de forma clara, você legitima o capital a partir do momento que

você não dá prejuízo a terceiros. É isso que a função do social do contrato faz. Nós temos liberdade de contratar, mas a nossa liberdade não pode ofender a sociedade, não pode ofender terceiros. Direito algum do mundo admite prejuízo a terceiros nas relações entre parlamentares, é por isso que tem a intervenção do Estado. O que é que adianta, por exemplo, eu tirar meu lucro lá na Vale, e causar um prejuízo com morte de mais de 200 pessoas? Quem é que explica isso?

Percebam os senhores, os efeitos externos do contrato, eles têm que ser drasticamente proibidos pela legislação. Ninguém impede o lucro, o lucro tem uma função social, é evidente que tem. Mas ele não pode ser... não é que ele não pode ser desmedido, ele não pode ser é externalizado em dano para as pessoas. Então, errou de forma, assim, fatal, sem lembrar... sem esquecer o seguinte, que o art. 2.035 do Código Civil, Parágrafo Único, ele diz de forma textual, clara, basicamente o seguinte, que nenhum preceito do Código Civil pode ir contra a função social do contrato e a função social da propriedade. Ou seja, eles mexeram no rabo da cobra, que é o 421, mas esqueceram das disposições finais e transitórias do Código Civil, que é o 2.035, onde que está a cabeça da cobra. O que nós chamamos de nulidade virtual, descumprimento de função social e nulidade virtual.

Então, assim um erro fatal. E o que é mais interessante, então, que eu expliquei que a base da função social é liberal, é capitalista, e legítima o tráfego jurídico, o mais interessante é o seguinte, é que o Parágrafo Único do 421 fala que nesses casos haverá uma intervenção mínima. Volto a perguntar: o que é intervenção mínima? O que é intervenção mínima? Está faltando um Twitter me explicando o que é intervenção mínima. Tem que ir atrás do Twitter.

Outra - estou terminando -, os contratos de adesão. Nos contratos de adesão, o que é que aconteceu? Renovou e melhorou a redação do art. 423. Retirou a expressão "ambiguidade", e trouxe a expressão seguinte: "toda vez que tiver dúvida, a interpretação vai ser mais favorável ao aderente". Porque é um contrato de adesão, é um contrato que já é feito por um, o outro só entra com o seu consentimento, desde que ela seja esclarecido, foi até um melhoraria em um *caput* do 423. Só que não bastou isso, eles fizeram um parágrafo único, e no parágrafo único disseram basicamente o seguinte, se houver dúvida e não for um contrato de adesão, o que é que vai acontecer? Vai se entender contrariamente a quem redigiu a cláusula. Mas veja bem, contrato paritário contra quem redigiu a cláusula? Como é que nós vamos trabalhar em uma questão como essa? E quem redigiu a cláusula? O João ou o José? Vai ter que definir isso daí. E qual que é o nível de cognoscibilidade, de conhecimento jurídico de cada um? Olha o erro. Foi por isso que Miguel Reale, a turma do Miguel Reale não colocou parágrafo único no 423, deixou só para os contratos

de adesão. Porque contrato paritário, você não faz uma presunção como essa, para interpretação. Infelizmente, um erro.

E agora, tentando terminar, acompanhando a sua consideração, foram criados dois outros artigos para os contratos interempresariais, que é o 480-A, e o 480-B. Os dois inócuos, inócuos, não servem para nada. O primeiro diz o seguinte, que nos contratos interempresariais as partes podem fixar qual é o motivo da interpretação, as formas de interpretação do contrato. Pois bem, isso já era feito, e é feito, no Brasil há muito tempo. Não sei se vocês sabem de uma espécie de contrato que chama contratos normativos. Já vocês ouviram falar de contratos normativos? É quando duas partes fazem um contrato de normas para essas normas servirem para a rede contratual deles. Isso é uma coisa antiga que existe no Brasil, geralmente os contratos de consumo são contratos normativos. Essas interpretações dentro de contrato existem há tempos. Isso era necessário.

Outro, o 480-B dizer o seguinte, presunção de simetria nos contratos interempresariais. Outro erro. O STJ, através da ministra Nancy Andrighi, ela trabalha, salvo melhor juízo, com a teoria do finalismo aprofundado. Vocês estão lembrados dessa teoria do finalismo aprofundado, das pequenas empresas? Vocês lembram disso? É o seguinte, posso até aplicar o Código de Defesa do Consumidor para aquela empresa que é de subsistência familiar? Como é que eu vou presumir simetria em contratos interempresariais? Por exemplo, uma empresa de subsistência familiar com uma grande empresa que é distribuidora, por exemplo, dessa pequena empresa familiar? Uma que distribui tecido, e a outra que é de costureira. Como é que eu vou presumir simetria entre eles em um contrato que é entre empresas? Impossível. É a equidade, é o caso concreto que vai levar o juiz a perceber qual que é a regulação de força entre as partes. O pior ali é que o seguinte, não basta ele falar que tudo é simétrico, ele falar que riscos vão ser aqueles que estão no contrato. E aí o forte coloca os riscos todos para o fraco. Porque os dois são empresários iguais e fortes. Um absurdo, um absurdo.

O que essa medida provisória conseguiu fazer? Desconstruir séculos de um Código Civil. Um Código Civil, ele é feito de séculos em séculos. Vocês sabem disso, nós somos brasileiros. Lembramos 1916, lembramos 2002, e agora nós vamos percebendo o quê? Retrocesso, uma legislação como essa é uma legislação temerária, é uma legislação antidemocrática, e sobretudo, é uma legislação violenta para com os direitos fundamentais. Muito obrigado.

[aplausos]

**SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTÁ:** Pois é. Eu não vou falar nada, porque o

Fernando, ele dispensa apresentações. Eu, quando conversei com o Fernando para ele vir aqui, a minha ideia inicial era fazer um dia inteiro de discussão sobre a liberdade econômica, sobre essa medida provisória.

Quando a gente vê, não é, um... Eu não sei se eu vou estar falando alguma heresia, mas essa medida provisória me lembra o *L'état, c'est moi*, não sei. Porque o que a gente percebe é que o governo não tem uma triagem jurídica naquilo que ele faz. O decreto da regulamentação desse armamento, ele foi devolvido e caiu lá no Congresso. O que o Congresso falou? Precisa de lei.

O Fundo Nacional de Desenvolvimento Econômico, a questão da alimentação escolar e do apoio do fundo que financia a Educação do Brasil, nas três esferas de governo, ele está sendo discutido porque ele termina ano que vem, e o governo quer torná-lo permanente. É o básico do básico do básico que as escolas recebem do Governo Federal. E está se discutindo se, pelo governo, que os municípios para receberem têm que cumprir metas.

Aí teve uma outra... um comentário que disse: "É o mínimo do mínimo do mínimo você querer exigir do município que ele cumpra metas para receber o básico para que ele possa fazer educação?".

Então, o que acontece? Todos os ministros, todas as pessoas que estão no governo, foram escolhidas a dedo. Então, por exemplo, a Secretaria de Direito Econômico, na qual o DPDC era vinculado, ela foi para o Cade e ficou a Senacon. Então, a questão da liberdade econômica é algo que está sendo discutido em todos os setores do governo, principalmente pela Senacon, é no foco de prestigiar a liberdade econômica.

Agora, os direitos fundamentais, como o colega Fernando falou, estão ficando em segundo plano. Então, é muito importante essa discussão. O Supremo derrubou a medida que extinguiu os conselhos populares, conselhos que são participação social em decorrência da Constituição Federal. A Constituição Federal não permite que, hoje, você tenha apenas a democracia representativa, ela quer a participativa, ela quer que a população, que os cidadãos interfiram na condução do governo. Então, o Supremo Tribunal Federal falou isso.

Então, a preocupação maior, quando eu falo do *L'état, c'est moi*, é que o governo... e eu acho que o governo, eu sou otimista, eu acho que ele vai, em algum momento, rever essa política, porque não tem também uma política, assim, que seja definida, o que se tem é combate à corrupção e estado liberal, liberdade econômica.

E eu acho que, como o Fernando disse, a desconstrução, ela pode estar acontecendo, e o que é pior de tudo, quando se olhar para traz vai se verificar o caminho... Toda a construção que a

gente fez está se perdendo dentro dessa visão parcial, dessa visão pessoal do estado, numa Medida Provisória querer fazer uma discussão que é de séculos, que é de anos e anos e anos, voltando lá para o final do século 18, estado liberal, sem verificar que hoje há uma principiologia constitucional que tem que ser observada. Então, eu não queria falar, não, mas a gente não consegue, né?

Eu vou passar a palavra para o Dr. Carlos, então, para que ele possa...

**SR. CARLOS VICTOR MUZZI FILHO:** Ilustre Dr. Amauri, Dr. Fernando, professor Daniel, senhores e senhoras presentes, para mim é uma alegria e uma honra estar aqui, embora eu acho que meu desafio seja imenso, porque eu não tenho uma visão tão negativa assim da Medida Provisória.

Eu gostaria, antes de passar para as considerações em torno mesmo das questões jurídicas, e aqui já me adianto dizendo que vou me limitar aos cinco artigos da Medida Provisória propriamente dita, porque depois ela vem com uma série de mudanças, uma série de leis no Código Civil, na Lei das Sociedades Anônimas e em várias outras medidas, mas vou me concentrar na questão da definição da liberdade econômica, da declaração de direito à liberdade econômica.

Mas, antes, duas ou três considerações iniciais. Eu vejo nesse semestre que nós estamos terminando agora, diversas manifestações duvidando da existência da democracia no Brasil. Participei de alguns debates, até na Funec, com professores, que já diziam estarmos vivendo em uma ditadura, não é?

Tenho lá minhas dúvidas. Porque, ao contrário, eu entendo que estamos numa democracia plena. Mas, pela primeira vez, desde que nós retomamos o regime democrático em 88, nós tivemos a eleição para presidente da República de um grupo político que está em extrema direita. Desde 88, nesses 30 anos, nós tivemos, no comando do Brasil, grupos de centro, um pouquinho mais à direita, um pouquinho mais à esquerda, mas sempre com grupos de centro, nunca tivemos a experiência de um grupo mais extremado, seja de direita, seja a esquerda.

Até por isso, é muito comum a gente ver manifestações de grupos de extrema esquerda ou de extrema direita, não vendo nenhuma diferença no Brasil nos últimos 30 anos. Porque quem está no extremo acha que quem está no centro é a mesma coisa, tanto faz se um pouquinho mais à direita ou esquerda, é a mesma coisa. Quem está no centro consegue ver essas diferenças. Não sou tão diferente de quem está a minha esquerda, mas sou diferente, e o outro também, não sou tão diferente de quem está a minha direita, mas sou diferente. Quem está no extremo não vê isso, só vê o centro ali.



E é claro, essa situação nova, de um grupo de extrema direita no poder, gera mais ansiedade, gera mais perplexidade com as quais nós não estávamos convivendo, nós nunca havíamos convivido. Mas, por outro lado, esse grupo está fazendo as propostas dele dentro de um regime democrático normal. O Presidente da República editou decreto? Editou decreto. O Congresso fez o papel de rever esse decreto? Está fazendo. Isso é democracia. O decreto com relação a extinção de conselhos foi editado? Foi. Isso é democrático? Sim, o Presidente da República tem esse poder. Esse decreto foi questionado e o Supremo Tribunal Federal decotou parte dele, né? Porque, salvo engano, o Supremo entendeu que não seria válida a extinção dos conselhos previstos em lei, mas aqueles criados por decretos poderiam ser extintos, também por decreto, pelo Presidente da República.

Então, eu, na minha opinião, nós estamos muito longe de ter uma crise na democracia. Nós temos a democracia se manifestando de todas as formas, e acho que uma forma até mais evidente, porque como o grupo que está no poder é a extrema direita, ele provoca reações muito mais fortes do ponto de vista do lado político contrário.

Eu ouvi até, outro dia, alguém mencionar, dizendo: "Não, mas o Bolsonaro está editando muito decreto. Isso é um jeito autoritário de confirmar". Realmente, ele está editando muito decreto, mas, por enquanto, é o segundo presidente que mais editou decreto, o primeiro ainda e o Luís Inácio Lula da Silva. E não se falava: "Lula está sendo muito autoritário". Por quê? Porque o radicalismo era menor. Lula, apesar de ter um trajetória toda extrema esquerda, a princípio, o governo dele foi muito mais de centro. E, para muitos, a extrema esquerda, o governo Lula foi igual ao governo Fernando Henrique, não viam diferenças, né?

Então, eu acho que esses movimentos são extremamente demonstrativos da pujança da nossa democracia, que, na minha opinião, nesses 30 anos, vai se consolidando.

A questão da Medida Provisória, então, vem nesse contexto. Claramente, o governo Bolsonaro, ele foi eleito com duas linhas, vamos dizer assim, políticas, muito claras, primeiro, do ponto de vista econômico, liberalismo, representado pelo ministro Paulo Guedes. Então, a linha liberal proposta sempre foi muito clara, ele não escondeu essa linha, ele sempre deixou claro que queria um choque de liberalismo no Brasil. Do ponto de vista dos costumes, é uma linha claramente, também, conservadora. A aliança dele com grupos ligados aos movimentos religiosos protestantes sempre, também, foi muito claro.

Então, é um governo que tem muitos defeitos, pode ser objeto de muitas críticas, mas, claramente, fez a proposta política dele. No momento que ele edita um decreto liberando armas,

ele está fazendo o que ele prometeu, é plataforma política dele. E no sistema democrático funciona mais ou menos assim, as pessoas se apresentam como candidatos e a população vota. Vota mal, vota bem, vota desinformado, informada, mas eu costumo sempre dizer que nos governos e nas Assembleias, nos Congressos, tem de tudo, menos quem não foi eleito. Quem está lá foi eleito e esse é um ônus da democracia. Temos que tolerar quem nós entendemos que não teria a menor condição de governador o país.

Bom, feita essas observações preliminares, eu vou me ater, também, mais às questões do ponto de vista constitucional e aqui, vou, modestamente, tentar divergir do professor Fernando, porque eu não vejo, a princípio, vícios de inconstitucionalidade na Medida Provisória.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** [pronunciamento fora do microfone].

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** [pronunciamento fora do microfone].

**SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA:** A questão é jurídica, pessoal, vamos lá.

**SR. CARLOS VICTOR MUZZI FILHO:** Só contextualizando.

Bom, do ponto de vista constitucional, eu me lembro sempre de uma frase do professor Marco Aurélio Greco, professor da PUC de São Paulo, que ele dizia que, infelizmente, nem tudo que incomoda é inconstitucional. E, mais ainda, numa Constituição como a Constituição Brasileira, que foi feita em 1988, num momento, ainda, de guerra fria, entre visões de esquerda e direita no mundo muito ressaltadas, e essa Constituição, então, que traz, muitas vezes, dispositivos que parecem ser contraditórios. Porque ao mesmo tempo ela diz que é fundamento da República o valor social do trabalho, uma proposta claramente socialista, mas diz: “e da livre iniciativa”, uma proposta claramente liberal, dizendo para quem o lê, Constituição hoje, que nós não sabíamos muito bem para onde ir, se íamos para a esquerda ou para a direita, e nesse embate ficamos ali mais ou menos presos no centro. É liberal, é socialista, é socialista, é liberal, dispositivos que são, muitas vezes, contraditórios. E isso tem repercussão jurídica, como vou tentar demonstrar aqui.

Bom, a Medida Provisória, eu até menciono ali a ADI 6.156, que foi a ADI proposta pelo PDT, que eu, até, também considerei aqui os argumentos que eles utilizam. E tem uma peculiaridade essa ADI, porque ela foi assinada, dentre outros advogados, pelo advogado Ciro Gomes que, curiosamente, foi também candidato Presidente da República, o que também denota, de certa maneira, uma posição política contrária do PDT ao que está sendo proposto.

Bom, o professor Fernando já disse aí, que a Medida Provisória, ela faz a declaração dos direitos da liberdade econômica. Eu diria, até, que não apenas a questão da declaração, com o uso inapropriado do termo declaração, mas a própria ideia de ter uma lei definindo o que é liberdade

econômica. Liberdade econômica, para um liberal puro, ela existe ou não existe. Se você tem que ter uma lei definindo o que é liberdade econômica, já não há tanta liberdade econômica aqui, né? Então, essa é uma crítica até dos liberais mais extremos, eles já dizem: Não, é um contrassenso, ou nós temos ou não temos liberdade econômica. Se uma lei precisa regulamentar a liberdade econômica é porque não temos liberdade econômica.

Mas os fundamentos dela, aí na Constituição, o art. 1º, art. 170 e o 174, só repassando aqui, o que eu já disse aqui, fundamento da Constituição é a livre iniciativa, mas é, também, o valor social do trabalho. É a soberania, é a cidadania, a dignidade da pessoa humana, que é sempre muito ressaltada e, às vezes, passa a impressão de que é o único fundamento, mas é um dos fundamentos da República Federativa do Brasil. E um que, às vezes, passa meio despercebido e tem a ver com o que eu estou dizendo aqui, que é o pluralismo político. A nossa Constituição permite que ideias políticas diferentes convivam. Ela diz que isso é fundamento do nosso estado.

O art. 170, ele vai ressaltar o que, também, o professor Fernando já disse, a nossa ordem econômica é fundada nos valores sociais do trabalho e na livre iniciativa, e eles são instrumentos, eles são meios para se alcançar uma existência digna. Então, a existência digna, segundo a Constituição, passa pela valorização do trabalho e pela livre iniciativa. São valores complementares, não podem ser vistos como valores excludentes.

E o art. 174, é o Parágrafo Único, assegura o livre exercício de qualquer atividade econômica, independente de autorização, ressalvado os casos que a lei exija. E o art. 174 diz da função normativa do Estado, que não se deve contrapor a liberdade econômica.

O Supremo Tribunal Federal, analisando esses dispositivos, ele afirmou, e eu acho que é muito importante termos essa premissa na interpretação das normas constitucionais, das normas decorrentes da Constituição, que a Constituição atual deu maior ênfase à livre iniciativa, uma vez que, ao invés de considerar como um dos princípios gerais, passou a tê-la como um dos dois fundamentos na ordem econômica. Então, a livre iniciativa, na Constituição de 88, comparada com as anteriores, subiu de degrau. O professor Fernando já disse, ela é fundamento da nossa ordem econômica.

E ele diz, então, mas além da livre iniciativa temos os valores sociais do trabalho. Eu acho muito importante essa afirmação do ministro Moreira Alves, relator dessa decisão, que ele diz que haveria possibilidade de incompatibilidade entre os dispositivos da Constituição se alguns dos princípios constantes do art. 170, trabalho e livre iniciativa, fossem tomados em sentido absoluto. É necessário que se lhes dê sentido relativo para que se possibilite a sua conciliação.

Então, essa é uma premissa hermenêutica muito importante, nós temos que fazer conviver o valor social do trabalho com o valor da livre iniciativa. Não pode haver superação de um para outro, senão, nós estaremos revogando a Constituição. E essa é uma tarefa muito difícil. É uma tarefa muito difícil porque ela vai exigir, também, uma convivência com posturas ideológicas, políticas, no bom sentido da expressão, diferentes. Eu posso ser socialista, eu posso ser capitalista e nós temos que fazer isso conviver na nossa ordem constitucional.

Bom, a Medida Provisória, então, voltando lá os artigos dela, ela diz que ela será observada em relação ao direito civil, empresarial, econômico, urbanístico e do trabalho e, também, na ordenação pública para os exercícios das profissões, Juntas Comerciais, produção e consumo e proteção ao meio ambiente. Então, ela dá um sentido geral de onde ela vai ser aplicada. E chama atenção, eu acho, do direito civil, empresarial, econômico, urbanístico e do trabalho. Aplica-se a outras relações também, mas ela chama atenção para isso. Ressalva a questão do direito tributário e financeiro. Isso não é matéria aqui, nossa, até porque, o direito tributário e o direito financeiro, normalmente, são vistos como ligações da própria livre iniciativa. Para muitos, o tributo é um roubo, para quem é liberal extremo, então, não cogita disso. Num sistema liberal, eu acho, que eles não cogitariam da tributação, mas a Medida Provisória, ela ressalva isso, direito tributário está fora do âmbito da Medida Provisória.

E vem a definição, então, da Medida Provisória como norma geral de direito econômico. E aí, nesse ponto, eu faço a minha primeira discordância com relação ao entendimento manifestado pelo professor Fernando.

É muito difícil a gente definir claramente o que seja norma geral. Ela não é específica, ela tem que traçar grandes linhas para aplicação e interpretação do direito, mas há sempre uma zona meio cinza, uma zona meio confusa, uma zona de fronteira entre o momento em que uma norma deixa de ser geral e passa a ser específica. A jurisprudência do Supremo tem alguns exemplos e são sempre em situações muito específicas. Mas é, sem dúvida nenhuma, está lá no art. 24, a União Federal pode estabelecer normas gerais, inclusive normas gerais de direito econômico, como é o caso. Então, do ponto de vista formal, a União está exercendo o papel dela. Entra em questão o uso da Medida Provisória. E aqui foi sustentada a inexistência de uma urgência constitucional para se discutir o tema.

Eu diria que, considerando a jurisprudência do Supremo Tribunal Federal, o entendimento do que seja relevante e urgente é prerrogativa do Presidente da República. O Supremo Tribunal Federal apenas, muito excepcionalmente, entra nesse meio para dizer: Olha, isso não é urgente,

isso não é relevante. Quando ele entrou, e isso no passado, lá nos anos 90, o Supremo criou uma série de restrições que não estavam explícitas na Constituição. Então, o Supremo dizia: Matéria processual não é urgente. Direito penal não é matéria urgente. E essas exceções que o próprio Supremo definiu na sua jurisprudência, acabaram sendo incorporadas ao texto constitucional por uma Emenda Constitucional, cujo nome eu não me lembro agora, mas nos anos 2000, que disse lá, expressamente, quais temas não podem ser tratados por Medida Provisória. O direito econômico não está entre esses temas.

E aí me parece muito improvável que o Supremo Tribunal Federal se disponha a fazer esse juízo em ver aqui uma ausência de urgência absurda. O Supremo, ele tem sempre uma composição, com relação à Medidas Provisórias, muito respeitosa para o Poder Executivo, ele diz: É o Poder Executivo que tem que definir o que é relevante e urgente na visão dele. Vai contra a separação dos poderes o Supremo Tribunal Federal interferir nessa definição.

Então, eu acho que, do ponto de vista prático, efetivo, considerando a jurisprudência do Supremo, um vício formal na Medida Provisória por ausência de relevante, dificilmente será conhecido pelo Supremo Tribunal Federal. E com um outro aspecto também prático que eu diria aqui, o Supremo também entende que a conversão da Medida Provisória em lei prejudica a discussão sobre relevância e urgência.

E considerada a pauta do Supremo Tribunal Federal já divulgada pelo presidente do Supremo Tribunal Federal, eu tenho lá minhas dúvidas de que, antes da votação da Medida Provisória no Congresso Nacional, essas Ações Diretas de Inconstitucionalidade sejam apreciadas, e a questão da relevância e urgência perderá, então, se me permitem a brincadeira, a relevância e urgência, porque ou já teremos a rejeição da Medida Provisória ou teremos a sua conversão em lei e essa questão estará superada.

Bom, aqui era só uma definição de normas gerais que o professor Paulo Gustavo Gonet Branco, são normas não exaustivas, leis [ininteligível], princípios amplos, que traçam planos sem descer a pormenores. Do ponto de vista formal, eu não vejo muita dúvida de que estamos diante de uma norma geral de direito econômico.

Bom, os princípios, o professor Fernando já mencionou, me parecem também que eles são repetitivos, a rigor não poderiam, não precisariam estar no texto da Constituição, no texto da Medida Provisória, mas me parece, aí, muito mais uma técnica legislativa de reiterar isso. Então, nós temos aqui uma afirmação de que há liberdade econômica, tem que se presumir que há liberdade econômica, talvez porque a sensação do atual governo é de essa presunção seja... tenha

sido invertida, na prática. A presunção seria de que você, para exercer uma atividade econômica, você precisa, primeiro, de uma autorização do estado. Nós queremos reafirmar, aqui, que é o contrário, você, a princípio, exerça qualquer atividade econômica, só excepcionalmente, pela lei, é que você não poderá exercer ou poderá exercer só nos termos da lei essa atividade econômica.

A boa-fé do particular aí, talvez, o objetivo maior fosse dizer a boa-fé do empresário, porque também há muita queixa no setor empresarial de que há, contra ele, uma presunção de má-fé, então, talvez mais que o particular aí, que o objetivo, talvez fosse reafirmar um boa-fé, uma presunção de boa-fé do empresário, não é?

E a intervenção subsidiária mínima e excepcional do Estado sobre o exercício das atividades econômicas. É, realmente, uma cláusula aberta. Definir o que é uma intervenção mínima será algo a ser feito em caso concreto, casuisticamente, mas acho que vale como norma geral, a lógica é da intervenção mínima. Não se deve exacerbar a intervenção. A intervenção mínima será o quê? Será aquela intervenção estritamente necessária para assegurar outros valores que possam ser afetados pela atividade empresarial. Então, se não houver ameaça a outros valores relevantes, a lógica é de não intervenção do Estado, o Estado não deve se imiscuir na atividade empresarial. É uma postura ideologicamente liberal, mas não é uma postura que se possa, a princípio, sim, me afigurar como inconstitucional. A nossa Constituição não proscree a visão liberal da economia, pelo contrário, em razão do próprio pluralismo político, por consagrar a livre iniciativa, me parece que seja uma visão perfeitamente compatível com o texto constitucional.

É a que mais me agrada? Eu volto no meu argumento, isso passa não ser relevante do ponto de vista jurídico. Do ponto de vista jurídico, sim. E aí, o Congresso Nacional é o cenário ideal para que o debate político ocorra. É essa a melhor opção para o Brasil? É essa a melhor opção para o desenvolvimento brasileiro? Quem vai fazer essa apreciação é o Congresso Nacional ao apreciar a Medida Provisória. Mas, claramente, a Medida Provisória tem essa vocação liberal.

É bom ressaltar que a Medida Provisória, ela não é extremamente liberal, porque ela ressalva, ali, no § 1º do art. 3º, que os direitos de liberdade econômica, eles cedem diante de situações que envolvam segurança nacional, segurança pública ou sanitária ou saúde pública. E aqui, essa lógica da liberdade econômica, vem sendo... e caberá quando solicitada à administração de forma expressa e excepcional, o ônus de demonstrar a imperiosidade da restrição.

É como norma geral, uma norma que diz: Olha, há liberdade econômica, a administração pública vai fazer uma intervenção? Então, ela justifique, claramente, a razão dessa intervenção. Não pode ser, simplesmente, porque eu acho que é importante. A norma, o § 1º do art. 3º diz: “É

*ônus da administração demonstrar de forma expressa e excepcional a necessidade da restrição*”. Não basta apenas uma justificativa, por exemplo, baseada no interesse público. Ah, o interesse público recomenda. Não. Qual o interesse público é necessário para restringir essa atividade? Então, isso reforça a liberdade econômica.

O Estado não vai poder ter mais uma postura arbitrária de falar assim: Eu vou regulamentar essa matéria, eu vou restringir. Por exemplo, uma matéria que é muito cara ao Dr. Amauri, a questão da restrição de venda de certos alimentos em escolas ou próximo à escola. O Estado tem que vir e dizer: Olha, isso é importante... Eu vi até a exposição do professor Amauri em entrevista em rádio, dizendo: “Olha como os índices de obesidade nas crianças tem aumentado desde a década de 70, passou pelos anos 90, até os anos 2000”. Quer dizer, e essa é uma exposição fundamentada. Então, o Estado está exercendo o ônus dele de falar assim: É necessário regulamentar por isso, porque nós temos um problema de saúde pública aqui, não é porque eu acho, não. Olha os dados aqui sobre a obesidade infantil, juvenil. Então, nós entendemos que é necessária essa regulamentação. É isso que a Medida Provisória exige, um ônus argumentativo, ela impõe um ônus argumentativo para a administração pública.

Bom, o professor Fernando também expôs ali a lógica da Medida Provisória. Eu também fiz, nesse mesmo sentido, eu acho que vai pegando essas manias, até para tentar compreender melhor. E ali, eu separei, então, alguns tópicos, na verdade eu vejo aí, a gente poderia separar em nove tópicos que são abordados pela Medida Provisória. É a garantia de livre iniciativa das atividades econômicas de baixo risco, das atividades econômicas que representam, então, risco mais acentuado, organização da atividade econômica, liberdade na estipulação de preços, regras para atuação da administração pública, regras sobre inovações tecnológicas, regras sobre a prevalência da autonomia da vontade, sobre desburocratização e sobre o poder regulatório.

Vamos começar, então, tentando ser o mais breve possível, sobre o livre exercício da atividade econômica de baixo risco. É uma regra que me parece muito bem razoável, ela determina que os entes da administração municipal, estadual e federal definam aquilo que não oferece risco ou oferece risco muito baixo para a população. E diz, com relação a esses casos, exerçam a atividade livremente. Você não precisa ter um alvará de funcionamento, por exemplo, para funcionar o seu ateliê de costura, se o município, por exemplo, entender que um ateliê de costura é uma atividade de baixo risco. Você inicia a sua atividade e depois regulariza, você não precisa aguardar um alvará do estado ou do município autorizando o funcionamento dessa atividade, por quê? Porque ela é de baixo risco, o próprio Poder Público vai dizer: Essa atividade é

muito remota a possibilidade de haver algum perigo em razão dessa atividade, então há maior liberdade.

Com relação às outras atividades, mantém-se a lógica, que é a lógica atual, o empresário só pode começar a funcionar depois de autorizado pelas autoridades competentes para fazê-lo. Então, ele reforça essa situação. E eu diria que, em muitos casos, essa norma até será inútil, porque em muitos municípios já existe essa situação, a própria legislação municipal já diz: Olha, para essas atividades não precisa de uma licença prévia, você pode começar a funcionar e depois você tem um prazo para requerer o seu alvará. O que a Medida Provisória faz é estender essa regra como norma geral para todo o Brasil.

Ainda ali, há uma série de dispositivos regulamentando isso, eu chamo atenção para o inciso I do § 2º: *“Ato do Poder Executivo Federal de explorar sobre a classificação de atividades de baixo risco a ser observada na ausência de legislação estadual, distrital e municipal específica”*. Então, para evitar que o município não defina, o Poder Público Federal já diz: Eu vou definir. Você pode dar a sua definição, mas se você não definir, vale a minha definição. É o próprio da norma geral. Então, provavelmente, aprovada a Medida Provisória, virá essa regulamentação no plano federal que será vinculativa para estados e municípios que não tiveram a sua própria legislação até que a tenham.

E o § 3º diz: *“Que a fiscalização do exercício do direito de que trata o inciso I do caput será realizado posteriormente, de ofício ou como consequência de denúncia encaminhada à autoridade competente”*. Então, reforça a ideia: exerça a atividade, a fiscalização será *a posteriori*, será para corrigir o erro que haja no exercício de uma atividade que não seja de baixo risco. Me parece extremamente razoável esse tipo de medida, que pode permitir ou facilitar um maior desenvolvimento dessas atividades normalmente ligadas à prestação de serviço na cidade, que ficam desvinculadas da marra burocrática, do alvará prévio para funcionamento.

Bom, depois, a Medida Provisória trata de livre exercício de atividades econômicas, aí, que representam risco. Ela coloca como garantia do empresário nas solicitações de atos do Poder Público, de liberação da atividade econômica que sujeito no disposto essa medida, quando ele apresentar todos os instrumentos para o Poder Público se manifestar. E ainda diz que se não for feita a apreciação no prazo fixado, na hipótese de silêncio da autoridade competente, importará em aprovação tácita para todos os efeitos. Ela vem reforçar a lógica da administração eficiente, né? Está a exigir da administração pública que se pronuncie. Ela não pode, simplesmente, postergar por prazo indeterminado a aprovação ou não de empreendimentos. E aí, ela inverte a



lógica, se a administração não falar nada no prazo fixado, que o empresário exerça a sua atividade. Também não vejo nada de muito absurdo nisso, acho que isso deveria valer para toda atividade da administração pública. A administração pública tem que ser eficiente na prestação dos seus serviços, especialmente na função fiscalizatória. Ela não pode usar a própria demanda pelo serviço como condição ou como fundamento para não prestar o serviço. Ah, eu tenho coisa demais, então, não dá para o... A lógica tem que ser invertida, isso vai exigir uma mudança de postura da própria administração pública.

Ainda dentro do livre exercício da atividade econômica, essas normas gerais, o inciso IX, que é o que eu disse aqui, a Medida Provisória diz que não se aplica ao estado, ao Distrito Federal e aos municípios, exceto se o ato público de liberação da atividade econômica for derivado ou delegado por legislação ordinária federal ou ente federativo ou órgão responsável pelo ato, decidir se vincular ao disposto. Então, ainda preserva a autonomia federativa. Essa exigência de que haja pronunciamento é para União Federal. Estados e municípios criem as suas regras aí, nós não vamos entrar nisso, porque poderia haver a dúvida se seria uma norma geral ou já seria uma norma específica. Então diz: Isso não se aplica a estados e municípios, a não ser que eles queiram aplicar essa regra de liberação tácita da atividade econômica se não houver manifestação no prazo legal fixado.

É importante, também, que a Medida Provisória define que consideram-se atos públicos de liberação da atividade econômica licença, autorização, inscrição, registro, alvará e os demais atos exigidos com qualquer denominação, por qualquer órgão, na aplicação da legislação como condição prévia para o exercício da atividade econômica. Então, ela diz: Olha, qualquer nome que vocês queiram dar e isso será considerado autorização prévia e isso não será necessário nessas situações.

Ainda sobre a liberdade da atividade econômica. Essa liberdade não se aplica em relação a questões tributárias, e acho que do ponto de vista do empresário um grande empecilho, e eu também sou procurador do estado de Minas Gerais, atuo na área tributária, e um grande empecilho, talvez, seja, talvez o maior empecilho, mais do que normas urbanísticas, normas de fiscalização ambiental, sejam normas relativas a exigências de cunho tributário, inscrições municipais, estaduais, CPF, certidões negativas. E é curioso que a Medida Provisória não tenha entrado nessa seara das certidões negativas exigidas dos empresários.

Apesar de procurador de estado, acha isso um absurdo, você condicionar o empresário a abrir uma filial a que ele esteja em dia com o pagamento de seus tributos todos. Não vejo muito

sentido nisso. e até nem acho que o Código Tributário Nacional permita uma interpretação dessa, mas é a interpretação que prevalece.

Então, não se aplica a questões tributárias, não se aplica a situações prévia e motivadamente, de novo, o ônus argumentativo, considerados pelo órgão ou pela administração pública responsável pelo ato como de justificável risco, não se aplica se houver gasto, implicar em gasto financeiro do Poder Público e não aplica se houver objeção expressa em tratado celebrado pelo país. Normas internacionais, aí, podem influenciar.

Também há uma restrição ali que me parece muito salutar na lógica do princípio da moralidade, que é a aprovação tácita não se aplica se o titular da solicitação for agente público ou o seu cônjuge, companheiro ou parente em linha reta ou colateral. Então, evita, vamos dizer assim, um certo nepotismo na aprovação tácita do exercício das atividades econômicas. Me parece uma norma bem salutar em prol da própria moralidade da administração pública, impõe um ônus ainda maior àqueles que são aparentados à autoridade pública, porque eles só exercerão atividades depois de efetivamente liberados.

O § 9º trata, aí, sobre a questão de fixação de prazos e propõe adoção de parâmetros uniformes, o princípio da impessoalidade da administração pública, dizendo que a previsão de prazo individualizado, a análise concreta não se confunde com as previsões gerais sobre processamento de licença previstos na Lei Complementar nº 140. Então, dá, aí, diretrizes gerais sobre os prazos a serem cumpridos pela administração pública.

Depois de dispor sobre a liberdade no exercício da atividade econômica, vem também dizer sobre a forma da organização da atividade econômica. E diz que o empresário é livre para produzir, empregar, gerar renda, assegurada a liberdade para desenvolver a atividade econômica, qualquer horário ou dia da semana. Pode tudo, então? Não, a Medida Provisória vem e diz: Observadas normas de proteção ao meio ambiente, incluindo combate à poluição sonora, a preocupação de sossego, as normas do município sobre níveis de ruídos etc., restrições advindas de obrigações de direito privado, as relações aí entre vizinhos, especialmente, normas referentes ao direito de vizinhança e a legislação trabalhista. Nenhuma novidade aí. Mas apenas a reiteração de que o empresário pode cuidar de produzir riqueza, tem que observar parâmetros legais, mas são esses parâmetros. A lógica, a tônica é na liberdade econômica, na organização, né? Então, eu vou funcionar durante a noite? Nenhum problema, tem que obedecer as legislações trabalhistas e as legislações urbanísticas, mas posso funcionar. O Estado não deve interferir em horários para funcionamento de estabelecimento. Eu acho que essa regra aí, veio para uma situação que hoje é

muito comum, que é a questão que sempre envolve polêmica, que é a questão, por exemplo, do funcionamento dos centros de compra, dos shoppings centers. Há um embate permanente, funciona durante o feriado, não funciona. A princípio, respeitadas as normas trabalhistas, o empresário pode falar: Nosso shopping vai funcionar 24 horas por dia. Não é tarefa do Poder Público organizar a atividade, o exercício da atividade empresarial.

A questão da estipulação de preços é também um tema muito complicado, e aqui entra na questão do direito do consumidor, que é expressamente ressalvado. Eu acho que já há certo consenso de que o tabelamento de preços, no Brasil, foi um sistema muito utilizado nos anos 80, especialmente no período de alta inflação, que se mostrou infrutífero. Hoje a gente tem, ainda, tabelamento de preço, mas num grau, numa extensão muito menor do que havia no passado.

Até na lógica, o professor Fernando também, que no Brasil nós temos liberdade econômica. Eu acho que o objetivo do atual governo, com essa proposta, é de aumentar o grau dessa liberdade econômica.

Mas a norma diz, o art. 3, o inciso III diz que não... é direito do empresário não ter restringido por qualquer autoridade a sua liberdade de definir o preço dos produtos e de serviços, em razão da lei da oferta e da procura num mercado não regulado, ressalvadas situações de emergência ou de calamidade pública, greve dos caminhoneiros, para mim, seria o exemplo mais recente que a gente tem, de calamidade pública, aí, ou de emergência, e não se aplica essa ampla liberdade nos casos em que o preço dos produtos e serviços sejam utilizados com a finalidade de reduzir o valor do tributo, de novo, aqui o aspecto tributário, ou em prejuízo da legislação de defesa da concorrência aos direitos do consumidor e as demais disposições protegidas por lei. Então, ressalta-se aqui a proteção da concorrência e a proteção dos direitos do consumidor. As práticas abusivas continuam sendo previsão válida no nosso sistema jurídico. A Medida Provisória 881 não vai de encontro a essas previsões de práticas abusivas em detrimento do consumidor.

Também trazem um conjunto de regras sobre a administração pública. São regras também óbvias, mas até por força simbólica, são reiteradas, tratamento isonômico quanto ao exercício de atos de liberação da atividade econômica. Se liberou para o fulano em iguais condições, eu também tenho direito a essa mesma liberação. Gozar de presunção de boa-fé nos atos praticados no exercício da atividade econômica. Que é aquela boa-fé lá do particular que eu acho melhor compreendida como boa-fé do empresário. Então, são regras que se dirigem para a administração no que ela for tratar com o empresário.

As inovações tecnológicas, tema também abordado pelo professor Fernando, que é um

tema difícil. O que fazer com situações tecnologicamente novas, que não têm regulamentação? A regra da lei é que o empresário pode desenvolver, executar, operar ou comercializar novas modalidades de produtos e de serviços quando as normas infralegais se tornarem desatualizadas por força de desenvolvimento tecnológico consolidado internacionalmente, obedecido os termos do regulamento que vai definir o que é que novidade. Essa situação, acho que ela tem um efeito maior na área da farmácia, na área de remédios, de apresentar remédios novos, produtos novos. Mas a lei traz as restrições. Ela, inclusive, permite a implementação, testar e oferecer gratuitamente ou não um novo produto para um grupo privado e restrito de pessoas maiores e capazes que queiram se tornar, entre aspas, cobaias desses novos produtos e serviços, e isso pode ser feito de forma livre, exceto... sem requerimento ou ato público de liberação da atividade econômica, a não ser que o caso envolva, novamente, segurança nacional, segurança pública ou sanitária ou saúde pública. Então, nesses termos há limitação à inovação tecnológica. Fora daí, se querem inventar um novo aplicativo para você fazer não sei o que, não tem que se aguardar uma regulamentação. O caso mais recente, agora, seria o dos patinetes elétricos. O serviço poderia ser oferecido? Poderia e foi oferecido. Em razão de problemas que começaram a ser recebidos está vindo a regulamentação. Então, vamos dizer, nesse caso, por exemplo, a Medida Provisória seria inútil, porque ela já foi aplicada, a liberdade econômica já se manifestou, o patinete está oferecido aí para quem quiser, se isso tem problemas ou não, os municípios e os estados estão agora regulamentando, regulamentação *a posteriori* e não como condição para o exercício da atividade econômica.

Também aqui outras exceções, as regras de atividade econômica, define o que é que é um grupo específico e também proíbe, vamos dizer assim, ou limita essa liberdade no caso de manuseio de tecnologia e substância de uso restrito.

A questão da autonomia da vontade, da autonomia contratual. Eu chamo atenção aqui, também, que, na minha interpretação, isso está restrito a negócios jurídicos empresariais que pressupõem uma igualdade entre as partes contratantes. Naqueles contratos, professor Fernando, em que você tem um micro e pequeno empresário, esse micro e pequeno empresário, e o direito do consumidor não é a minha especialidade, mas me que ele é, tranquilamente, admitido como sendo comparável ao consumidor. Então, acho que nem precisaria a lei fazer essa ressalva, porque ela já decorre do fato de que essa relação, então, por ser assimétrica, não seria considerada uma relação empresarial. Eu acho que a interpretação mais coerente com o sistema seria de que relações empresariais são relações entre iguais. E aí, nesse caso, se prevalece a livre estipulação e

a norma de ordem pública não pode ser usada pela parte que pactuou contra a norma de ordem pública. Acho que aí, é até mais do que, talvez, a boa-fé, é um princípio de coerência. Se eu estipulei assim, depois eu não posso: Ah, mas tem uma norma agora que me permite. Denota até uma certa má-fé aí. Ressalvada, aqui, a aplicação dessas regras a empresas públicas e sociedade de economia mista que tem seu estatuto específico, o estatuto jurídico das empresas e sociedades de economia mista.

A questão da desburocratização já foi ressalvada aqui. ressalvou-se também a aplicação ao direito tributário e ao direito financeiro. Do meu ponto de vista, até isso vale mais para municípios, talvez, porque no plano federal e no plano estadual a digitalização já é a regra, a nota fiscal já é eletrônica, os documentos são eletrônicos, o processo já é eletrônico. Então, isso deve valer mais para municípios que ainda não se informatizaram nesse estágio.

A questão do abuso regulatório, que também seria motivo de uma palestra só para isso. Mas eu acho que a questão aqui, professor Fernando, vem para um ponto que eu acho que é muito importante, que ainda não é abordado. Que é a questão, mesmo, do controle da administração pública. Esse controle da administração pública gerencial, que é a administração que regulamenta a atividade das pessoas, não pode ser mais um controle da administração pública que a gente conhece tradicionalmente no direito administrativo, que é um controle muito sobre a legalidade e a formalidade, o respeito à certos procedimentos legais. Porque nesse cenário de uma administração pública gerencial é importante, sim, controlar o resultado da atividade gerencial. Eu estou criando essas restrições aqui e o que elas trazem de bom para a população? O que elas melhoram para a população? Ou é simplesmente mais uma burocracia que cria um custo a mais para o empresário, que vai repercutir no consumidor e não acrescenta nada de relevante para o interesse público considerado de forma mais ampla.

Então, eu acho que essa preocupação com os efeitos da regulamentação não pode ser vista apenas com uma preocupação consequencialista, mas com uma preocupação, sim, de controle. Por que a administração pública está fazendo isso? Por que essa exigência? Muitas vezes nós tivemos queixas de empresários de que o controle que é exigido, ele é inútil, ele cria custos e não gera benefícios nenhum para o cidadão, para o consumidor.

Então, eu acho que é essa a tônica do art. 4º, é dever da administração pública, no exercício da regulamentação da norma jurídica, evitar o abuso de poder. E o quê que configuraria esse abuso de poder? Aí a lei traz uma série de situações ali: criar reserva de mercado, impedir a entrada de novos competidores, criar privilégios para determinados grupos, exigir especificação

técnica desnecessária para aquele fim, uma série de situações em que estão previamente definidos os contornos do abuso regulatório. Então, a regulamentação não pode implicar nessas situações, nessas nove situações dos incisos do art. 4º.

E também, a análise do impacto, é o controle propriamente dito. O quê que isso está produzindo de relevante para o cidadão. Esse impacto regulatório tem que ser feito. Não é porque o administrador, o burocrata acha: Ah, eu vou criar isso aqui porque vai ficar mais bonito. Mas, e aí, isso tem alguma relevância para a população, para a proteção da população? Eu acho que essa tônica da Medida Provisória.

O Parágrafo Único do art. 5º só diz que o regulamento vai definir conteúdo, metodologia, quais os instrumentos para a gente exercer esse controle sobre atividade regulatória da administração pública. É uma atividade nova, considerando o direito administrativo como um todo, e é um tema que carece, ainda, de um aprofundamento em estudos, como controlar a atividade regulatória da administração pública. É um tema muito difícil, e a Medida Provisória propõe-se a isso.

As disposições finais, como eu disse, elas vem alterar uma série de dispositivos, não daria nem tempo e nem teria competência para examinar.

E eu queria então, com essa exposição, ter apresentado a Medida Provisória e trazer os argumentos jurídicos pelos quais eu não vejo nenhuma inconstitucionalidade na Medida Provisória. Ela pode até apontar para um cenário de uma postura ideológica liberal, que muitos podem não concordar, mas eu acho que o campo próprio para se debater essas medidas e os efeitos dela é realmente o Congresso Nacional, sopesar e ver o que é mais relevante ou não dentro desses valores contraditórios que a Constituição consagra e que, por isso mesmo, não podem nunca ser tomado em sentido absoluto, mas sempre em sentido relativo.

Queria, então, deixar aí meu muito obrigado e me colocar à disposição para os debates.

[aplausos]

**SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA:** O contraditório é uma coisa bela.

Dr. Carlos, muito obrigado pela sua contribuição também aqui. Daqui a pouco nós vamos ter os debates. E excelente exposição. E passo a palavra agora, então, para o Dr. Daniel.

**SR. DANIEL FIRMATO DE ALMEIDA GLÓRIA:** Muito bem, muito bom dia a todos. É sempre um prazer voltar aqui ao Ministério Público. Agradeço ao gentil convite de sempre do Dr. Amauri, estar aqui ao lado do professor Fernando, professor Carlos Victor, meu colega e amigo de faculdade, rever e ver sempre pessoas do Procon interessadas nos inúmeros projetos que esta

Casa promove constantemente, o qual eu reconheço e parablenizo, mantendo sempre, aí, esse interesse no aperfeioamento, bem como no debate.

E é exatamente isso que foi dito, o direito, ele é dialético. Para muitos isso é complicado, né, esse lado dialético do direito, mas é dessa forma, sim, que nós devemos visualizar e vislumbrar o direito dentro do contexto como ciência. O tema proposto, ele é extremamente novo, nós estamos hoje no dia 26 de junho, 30 de abril, nós temos 60 dias, está quase vencendo a primeira etapa, fora a sua renovação que pode vir, às vezes, se estender até agosto, nesta Medida Provisória. Então, esse tema, de fato, suscita debates, suscita todo esse clamor que se gera. E as duas exposições que me antecederam, as quais me colocaram numa situação extremamente difícil de continuar, demonstraram isso de forma bastante clara e objetiva, em dois polos jurídicos, dois polos fundamentados, e isso mostra exatamente a dificuldade que se tem. Mas isso é inerente ao direito, todos nós, aqui, lidamos com o direito do consumidor e nós sabemos como que acontece o direito do consumidor na prática. Então, você tem lá uma teoria e você vai levar aquilo aos Tribunais ou você vai levar aquilo na doutrina e você vai encontrar divergências, você vai encontrar pontos de vista totalmente dissonantes daquele na qual você acredita e da qual daquele que você se filia. Isso é inerente ao direito.

Então, eu vou tentar, a minha contribuição, ela resumirá, exatamente, numa abordagem de forma genérica, geral. Eu não entrarei no aspecto, até mesmo, ainda bem, porque eu vi, me perguntei se seria seguido e aqui no Ministério Público é tudo muito certo e correto, eu gosto muito disso, a ordem das apresentações. Então, eu presumi que os que falariam antes de mim já fariam todo um esorço geral da lei e minucioso, como fizeram, de todos os seus artigos.

Então, trarei aqui uma visão ampla daquilo que eu acho como mérito e daquilo que eu acho como deméritos desta Medida Provisória e algo que me preocupa em relação a um ponto específico do Código de Defesa do Consumidor da qual eu salientarei.

Antes de mais nada, eu acho que é interessante frisar, o antecedente dessa Medida Provisória, ele é extremamente interesse porque isso não é de hoje, isso já vem essa... havia um projeto de lei nacional da liberdade econômica desde o início de 2018, final de 2017, por um grupo de juristas ligados aí, principalmente a área do direito administrativo, alguns chamam direito administrativo econômico etc., de várias faculdades do Brasil, que fizeram todo esse estudo ao longo de um ano, um ano e pouco. E isso foi... O que me chama atenção, por isso que eu coloquei a data ali, versão final, foi de 4 de abril desse ano. E no dia 4 de abril, quando acabou isso, eles enviaram para a presidência da República. Com 26 dias depois saiu a Medida Provisória.

Essa Medida Provisória foi revista pela Casa Civil, ela tirou muita coisa do projeto de lei. E o projeto de lei, ele tinha como uma ideia central a liberdade econômica, como regra, sim, e que as normas eventualmente pensadas para a restrição, elas teriam que ser vistas sempre com um menor custo possível para a sociedade.

Esse projeto de lei, ele tinha quase 30 artigos. Vocês viram aqui um projeto de lei, a Medida Provisória tem cinco artigos, tirando os outros todos que não havia qualquer previsão de modificação, de derrogação de artigos de Código Civil, de lei de sociedade anônima e etc., não havia qualquer menção disso ao projeto de lei original, de lei nacional da liberdade econômica. Absolutamente. Então, aproveitou-se isso, e no intervalo muito curto, houve um recorte do texto, um descarte da maior parte do texto. E eu coloquei ali até como o copiar e colar, uma cola com iniciativas elaboradas totalmente, inteiramente, pela atual administração, o que levou a essa Medida Provisória.

E todos vocês, eu me recordo bem dessa Medida Provisória, eu dava aula nesse dia, e ela saiu, eu dava aula no direito econômico no segundo horário da noite, e ela saiu quase antes da 7h, e eu mudei a minha aula toda que estava programada para o dia e levei essa aula para os meus alunos de direito econômico. E, naquela oportunidade, havia recebido uma apresentação que está disponível no Ministério da Economia. Essa apresentação, até com alguns exemplos bastante pueris, mas feitos de uma forma, assim, para que pudesse se convencer da importância da legislação, eu apresentei esse slide e essa apresentação, que está lá no Ministério da Economia, e ele parte e essa Medida Provisória, ela, por seu turno, ela mudou um pouco as premissas anteriores da Lei Nacional da Liberdade Econômica.

Está lá escrito, textualmente, que ela vem como um objetivo de ir contra, com uma espécie de solução concreta e urgência e emergencial à economia por conta de alto desemprego, estagnação econômica, recuperação lenta da recessão, uma das piores cargas regulatórias e burocráticas do mundo, alta insegurança aos mais vulneráveis em atividades econômicas, má reputação do governo e altos níveis de corrupção. Isso está lá no material eletrônico, na apresentação divulgada pelo próprio Ministério da Economia. Então, você já verifica como, completamente, que há uma ruptura muito grande do projeto feito da lei nacional, da qual eu recomendo que vocês deem uma olhada, feito pela Sociedade Brasileira de Direito Público, desta Medida Provisória especificamente, que foi apenas pontual, como que fosse essa é a solução primordial para alavancarmos a economia, alavancarmos os investimentos, os gastos privados, etc. E que isso tudo não estivesse por trás de uma credibilidade. A credibilidade que fará com que nós



privatizemos, que nós avancemos nas questões da desestatização, tudo isso. Não adianta colocar inúmeras empresas para serem privatizadas. Quem vai comprar? Quem confia? Qual é a credibilidade que se tem? Esse é o ponto maior, que parece que não foi observado.

A própria... Sem entrar nas questões polêmicas, me atentando ao que a lei estabelece, ela mesma afirma que seria uma norma geral de direito econômico, lá prevista no art. 24 da Constituição, e por ser norma de direito econômico, sua natureza jurídica, ela tem, exatamente, essa característica das normas de direito econômico, como a disciplina jurídica da atuação estatal na economia.

As características das normas de direito econômico, elas têm exatamente uma noção diferenciada daquela abstração e que se tem dentro uma norma geral de direito. Ela, há que se ter uma concretude e uma individualidade, ao invés da abstração e da generalidade, que é da base da lei geral de direito. Então, as normas de direito econômico, elas têm essa concretude, essa individualidade. Dentro desse contexto nós podemos, sim, encampar e entender essa norma como a norma geral, sim, de direito econômico.

Do âmbito constitucional, usando, aí, um método evolutivo, diacrônico, sem me atentar muito a isso, considerando até mesmo o tempo, para que se tenha tempo para os questionamentos dos que estão aqui presentes, eu apenas passarei de uma forma genérica, estabelecendo que as duas primeiras Constituições brasileiras, elas tinham inspiração dominante liberal, e apenas a partir da década de 30, ali, de 34, 37, nesse período de Vargas, de 30 a 45, nós tivemos ali uma primeira intervenção do Estado no domínio econômico. E essa intervenção, ela veio de uma forma maior ou menor ao longo das demais Constituições, de 46, 67, reforçada pela emenda constitucional de 69, e alterada com a Constituição de 88.

Então, a nossa tradição, ela foi sempre uma tradição em que o Estado, ele tinha o papel primordial na economia. O Estado como o precursor, não é? O desenvolvimento econômico do Brasil, ele se deu, a industrialização se deu exatamente pela participação do Estado de uma forma pungente, desde a década de 30, né? Daí a criação do sem número das empresas públicas estatais que nós tivemos. Isso é uma questão histórica.

Então, a Constituição de 1988, ela representa, sem dúvida nenhuma, um marco teórico de mudança em relação a isso, que já foi colocado de uma forma bastante interessante pelo Prof. Carlos Victor, pelo Prof. Fernando, especialmente, que traz essa noção nova da Constituição de 88, onde ela estabelece a livre iniciativa como princípio formador(F) da República, ela estabelece a livre iniciativa como formadora(F) da própria ordem econômica. E o Estado, ele assume o objetivo

de reduzir a desigualdade, erradicar a pobreza, de promover o desenvolvimento, de promover o bem de todos, de estabelecer a sociedade livre, justa e solidária, conforme os objetivos fundamentais da República previstos no art. 3º.

Sem contar a situação específica do aspecto econômico, da ordem econômica, atrelada à ordem financeira, no art. 170, onde a liberdade de iniciativa, ela passa a ser ali o grande ponto precursor da ordem econômica. E a chamada intervenção direta do Estado na economia, em que a Constituição de 88, ela não utiliza desse termo, ela é substituída pela exploração direta da atividade econômica e ela é estabelecida de forma subsidiária lá no art. 173, quando se estabelece que a exploração direta da atividade econômica, ela só ocorrerá em caráter excepcional, quando imperativo de segurança nacional ou relevante interesse coletivo. Apenas dessa forma.

É completamente diverso do artigo anterior, que vigorava na emenda constitucional de 69, que estabelecia que a exploração direta do Estado no domínio econômico, ela está permitida quando; então, lá se estabelecia no artigo da Constituição de, salvo engano, no art. 169, da Constituição anterior, de 67, 69, ela estabelecia de uma forma completamente diversa da que nós temos hoje. Então, hoje a exploração direta do Estado na economia, ela é exceção. Daí surgem, desde a década de 90, o movimento exatamente de uma desestatização da economia, de uma das... do movimento de privatização da atividade econômica, e ela vem dentro de uma esteira mundial, né? Não vamos entrar aqui na questão da década de 80, de Consenso de Washington e de toda a tradição que se vinha naquele determinado momento, do Estado mínimo, com Margaret Thatcher, com Ronald Reagan, não é?

Então, dentro desse contexto, a Constituição de 88, ela foi posta com o Estado sendo supletivo, subsidiário neste ponto. E a ele foi atribuído uma nova função, a função de agente normativo e regulador desta atividade econômica, com as funções de fiscalizar, de incentivar e planejar. Essa... é exatamente daí que surge o novo papel do Estado, que seria esse de regulação. Esse papel de regulação, onde nós tivemos... Nós estamos aqui nesse evento, vocês discutiram o dia inteiro ontem, discutindo a segunda agência reguladora criada, em 1997, que foi a Anatel. Então, nós tivemos, demoramos, 88, oito anos, para o surgimento da primeira agência, que foi a Aneel, em dezembro de 96, dentro de um contexto regulatório. E até hoje, passados 30 anos, nós não temos uma lei geral de agências reguladoras. Foi essa que foi aprovada agora no Senado Federal, agora, a semana passada, quando o Presidente da República sai com uma pérola que você fica assim: "Ai, eles querem me transformar em uma rainha da Inglaterra". Não tem nada a ver com nada a ver. É um negócio que é revoltante, é gritante. O que a lei aprovada estabeleceu, foi

uma lei atual, uma lei correta, uma lei que vai dar balizas à regulação econômica e que deve existir.

Então, quando o Presidente da República sai em um contexto liberal que nós estamos vivendo e ele fala que a agência reguladora, ela tem muito poder e ela rivaliza com os ministérios, isso é quase como algo bipolar. Porque ela é exatamente o que se tem, a agência reguladora, para fiscalizar, para incentivar, para planejar aquilo ali. Então, se essa linha tivesse passado, sido feita pelos governos anteriores, nós até entenderíamos, como já tivemos casos desse tipo de decretos, de privatização, do governo Dilma, por exemplo, retirando várias empresas ali e colocando como o Ministério dos Transportes, por exemplo, à época, para fiscalizar essas privatizações, tirando da ANTT essa tarefa. Você até fala: "Tá bom, aí é linha ideológica, ali está seguindo...". Os ministérios, todos nós sabemos, é um braço do Poder Executivo Federal.

Agora, quando o chefe do Poder Executivo Federal fala, isso foi agora, a semana passada, que as agências reguladoras têm muito poder, que não pode ser assim. Isso é um negócio que você fica meio que... "Espera aí, mas nós não vamos privatizar?". A forma de se privatizar, de se desestatizar, de conceder à iniciativa privada, de fazer parceria público-privada, etc., isso tudo está muito certo, muito correto, o Estado não tem. Nós estamos aí... Isso vai ser estudado, é a lei do saneamento, que é algo extremamente polêmico, e algo complexo, não é? Mas tem que ter uma agência reguladora. Aqui mesmo nesse ambiente aqui, eu já estive aqui junto com o Dr. Amauri, discutindo com a Arsa, que é a agência reguladora mineira de saneamento.

Então, precisa ter, tem que haver é um fortalecimento das agências reguladoras. E não simplesmente um esvaziamento que tem... E essa lei que foi aprovada, ela tenta exatamente retirar a questão técnica, a questão política de que, sem dúvida nenhuma, nos últimos anos nós tivemos aí uma ocupação de algumas agências por pessoas que não estavam tecnicamente qualificadas. Sim, então é exatamente por isso que veio essa lei geral das agências reguladoras, para evitar que se tenha isso. E isso foi colocado no Senado Federal. E agora o presidente vem, de uma forma, parece que assim, ele escuta falar uma coisa aqui, mas não sabe onde e entra no trem, e cai do trem. E ele fala: Não, vão me transformar... E eu vou vetar", aí depois ele fala: "Eu vou vetar".

O artigo, ele fala, é porque o Congresso, ele faria uma lista tríplice para a escolha do diretor de uma agência e o presidente escolheria. A função é do presidente, está na Constituição isso. Continuará, ele não mudou isso, absolutamente. Mas é aquela coisa, infelizmente, é jogar para a torcida e hoje, nessa *vibe* de WhatsApp que nós temos, e de algoritmos, todo mundo só lê alguma

coisa que importa para um e não lê aquilo que importa para o outro. Então, você vai formatando o seu entendimento. Por isso que é muito bom esse tipo de debate aqui, dialético, importante, sadio, respeitoso, jurídico, porque a gente não está acostumado a isso, a gente só está acostumado de um lado, ou de outro lado. E os algoritmos, eles nos tratam de nos alimentar desta forma diariamente nas nossas redes sociais, etc. Então, isso é muito, muito complicado, isso, a gente simplesmente ouvir de um lado e: ah, é isso mesmo.

Então, essa é a nossa Constituição, que ela valoriza a participação da iniciativa privada, desde 88. Então, nós nunca fomos, nunca estivemos nunca pertos de um socialismo. Nunca. Nunca mesmo. Que socialismo que você tem que um Banco Santander, que tem participação no mundo inteiro, ele tem a sua operação no Brasil como a mais lucrativa do mundo? Não tem lógica isso, né? Onde os bancos da iniciativa privada são os maiores... têm os maiores lucros que têm em um contexto mundial. Então, nós não chegamos nem a colocar os pés ali no socialismo. Isso não passou nem perto daqui, tá? Mas a nossa Constituição, ela é clara nesse sentido, na Constituição dita neoliberal, da época, daquele contexto todo que se... da década de 80, do final da década de 80. E ela retira o Estado, sim, e coloca a iniciativa particular, o particular. Só que ao longo de 30 anos parece que houve um arrependimento desse Estado muito forte, e eles: "Não, não vamos privatizar. Não vão fazer isso. Isso não pode fazer, não pode vender". Mas a Constituição já está posta, não precisa alterar a Constituição. O papel do Estado é esse aqui. É simplesmente agente normativo e regulador da atividade econômica. Não tem outro, não tem outro.

Ah, essa declaração dos direitos de liberdade econômica, foi o nome que se deu. A lei anterior era melhor, o projeto de lei, é Lei Nacional da Liberdade Econômica, e aí foi dada essa declaração, da qual eu concordo *ipsis litteris* com o que o Prof. Fernando ressaltou em relação à questão do termo "declaração". Afinal, ela é a medida provisória, é essa que tem aqui poucos dias, menos de 60 dias. Ela traz exatamente aquilo que já foi mostrado aqui, a relação de direitos da liberdade econômica. O Prof. Carlos Victor acentuou bem isso: direito de exercer a atividade de baixo risco sem aguardar prévia autorização estatal; direito de não precisar submeter-se a definições de horário e funcionamento; direito de definir preços e condições de mercado, não é? Isso a Constituição, essa declaração, ela traz.

Foi criado, como nós vimos aí dos arts. 1º ao 5º, os deveres de autocontenção do Estado, da regulação da livre iniciativa, foi instituída a exigência de análise de impacto regulatório. Isso aí não é algo novo, isso já existia, não é, AIR, AIR, não é? Ou A-I-E-R, AIR, depende... várias denominações colocam isso, Análise de Impacto Regulatório, a serem elaborados previamente

edição e alteração de atos normativos de caráter econômico. Isso é muito... já existia desde o tempo da Seae, da antiga Seae que foi extinta, da Secretaria de Acompanhamento Econômico, hoje foi substituída pela Seprac, não é? Hoje não, desde janeiro de 2018 foi substituída pela Seprac. E que ela já tem essa função de fazer isso. Então, não tem nada de novo nessa questão.

Qual que é o mérito que eu visualizei dessa medida provisória? A meu ver, seria desatrelar, em princípio, a atividade econômica de interferências do Estado que não sejam essenciais, liberando de licenças, como foi dito aqui, autorizações, inscrições, registros, alvarás e outros atos semelhantes como condição prévia de seu exercício. Esse, a meu ver, é o mérito dessa ação, dessa medida provisória, a... ressalvado, da qual eu faço parte, do Condege, que são as Defensorias Públicas Especializadas de Defesa do Consumidor, que em conjunto com o MPCon, em conjunto com o Procon Brasil, em conjunto com as associações de defesa do consumidor, protocolizaram no último dia 10 de junho um manifesto junto ao Senacon, alertando dos vários riscos dessa medida provisória. Então, em relação ao consumidor, obviamente. Então, isso foi feito exatamente dentro desse contexto por todas essas associações, essas entidades, das quais eu mencionei, agora no último dia 10. Sem fazer, sem olvidar a ação direta de inconstitucionalidade, como foi demonstrada aqui anteriormente.

Qual... a meu ver, eu coloquei apenas, está no singular, o mérito, eu considero o mérito, um único mérito, mas eu tenho mais, eu elenquei mais deméritos. Então, eu vejo um mérito e eu vejo vários deméritos, né? O primeiro deles é essa questão do equívoco, a meu ver, ao mencionar o art. 1º, inciso IV, da Constituição, como se ali consagrasse a livre iniciativa como um valor em si mesmo. Foi demonstrado aqui claramente que este valor não é... a livre iniciativa, ela estabelece os valores sociais do trabalho e da livre iniciativa. E a livre iniciativa, dentro desse contexto, ela deve ser sempre sopesada com os princípios da ordem econômica dispostos nos nove incisos do art. 170. Daquilo que foi colocado aí, propriedade privada, função social da propriedade, defesa do consumidor, livre concorrência, defesa do meio ambiente, redução das desigualdades regionais, tratamento favorecido das empresas brasileiras de pequeno porte, busca de pleno emprego, que está lá no art. 170. Então, a livre iniciativa, ela não pode ser um valor isolado de todos esses outros. Então, a meu ver, aí está o primeiro equívoco, demérito, vamos, que eu achei essa... optei por esse vocábulo.

A meu... um outro, as profundas modificações, não ia dar tempo, nem tampouco eu não tive, eu confesso, não tive tempo hábil para estabelecer esse paralelo, porque não seria nem um tema daqui, daquilo que era a Lei Nacional da Liberdade Econômica com isso que foi colocado

agora nessa medida provisória, mas há uma completa modificação em relação ao projeto, e foi esse projeto que deu origem. Então, eu acho que isso foi muito ruim, essa ruptura muito grande, né? Aqui essa questão da relevância, da urgência, eu não considero isso. Eu entendo, o Prof. Carlos Victor é um excelente tributarista, constitucionalista, é procurador do estado de Minas Gerais no Supremo Tribunal Federal, sempre em Brasília. Então, eles, obviamente, eu não vou discordar dele, das questões relativas ao entendimento do Supremo de relevância e urgência que cabe ao chefe do Poder Executivo. Isso está até dentro de uma ordem republicana, vamos falar assim. Mas, não, não havia, de fato, uma relevância, urgência aí para isso. Se a urgência for: vamos melhorar, vamos criar mais empregos, vamos tirar o Brasil dessa recessão, não é por aí, com essa medida. E até mesmo porque essa medida provisória, ela aproveita exatamente a alteração de vários diplomas legais.

Aqui o que eu acho que é o principal sintoma que eu vejo e que está relacionado à nossa atividade principal, que é a defesa do consumidor, e eu aqui discordo do Prof. Carlos Victor, é o inciso VIII do art. 3º. Antes disso, eu coloquei ali, é uma série de mudanças confusas, redundantes, contraproducentes para a regulação dos contratos. Eu acho que é muito mal redigido essa medida provisória, como vocês já devem ter percebido por aqui. Ela é muito mal... ela não foi bem redigida. E o inciso VIII do art. 3º, eu acho uma questão mais relevante a ser acentuada. Eu não tenho... Ele está ali? Porque eu acho que colocou o art. 8º, o inciso VIII, está na...

**SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA:** É só você falar, que tem alguém ali...

**SR. DANIEL FIRMATO DE ALMEIDA GLÓRIA:** [Então, por favor, aquela... a lei, a Medida Provisória nº 881 Você coloca para mim, por favor. É que já está aí na... Eu tenho, eu também tenho, era só para que eles pudessem ver. Está aí na... Está pequeno, não é? O inciso VIII do art. 3º. Vai dá para ler aí?].

É aquilo, o Prof. Carlos Victor já colocou, que dentre os direitos da pessoa natural jurídica, etc. Ficou meio pequeno. [Pode subir aí, por favor].

É o inciso VIII, ali, ó, "ter a garantia de que os negócios jurídicos empresariais...", essa coisa toda. Então, é: "*Ter a garantia de que os negócios jurídicos empresariais serão objeto de livre estipulação das partes pactuantes, de forma a aplicar todas as regras de direito empresarial apenas de maneira subsidiária ao avençado, hipótese em que nenhuma norma de ordem pública dessa matéria será usada para beneficiar a parte que pactuou contra ela, exceto se para resguardar direitos tutelados pela administração pública ou terceiros alheios ao contrato*". Aqui é que... e o § 6º. [Coloca aí, por favor, pode subir um pouco].

O § 6º, ele não excepciona o Código de Defesa do Consumidor. Ele excepciona e tão-somente a empresa pública e a sociedade de economia mista. Então, aqui, em uma primeira reflexão, e é muito cedo, o Direito, nós vamos evoluindo, e vamos mudando de opinião, e vamos amadurecendo. Mas, hoje, dia 26 de junho, uma primeira opinião que eu tenho aqui é que este dispositivo, ele revoga o art. 1º do Código de Defesa do Consumidor, que estabelece o Código de Defesa do Consumidor como norma de ordem pública. E nós já sabemos a distinção entre norma de ordem pública e norma de ordem dispositiva. E a gente viu claramente aqui que ele estabelece a questão do consumo... Ele fala que independentemente de qualquer norma de ordem pública. Então, em uma leitura que eu faço hoje, é que esse dispositivo aqui, ele é muito danoso à questão do consumidor como pessoa jurídica. E o consumidor como pessoa jurídica é admitido na lei, está lá no art. 2º, todo mundo sabe disso.

Então, o consumidor como pessoa jurídica aqui, ele não foi excepcionado pelo § 6º, que excepciona somente a empresa pública e a sociedade de economia mista. Então, a meu ver, o legislador, ele poderia fazer isso? Sim, porque é uma opção do legislador, e porque o art. 51, inciso I, lá das cláusulas abusivas, ele já traz uma exceção a essa regra da nulidade ali imposta. O art. 51, inciso I, é aquele que fala lá: cláusula abusiva, aquelas que "*impossibilitem, exonerem ou atenuem a responsabilidade do fornecedor por vícios*". Só que ele está lá, no finalzinho, ele fala o seguinte: "*Nas relações de consumo entre o fornecedor e o consumidor pessoa jurídica, a indenização poderá ser limitada, em situações justificáveis*". Então, o legislador, o primeiro, vamos colocar assim, o Código de Defesa do Consumidor, ele já fez essa exceção, ele já excepcionou. Só que essa leitura que eu faço hoje, repito, nessa primeira reflexão, é que essa exceção foi muito mais ampla do que esta aqui.

Então, essa exceção foi muito mais ampla de toda essa questão, como foi dita pelo Prof. Fernando, do finalismo aprofundado, que se... ao longo do tempo, foi sendo construído, principalmente em decisões do Superior Tribunal de Justiça, para amparar ali o consumidor pessoa jurídica. Esse texto aqui, a meu ver, ele é... ele vai gerar mais insegurança jurídica e mais um argumento para que isso seja levado toda hora ao STJ para poder definir: como que eu vou estabelecer isso? Essa aqui, essa medida provisória. "Não, isso aqui está tudo certo. A medida provisória, no art. 3º, inciso VIII, ela fala claramente sobre isso e você não deve, você é consumidor aqui, como pessoa jurídica, isso não abarca, o Código de Defesa do Consumidor não abarca para você, apesar de ele ser norma de ordem pública". Então, se você contratou ali, mesmo que seja algo frontalmente contrário aos ditames do CDC, isso não tem validade para você. [Pode

voltar, por favor, para os slides, por gentileza].

Então, essa é uma leitura que eu faço, e já caminhando para o final, em relação a esse art. 3º, inciso VIII, que no primeiro momento me preocupou, dentro desse contexto de que eu chamo de demérito desta medida provisória, esse aí, o inciso VIII, do art. 3º. E todas as mudanças do art. 5º, disposições finais. Eu não encontrei, não consegui encontrar ali, até mesmo por ter sido feito por medida provisória, nada, absolutamente nada que tivesse ali uma relevância ou urgência para que seja feito por uma medida provisória. Mudando leis, criando outros institutos jurídicos. Absolutamente, não tinha a menor oportunidade de isso ser feito aqui nessa medida provisória. Isso aqui parece que próprio... aquilo que a gente chama de lei Frankenstein, que insere ali, o próprio governo achou por bem a ter essa medida provisória aí: "Coloca aí umas disposições finais, altera um tanto de coisa que a gente quer alterar", não é? Não tem nenhuma... eles não têm uma ligação, não há uma coerência especificamente àquilo que é tratado.

O que eu acho de bom nisso tudo é que independentemente de todas essas críticas que nós colocamos aqui, essa medida provisória, pelo menos ela oportuniza, ela traz essa oportunidade desse debate legislativo em torno da questão econômica, né? E é importante, sim, que seja simplificada, que seja desburocratizada. Então, esse eu acho que é o ponto principal. E agora, o ponto preocupante que eu acho, mais uma vez, é essa divisão de: mais Estado significa menos mercado, e mais mercado, menos Estado. Temos que equacionar essa situação e encontrar um ponto de equilíbrio. Porque o risco que nós temos é de assumir exatamente aquilo que a parte, a exposição de motivos da medida provisória, de que coloca o Estado apenas como um vilão, que é o único risco para o empreendedor no Brasil seria o Estado. E considera que a liberdade econômica é o único valor a ser promovido na atualidade. Não é bem assim.

Isso não pode ser feito em valor absoluto. Já foi dito aqui, nós temos todos os valores de dentro de um país nosso, desigual, estratificado, pobre como o Brasil, nós não podemos ter simplesmente uma visão de que a liberdade econômica, de que o empresariado, que aquilo ali vai mover. Não, você tem que ter todo um contexto específico de tutela e de proteção dentro disso, porque é até mesmo de uma questão regulatória, ela demanda isso. Vocês, ontem o dia inteiro, estudaram aí a questão da Anatel. Na época da desregulamentação do setor telefônico, os primeiros leilões foram feitos exatamente por blocos, porque senão eu, empresário, vou querer o quê? Vou querer ficar só com São Paulo e Sul do Brasil. Então, por isso é que tem que ser colocado essa situação.

Quando nós discutimos no Supremo Tribunal Federal, há alguns anos, a ADPF 46, em



relação à questão de ter sido recepcionado ou não o monopólio dos Correios, manter o serviço postal, se aquilo seria um monopólio ou não, há um voto vencido muito interessante do ministro Marco Aurélio, à época, que ele coloca que com o passar do tempo, ao se manter o serviço postal, ele adquiriu um sentido diverso, um alcance diverso daquele que seria o monopólio do Estado, da União, até mesmo porque os monopólios seriam expressos na Constituição, lá, com relação a questões nucleares, em relação à questão do petróleo, que foi feito, e está sendo feito em boa hora, não é? Isso é bom, é importante, essa questão concorrencial, a questão do gás natural, que se colocou ontem. Isso tudo está tudo certo, está muito bem, tem que se colocar mesmo. Mas não se colocando como se o Estado fosse o único vilão disso tudo. Não adianta estabelecermos o Estado como um único vilão, que não é essa situação que se coloca.

A credibilidade, saber onde se colocar, mas se ter um respeito, mas de saber quais são as regras que deverão ser seguidas, isso é muito mais importante do que simplesmente falar assim: "Ah, você vai... nós vamos vetar o artigo da medida provisória em relação à gratuidade do transporte aéreo, da bagagem de transporte aéreo, porque senão nós afastaríamos as companhias *low-fare, low-cost*". Ora, não, é desta forma, senão você vê claramente que o Estado está lá. E se o Estado muda, ele vai dar um sinal contrário. Não, então, ele pode mudar, é inseguro. Teria sido... a meu ver, não teria afastado essas empresas de falar assim: "A regra é essa. Para determinadas empresas, você vai ter a gratuidade, para outras não". Isso é regra. Agora, simplesmente colocar como ó: Você vai afastar as outras companhias por conta disso? A insegurança permanece, porque pode chegar daqui a alguns anos, e mudar isso, essa regra de novo. Então, não é dentro desse contexto.

Uma boa notícia, que eu acho que eu posso falar, é que isso aqui é uma medida provisória. E essa medida provisória, ela vai durar até agosto, 30 de agosto. Então, há tempo, há tempo para que possamos ali trabalhar com isso, já foi dito aqui pelo Amauri, que existem mais de 300 pedidos de emendas para isso. Então, isso tem que ser oportunizado o debate. E debates como esses aqui, que têm sido realizados, eu tenho conhecimento disso, em vários foros do Brasil, acerca desse ponto, que vão levar àquilo que nós temos de mais... daquilo que é mais comum a todos. Todos nós queremos o crescimento, o desenvolvimento econômico do Brasil, não tenha dúvida nenhuma, mas esse crescimento econômico deve ser atrelado ao desenvolvimento econômico, que leve a uma melhora da qualidade de vida da população.

Eu agradeço muito a atenção de todos. É sempre um prazer, e eu me sinto muito confortável, sempre em casa aqui, junto com todos vocês. Muito obrigado.

[aplausos]

**SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA:** Nós é que agradecemos, Daniel, pela excelente exposição e pela ajuda. Eu vou... O nosso tempo está complicado, o Dr. Fernando, ele precisa sair ao meio-dia em ponto, por conta do voo que ele tem. Eu queria rapidamente que levantassem as mãos quem gostaria de fazer perguntas para eu anotar e, na sequência, a gente já começa a responder as perguntas. Nome, por favor.

**SR. JUAREZ:** [pronunciamento fora do microfone].

**SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA:** Juarez. Quem mais? Só o Dr. Juarez?

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** [pronunciamento fora do microfone].

**SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA:** Então, nós temos duas perguntas. A primeira foi do Dr. Marcelo, que precisou se ausentar e deixou aqui por escrito a pergunta, para o Dr. Fernando: *"Favor perguntar ao Dr. Fernando quais são as duas Adins contra a MP, já que o Dr. Carlos mencionou uma"*.

**SR. FERNANDO RODRIGUES MARTINS:** [ininteligível] PDT [ininteligível] mencionou. E tem uma outra, mas [ininteligível] [interrupção no áudio] grupo aqui do Brasilcon, que foi ajuizada já. Eu não sei quem é o autor dessa Adin. Nós temos esse... eu tenho, estou nesse grupo há muitos anos já, então, a gente recebe as notícias de pessoas que estão ligadas aí a essas... estão à frente em Brasília nessas batalhas, nessas discussões aí. Eu não sei quem que é, depois eu vou perguntar e, se tiver tempo, retornar aí para vocês. Acho que vai ter ainda à tarde, qualquer... eu não sei se vai ter, aí eu respondo. Eu não sei qual que é. A primeira, de fato, é do PDT. Eu não sei se é de uma organização não-governamental, não sei, eu não tenho ideia. Só isso?

Eu só gostaria de falar, e aqui jamais no sentido de rebater, jamais, as ponderações do Prof. Carlos e as ponderações do Prof. Daniel foram sensacionais. Direito é isso mesmo, é dinâmico, é dialético. O salão de beleza não tem risco. O salão de beleza não tem risco. Uma mulher na minha cidade, que ela morreu porque utilizou formol no cabelo, ela morreu. A partir disso nós fizemos uma grande operação nos salões de beleza. É importante a gente conhecer os diversos nichos de riscos que a sociedade tem. E parece que, a começar pela pequena atividade que desenvolve, não tem risco algum. Às vezes é uma produção pequena, mas é uma produção que pode levar a óbito ou causar qualquer tipo de acidente. Talvez, assim, sem um controle mais rígido por parte dos órgãos de defesa do consumidor. Parque infantil? Parque infantil, parquinho, aqueles do lado de rodoviária, que só tem um brinquedo que funciona e que às vezes o Corpo de Bombeiros não está fazendo a devida fiscalização, que é papel, também, dos órgãos de defesa do consumidor. Baixo

risco.

Essas questões, elas envolvem situações, assim, de conteúdo de vulnerabilidade, de direitos fundamentais. Eis o grande problema. Quando a Constituição adotou um centralismo da pessoa natural, através não da pessoa, mas exigiu que essa pessoa fosse qualificada em dignidade, aí ela estabeleceu uma linha divisória, estabeleceu. Não estou dizendo que a pessoa jurídica, ela não tem que ser tutelada. Evidente que ela tem que ser tutelada e evidente que tem que ter todas as liberdades, as liberdades essenciais. Eu não só não posso entender, talvez, em sistemas de ponderação as retiradas de direitos, os retrocessos em direito. Por exemplo, na desconsideração da personalidade jurídica, trazer a desconsideração da personalidade jurídica para o elemento subjetivo dolo. Como que a vítima vai ter condições de comprovar o dolo por parte de uma empresa? Como? Faltou só ali crucificar [ininteligível], falar: "Você com o dano, você vai ficar". Isso é ruim.

Lá na minha cidade, um colégio de uma grife muito grande que se chama Objetivo, o colégio, ele deu um calote em mais de 300 estudantes. Parou a aula de um dia para o outro. Nós só conseguimos a responsabilidade civil de quem era dono da marca em São Paulo. E foi justamente a desconsideração da personalidade jurídica que proporcionou para aquelas crianças que perderam o ano letivo no meio do ano, que tiveram que ser transferidas, todas, correndo, para outras escolas.

As grandes posições que o STJ hoje tem, e ele se chama Tribunal da Cidadania, não vou dizer que todas elas são posições voltadas exclusivamente à proteção do consumidor, não são. Ele tem uma tensão muito forte entre Direito Empresarial e Direito do Consumidor. Tem mesmo. E é essencial mesmo, nós precisamos proteger as empresas. Não tem lógica de dizer o tudo ou nada, conforme já disse Dworkin sobre a questão as regras.

Mas o que eu chamo a atenção de vocês todas, e todos, é a questão de trabalharmos com as premissas. Por exemplo, dizer o seguinte: que essa intervenção do Estado não resolve porque há corrupção. Calma lá. Bertrand Russell no livro dele... Eu não posso começar a pensar, porque eu vou lembrando dos livros que eu li. Bertrand Russell, no livro dele que chama A História do Pensamento Ocidental, ele conta que Sócrates não gostava de dar aula perto do mar, porque no mar tinham os navios mercantis, e onde tem mercado tem corrupção. Sócrates. Sócrates. Sócrates.

Parece que pela medida provisória a corrupção está no Estado. A corrupção está dentro da empresa. A corrupção está dentro das grandes empresas. Observem aí quem que está pedindo recuperação judicial esses dias. Observem o que foi feito com a Petrobras. Observem aquela que

tem uma grande reserva de investimento por parte do Tesouro Nacional para vender carne para a nossa comunidade inteira. Isso é o retrato. Será que é o poder público que é corrupto, ou será que isso não tem uma reciprocidade ou bilateralidade? Será que o corruptor não existe? Isso deve ser levado em consideração.

Então assim, eu fico com bastante receio são das premissas. E eu não discordo dos argumentos consequencialistas. Eu só acho que nenhuma lei pode optar por um tipo só de interpretação, porque senão nós abandonamos fundamentos e ficamos com os fins. E aí os fins vão justificar os meios. Que os fundamentos sejam proporcionais aos fins, e os fins proporcionais aos fundamentos. Basicamente é isso que eu acho.

Outra coisa, por que não tem urgência? A Lei nº 13.655, que trouxe, do mesmo grupo da FGV, que trouxe as alterações na lei de introdução às normas de direito brasileiro, lá no art. 29, ela trouxe a seguinte redação: *“Qualquer ato normativo do poder público poderá ser discutido com a população”*. Olha só. Ou seja, determina-se que as discussões sobre atos administrativos, de qualquer poder público, sejam discutidas com a população e, de repente, uma medida provisória como essa alegando urgência? E o pior, parece que está tudo certo, mas a consequência dela é justamente apagar preceitos fundamentais e clássicos, por exemplo, do Código Civil, como eu disse aqui a vocês, porque se ela só ficasse ali naquela declaração, se parasse ali, tudo bem, mas ela precisou mexer em alguma coisa. E essa alguma coisa foram conquistas de anos, anos e anos.

Miguel Reale, quando ele trabalhou com função social, ele trabalhou com uma teoria que chama socialidade. Olha o que ele disse: toda estrutura jurídica organizada responde por riscos. Toda estrutura jurídica organizada. É o que e acontece conosco. O Estado respondendo por risco, Procon respondendo por risco e o empresário responde por risco. Então, eu acho assim, eu tenho sérias divergências contra ela, e não são divergências ideológicas, são jurídicas mesmo. Optar por um tipo de interpretação, um tipo só de interpretação é equivocado, nós precisamos utilizar todos os tipos. Se existe pluralismo, como fundamento na Constituição Federal, pluralismo também para técnicas de interpretação.

Talvez a salvação dessa medida provisória seja justamente a teoria do diálogo das fontes, da Profa. Cláudia Lima Marques e do Erik Jayme. Porque ao final de tudo, ela pode até existir, mas a beleza dessa teoria é o seguinte: pode até existir, desde que respeite os direitos humanos, que é a base central da humanidade pós-moderna. E eu não estou fazendo isso aqui para contrastar o pensamento do senhor. Achei o pensamento do senhor muito denso, excelente. Apoio em quase tudo, evidente, divergências pequenas, do Prof. Daniel também. Assim, eu só transmito aquilo

que... Vou dizer para vocês uma coisa; não é piada, é fato. Eu estou em um livro que se chama Comentários ao Código Civil, da Saraiva. Eu tenho razão para ter raiva das últimas leis. Porque quando a gente ia publicar o livro, logo eles alteravam o Código Civil. Então, a editora, o que ela fazia? Ela parava o livro e mandava um e-mail falando assim: "Olha, agora você tem que alterar aí a capacidade, porque chegou o Estatuto da Pessoa com Deficiência". Aí passou um pouquinho, alterou a Lei de Introdução. E agora, graças a Deus, a obra foi editada, mas já vamos ter que fazer a revisão, porque chegou a Medida Provisória da Liberdade Econômica. Então, aí vamos ver o que a gente vai escrever, não é?

[risos]

**SR. FERNANDO RODRIGUES MARTINS:** Gente, eu agradeço, agradeço ao convite, agradeço à aula que o senhor deu, que o Prof. Daniel também. Fé em Deus.

**SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA:** Nós é que agradecemos, Fernando. Vai com Deus. Corre lá, para você não perder o seu voo, não é?

**SR. FERNANDO RODRIGUES MARTINS:** É, o debate lá é isso também(F).

**SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA:** E depois a gente volta a fazer um outro debate aqui. Muito obrigado, mais uma vez, pela sua ajuda aí, ao Ministério Público de Minas, ao Procon Estadual. Microfone, por favor, para o...

**SR. JUAREZ:** Está aqui já.

**SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA:** Pois não, fique à vontade.

**SR. JUAREZ:** Infelizmente, o Prof. Fernando não vai ter tempo, não é? Mas eu transfiro a pergunta para o Prof. Daniel. Eu quero dizer o seguinte: Sócrates tem uma visão totalmente socialista, quem leu Sócrates sabe disso. E a visão do Fernando e do Daniel é socialista. Eu acho que o socialismo vai dar certo, sim, a questão é quanto tempo durará para que isso dê certo. Um ano, dois anos, um milhão de anos?

Eu tenho uma visão mais conservadora. Eu gostaria de perguntar ao Prof. Daniel o seguinte: se ele acha que se continuar do jeito que está vai ser a solução? Outra pergunta que eu quero fazer para o Prof. Daniel: se ele já teve uma empresa? O Estado hoje é o grande sócio majoritário, principalmente das pequenas empresas. Quem já teve empresa no Brasil sabe disso. Se eu tivesse que abrir uma empresa no Brasil hoje, eu preferia abrir no Paraguai, porque é muito mais fácil conviver, ter empresa no Paraguai do que no Brasil. A China em 80 representava menos de 50% da economia brasileira. Hoje, a China vale por uns quatro Brasil, ou cinco, ou dez, eu não sei quantos. E eu pergunto a vocês: a China tem uma visão mais liberal da economia do que o

Brasil, embora o regime seja comunista, socialista, como quer que seja, mas a visão econômica deles é liberal, mais do que o Brasil.

E os senhores acham que nessa situação que nós estamos vivendo, nós vamos sair aonde? Um país onde a Constituição é desrespeitada pelo Supremo; o Supremo legisla. Onde que nós vamos chegar com um país desse? Eu gostaria de ficar essa pergunta aí para o Prof. Daniel.

**SR. DANIEL FIRMATO DE ALMEIDA GLÓRIA:** Muito bem. Obrigado. Como que o senhor chama?

**SR. JUAREZ:** Juarez.

**SR. DANIEL FIRMATO DE ALMEIDA GLÓRIA:** Sr. Juarez, muito bem, obrigado. Veja bem, eu salientei, e de forma nenhuma... Eu entendo o seu questionamento, mas eu não posso aceitá-lo no sentido de que, de forma nenhuma, o que foi exposto aqui é alguma coisa relacionada ao socialismo. Absolutamente. Como se pensa em socialismo em um país...

**SR. JUAREZ:** Eu falei visão.

**SR. DANIEL FIRMATO DE ALMEIDA GLÓRIA:** É.

**SR. JUAREZ:** [pronunciamento fora do microfone].

**SR. DANIEL FIRMATO DE ALMEIDA GLÓRIA:** E nem tampouco visão, porque, como se você coloca um socialismo onde o Estado, a ele só compete explorar diretamente a atividade econômica em duas situações excepcionais que a Constituição garante, isso desde 1988. Como se coloca em um país que é socialista em que, como eu salientei inclusive aqui, o Banco Santander, ele tem a maior operação, a maior lucratividade dele, no Brasil especificamente.

As agruras que o senhor demonstra e que o senhor ressalta, eu concordo com elas, sim, em relação a esse peso do Estado dentro da atividade empresarial, mas não é por essa medida provisória que esse peso do Estado deixará de existir dentro desse contexto. A questão, o maior peso que o senhor coloca aí como sócio, e o Prof. Carlos Victor como tributarista que é, ele salientou isso, que não - a parte tributária não está envolvida ali - é a questão tributária, é que já é conhecida de todos, que a pessoa começa com uma ideia, um ano, aí dois anos depois, três anos, ela resolve formalizar, e no quinto ano ela quebra, porque não deu conta de pagar a questão. Então, todas essas questões, elas não dizem respeito somente às questões de licenciamento, de alvará. Isso tudo eu coloquei inclusive em exposição, que eu enxergava como mérito da medida provisória.

Agora, o chamado Custo Brasil, isso é absurdo aqui, todo mundo sabe disso. Mas o Custo Brasil é, e eu falo isso em sala de aula, que o Brasil, gozando para os alunos, e hiperbolizando, que

o Brasil é tão... quase tão fechado quanto a Coreia do Norte. Então, nós estamos aqui vivendo em uma situação em que o custo é altíssimo para uma proteção de pequenos campeões nacionais ao longo do tempo de proteção da indústria nacional, de proteção de grupos favorecidos, e por que nós não abrimos o nosso mercado? Eu sou completamente favorável à abertura do nosso mercado, a abertura de insumos para que o Custo Brasil aqui diminua. Por que você tem que pagar o imposto de importação altíssimo em relação a uma situação para o que você vai produzir aqui? Aí você não consegue competir mesmo com o capitalismo de Estado chinês. E o capitalismo de Estado chinês, ele já está entrando no Brasil aqui e comprando participações de inúmeras empresas nossas nos últimos anos. E inúmeras empresas nossas que mantêm o do Brasil, no final, você vai ver a participação societária, é de empresa chinesa, que já está ali...

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** [pronunciamento fora do microfone].

**SR. DANIEL FIRMATO DE ALMEIDA GLÓRIA:** Isso, com o capitalismo do Estado deles. Agora aqui nós temos uma visão - e aí nós vivemos uma questão meio bipolar, porque um governo que se diz liberal, uma das primeiras medidas dele lá no início de fevereiro, e que me chamou muito a atenção, foi quando teve aquela questão do leite aqui, e que empresas iriam... tinha sido... acabou o período de tempo do imposto de importação para trazer leite e bastou uma grita dos produtores de leite aqui, que ele voltou com o imposto de importação no mesmo patamar. Então, espera aí. É liberal, ou não é? Então, vamos... Eu sei que tem que abrir gradativamente o mercado, sei, porque nós estamos com indústrias sucateadas, com a mão de obra inexistente, com a mão de obra ruim. Sabemos disso tudo, mas que se abra o mercado urgentemente, paulatinamente. Por que nós temos um Custo Brasil tão alto? Por que nós pagamos tão caro por produtos aqui no Brasil?

Olha, nós falamos de companhias aéreas, nós temos um duopólio na companhia aérea. Um duopólio. O Prof. Fernando acabou de sair daqui, aposto que se ele comprou ontem essa passagem, ou pouco tempo aqui, daqui para São Paulo vai custar mais caro do que uma passagem para a Europa, dependendo do...

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** [pronunciamento fora do microfone].

**SR. DANIEL FIRMATO DE ALMEIDA GLÓRIA:** Que tem 80% do mercado. E aí nós temos as chamadas *fintechs*, que são as *startups* da área do sistema financeiro, que tinham que ter uma legislação favorável. Aí o que acontece? Os bancos vão lá e batem na porta lá do Ministério da Economia e a Febraban, que é poderosíssima, e todos vocês conhecem aqui. E aí, ao invés de fazer normas para essa... ampliar essas *fintechs*, para criar um maior número de *fintechs* e dar uma acessibilidade a elas, não, criam situações que vão impedir que elas atuem. Nós estamos vivendo

hoje aí com aquelas chamadas credenciadoras de pagamento, de pagamento de cartão de débito, cartão de crédito. Bastou surgir novas empresas no mercado, o que aconteceu? O Banco Central já foi lá e já normatizou de uma situação diferenciada, que as empresas que estão começando aí, que abriram o capital, inclusive, na Bolsa de Nova Iorque, como a Stone, por exemplo, já tiveram prejuízos enormes com as medidas tomadas pelo Banco Central. Por quê? Porque baixou, bateu lá Banco Itaú, Banco Santander, que dominam a rede, dominam a Getnet(F), e aí o Banco Central foi lá: "É, temos que criar normas"...

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** [pronunciamento fora do microfone].

**SR. DANIEL FIRMATO DE ALMEIDA GLÓRIA:** E isso está errado.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** [pronunciamento fora do microfone].

**SR. DANIEL FIRMATO DE ALMEIDA GLÓRIA:** Exatamente isso. Mas então eu estou falando que nós temos que ter... não é essa medida provisória, nós temos que ter uma visão efetivamente liberal dentro do contexto econômico, mas que seja prática, e que nós não... para que nós não sejamos subservientes ao poder econômico privado que nós temos aqui, a um capitalismo que mama nas tetas do Estado há 30, 40, 50 anos, senão vai continuar da mesma forma.

Então, que se abra o mercado automobilístico, se coloque: não, agora vai lá, a Fiat vai lá; a Volkswagen vai lá; a Ford, vou sair; a Chevrolet anuncia: "Ah, vou sair do Brasil". Então, que sai. Então, venha outro. Mas aqui não. Então, é essa visão deste grande empresário que tem que ter a participação do Estado sempre é que tem que ser alterada também. Aí prejudica, sem dúvida nenhuma, o pequeno empresário. Então, é esse um ponto. Então, a mudança é importante? Sim, temos que ter... estamos tendo. Eu falei aqui, inclusive, da questão da desregulação do petróleo em relação a gás natural. Isso é importantíssimo. Nós pagamos mais caro do que qualquer outro país do mundo.

**SR. JUAREZ:** Eu posso completar a pergunta?

**SR. DANIEL FIRMATO DE ALMEIDA GLÓRIA:** Pois não.

**SR. JUAREZ:** Na sua visão e na do Prof. Fernando, a gente chega à conclusão, se eu entrasse na sala aqui e ouvisse só...

**SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTÁ:** Se o senhor falasse no microfone, aí sairia na gravação. Se o senhor não falar, aí não vai sair. Fique tranquilo, faça as suas observações.

**SR. JUAREZ:** Se eu chegasse aqui e ouvisse o Prof. Fernando e o senhor falando, eu iria sair daqui pensando que a medida provisória não tem nada que presta. Ouvindo o Prof. Carlos, a gente já começa a perceber que realmente tem muita coisa boa. Eu não vou dizer que eu concordo 100%



com ela, que 100% é burrice. Assim como o Prof. Carlos também não concorda 100%, mas ele nos dá uma visão mais realista da medida do que o senhor e o Prof. Fernando nos deu.

**SR. DANIEL FIRMATO DE ALMEIDA GLÓRIA:** Veja bem, o senhor viu, eu mesmo coloquei lá, os méritos da medida provisória são aqueles colocados ali, que eu entendo como méritos. Agora, essa situação, ela por si só, ela não vai alterar, é mais aquilo que eu chamo de jogar para a torcida. De falar assim: nós estamos aí [ininteligível] liberdade econômica. Liberdade econômica já existe na Constituição desde 88, já está colocada, já está posta. Só que todas as outras medidas que estão... que vão do lado, que são periféricas, elas não são alteradas.

Repito, essa questão da importação de leite, bastou os pecuaristas reclamarem, e o governo foi lá e voltou, é algo que mostra assim, espera aí, mas o governo é bipolar. Então, ele quer liberar a economia mesmo, então, que se abra o mercado, que se deixe competir aqui. Ah, mas não pode abrir de uma forma desorganizada. Eu sei disso. Reafirmo: nós estamos com sucateamento da indústria, nós estamos com uma baixa mão de obra, com uma baixa mão de obra qualificada, tudo isso, em razão de todo o Custo Brasil e do fechamento que o Brasil é. O Brasil é fechado. Então, não é porque não vai cobrar bagagem aérea que vai chover de empresa aqui, porque o setor, ele é completamente regulado por aquilo que se chama de *slots*, então, das autorizações de pousos e decolagens nos principais aeroportos do Brasil. Então, a pessoa, a empresa para vir no Brasil, ela vai querer essas questões. Agora, quem domina esses mercados? São as duas maiores empresas, a Gol e a Latam. E aí é que tem que ter efetivamente um governo e um Estado forte nesse sentido, e aí entra a questão da regulação, e a regulação econômica, ela é importante por conta disso, para que se coloque exatamente, regular é limitar. Esse é o ponto que tem que ser colocado.

**SR. JUAREZ:** Mas aí está vendo a visão do seguinte, que presidente é o ser supremo. E, na realidade, no Brasil não é isso que ocorre. O Supremo manda mais e o Congresso manda mais do que o presidente. Se juntar o Supremo e o Congresso, quem manda no Brasil, realmente, são eles, não é o Presidente da República.

**SR. DANIEL FIRMATO DE ALMEIDA GLÓRIA:** Nós temos isso aí, nós vivemos em uma república, não é?

**SR. JUAREZ:** Então, essa utopia de que o presidente manda, é o ser supremo, é mentira, gente.

**SR. DANIEL FIRMATO DE ALMEIDA GLÓRIA:** Claro que não, mas quando...

**SR. JUAREZ:** Quem manda hoje no Brasil, hoje, sinceramente? O Supremo. O Supremo não

respeita a lei, ele que legisla, que eu acho um absurdo a Suprema Corte legislar. A nossa Constituição já sofreu milhões de interferências. É um retalho a nossa Constituição. Como é que um país sobreviveu, sei mais da Constituição americana do que a brasileira.

**SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA:** Deixa eu fazer uma...

**SR. JUAREZ:** Então, são 5 milhões de alterações, de complementos, de leis, de decretos. Gente, isso é um absurdo. Isso não existe.

**SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA:** Sr. Juarez, deixa eu só fazer uma ponderação. A gente está fugindo um pouquinho, eu acho, do tema. Deixa eu tentar fazer uma síntese da questão da MP da Liberdade Econômica, dando - eu vou te passar, Livia(F), já - dando dois exemplos. Uma questão histórica para os órgãos de defesa do consumidor são as tarifas aéreas. Então, só tentando fazer um... quando a gente ouve em "liberdade econômica", e eu acho que é um pouco de todos que estão aqui, a gente não está criticando a desburocratização, que eu acho que tem que existir. O Estado, ele chega e amordaça muitas vezes as empresas, fazendo uma série de exigências que são muitas vezes descabidas.

Então, esse foco é um foco bom, foi o que eu falei anteriormente: a medida provisória, ela tem um lado bom. Só que tem um foco de... que me parece que não é bom, é no momento em que ela não se limitou a tratar apenas da relação empresa, atividade econômica e governo. Ela veio e ampliou o seu raio de ação fazendo alterações no Código Civil, em outras leis, o nosso Código Civil, o anteprojeto de alteração do Código de 1916 é de 67, comissão do Orozimbo Nonato, Caio Mário da Silva Pereira, e foram vários anos discutindo a questão no Congresso, até chegarmos com o nosso código em 2002.

Então, a crítica que se faz à MP, quando se fala de inconstitucionalidade formal ou material, é você... quando eu falei do "O Estado sou eu", é você ver o governo... Essa medida provisória, ela não é simples, ela não é algo simples. Ela tratou de várias questões que seriam melhor tratadas em um projeto de lei com discussão da sociedade.

O governo Fernando Henrique, a base, me parece, do que está acontecendo no Brasil em termos de legislação, nem o governo Lula e nem o governo Bolsonaro trouxeram algo que fosse substancial em relação a uma política de governo. O que a gente tem posto no Brasil hoje é o Plano Diretor da Reforma do Estado, que foi feito no início do governo FHC, que é um documento importantíssimo, ele tem na internet, baixa o PDF, em que ele estruturou a reforma do Estado brasileiro, que é o documento que, na sequência, vieram as duas leis que trataram das privatizações, e que deram um outro norte para o Estado brasileiro, e a partir deles é que vieram

todas as leis posteriores trabalhando esse tema.

Mas a MP da Liberdade Econômica, por exemplo, ela trouxe, me parece, destacando a questão da liberdade econômica e colocou como princípios, por exemplo, o princípio da boa-fé do empresário. Quando a gente tem o Código do Consumidor, a principiologia é totalmente diferente, é o princípio da vulnerabilidade do consumidor em razão dos abusos das empresas. Então, ele tratou assim de uma forma separada, individual, sem considerar que o art. 170 da Constituição, ele traz diversos princípios que, na verdade, têm que ser interpretados de forma harmônica. O código fala: você vai interpretar a defesa do consumidor harmonizando com o desenvolvimento econômico e com os princípios da liberdade, da livre iniciativa.

Então, quando a gente critica a MP da Liberdade Econômica, ela coloca em uma lupa direitos que eu diria, no meu modo de ver, respeitando a opinião em contrário, que não são direitos fundamentais. O direito fundamental que existe na Constituição é a defesa do consumidor, é a defesa do cidadão, que em vários momentos é lesado pelas empresas. Então, eu acho que a medida, a MP da Liberdade Econômica, é impossível você falar em liberdade econômica, sem falar nos outros princípios que a Constituição abriga e cujo foco, como disse o Dr. Fernando, são os direitos fundamentais da dignidade da pessoa humana.

Então, se na prática - e aí eu estou vivenciando a nossa realidade enquanto órgão de defesa do consumidor - nós estamos vivendo um retrocesso na defesa do consumidor a partir do momento em que a jurisprudência, ela passou a desconsiderar uma série de entendimentos anteriores, e a gente sabe muitas vezes também em função do *lobby* empresarial, da força da empresa junto ao Poder Judiciário, porque os Procons não têm um advogado a todo instante visitando os ministros do STJ, do Supremo Tribunal Federal, então quando a gente ouve a expressão "liberdade econômica", a gente carrega para ela uma série de vulnerabilidades que a gente tem e que as empresas não têm.

Então, só para ficar com essa observação. O que o Plano Diretor da Reforma do Estado trouxe para todos nós? Eu li, reli, a minha percepção é que tem duas coisas importantes no Plano Diretor da Reforma do Estado. Uma primeira é que a atividade regulatória tem que ser fortalecida, em razão do conhecimento técnico que as agências devam ter sobre as atividades que elas regulam. E a outra questão, que é importantíssima, é a proteção do cidadão, inclusive contra o próprio poder público. E quando a gente vê que a participação, ela não é importante, dentro do que está sendo previsto na legislação, inclusive, a gente vê que esse é um princípio fundamental que não está sendo observado, a participação, o controle social.

E o segundo ponto, a questão das agências. Essa medida provisória, quando ela fala em intervenção mínima, excepcional e extraordinária, ela está frisando algo que vai contra o exercício do poder de polícia estatal, que não se baseia só em lei. A gente tem hoje a principiologia constitucional e os fundamentos, e os resultados que a Constituição quer que a administração pública alcance, e aí eu estou falando da Constituição dirigente, a Constituição lá de Canotilho, que a Constituição brasileira trouxe, e aí a gente tem uma outra preocupação, que são os constantes abusos das empresas em relação ao direito do consumidor que, muitas vezes, um Procon toma uma decisão cautelar para prevenir, para reprimir aquilo que o código manda reprimir de forma eficiente, os abusos, e a justiça vem de uma forma liberalizante, suspendendo a decisão do Procon sob o argumento da livre iniciativa, mesmo que essa livre iniciativa esteja prejudicando os consumidores na conduta lá do empresário, que o empresário praticou.

Então, é um tema que não é muito simples, ele não é muito simples. Agora, para eu terminar a minha observação, eu queria só dizer o que está acontecendo hoje. A ANP hoje está reunida lá com vários laboratórios discutindo a seguinte questão, nós temos um programa de monitoramento de combustíveis no Brasil que é feito e pago pela ANP, não é, e aí você monitora a qualidade dos produtos que estão no mercado. Há um princípio claro, não é, o Dr. Carlos conhece, o Dr. Daniel, e todos nós sabemos, que é o exercício do poder de polícia, ele tem que ser feito pelo poder público. O poder público é que exerce o poder de polícia, que é um poder estatal, não é? O parlamentar, ele não pode exercer, e nem influenciar. E o que está sendo discutido hoje? O fato de que o monitoramento de combustíveis, ele vai ser repassado para laboratórios particulares custeados pelos postos revendedores. Então, essa é a discussão que está acontecendo lá na ANP.

Então, na medida que o governo, e aí que eu falo que o governo, até certo ponto, ele é contraditório, na medida em que o Estado... a política que o governo quer adotar é menos Estado na atividade econômica, no mercado, que é uma coisa real, e que a gente sabe que muitas vezes o poder público está no mercado sem necessidade, aí você tem a questão toda da discussão, não é, das empresas estatais, da venda dessas empresas estatais. Na medida em que o governo quer ampliar a participação das empresas privadas no mercado, inclusive com venda de empresas estatais, ele não podia de forma alguma pensar em uma liberalização em relação à regulação. É nesse momento que a regulação tem que ser fortalecida. E no entanto, não é isso que me parece que está acontecendo lá na ANP. Eu não estou falando do governo, eu estou falando só da Agência Nacional de Petróleo.

Então, a reforma do Estado, ela quer o quê? Ela quer realmente abrir o mercado, quer que

as empresas realmente participem desse mercado, e tirando o governo desse mercado. Mas a regulamentação, ela tem que ser fortalecida. E no momento em que você começa a afrouxar a regulação, o exercício do poder de polícia, você coloca, começa a colocar as coisas também de forma desiguais. Agora, o governo, com a medida, com essa medida provisória, ele só foi até um local, porque ele salvou a questão tributária e questão financeira; por quê? Porque o governo não está todo empenhado nessa isonomia, porque o governo, ele, na verdade, ele está se protegendo em relação às duas questões mais cruciais que as empresas têm, como o Dr. Carlos falou, são exigências também abusivas para as empresas, mas nesse domínio, ele está preservando a Fazenda Pública, que de fato, também, é uma exceção que não deveria acontecer, o governo deveria, tal como é nos Estados Unidos e nos sistemas anglo-saxão, é trabalhar essa discussão pela jurisprudência, a partir dos precedentes e dos princípios constitucionais.

Então, é uma coisa também de flexibilizar de um lado, e não flexibilizar de outro. Agora, o que a gente critica, eu pelo menos critico na medida provisória, o Dr. Fernando falou, ela tenta inviabilizar o diálogo das fontes, e ela tenta inviabilizar o sistema hoje que é real dos precedentes e da jurisprudência, na verdade. Então, é um *dura lex*, ele está querendo retomar uma principiologia... Ela não tem princípios, ela só tem princípios focados na liberdade econômica. Mas eu acho que um dos prejuízos que possa acontecer é você não deixar que haja o diálogo das fontes, e aí o Dr. Daniel falou muito bem, é muito cedo para a gente ficar prevendo. Só a experiência é que vai nos demonstrar até que ponto a MP da Liberdade Econômica pode ou não incentivar, por exemplo, o desenvolvimento, acabar com o desemprego e com os outros pressupostos que ela mencionou. Lívia.

Tomei seu tempo aí só para...

**SRA. LÍVIA SANTOS CARVALHO:** Bom dia ainda, não é? Eu sou Lívia, eu sou do Procon de Rio Pomba. O professor Daniel afirmou que o art. 3º da MP, inciso VI rasgaria o primeiro do CDC, ok? Sim? Como reflexo, o senhor pode afirmar para mim, estou doida para escutar que sim, já adianto, que como reflexo negativo dessa medida provisória já foram usurpados dois direitos do consumidor? Um deles, a autorização de comercialização de dados do consumidor hipervulnerável, idoso, pelo INSS. E a outra, recentemente, ontem pelo governo estadual, que suspendeu a norma que cuidava da saúde do consumidor, estudante mineiro. Como reflexo, vocês podem concluir que isso já ocorreu?

**SR. DANIEL FIRMATO DE ALMEIDA GLÓRIA:** Quem seria eu para contrariar uma querida e ex-aluna, nunca, não é?

**SRA. LÍVIA SANTOS CARVALHO:** Te amo. Lembrou de mim.

**SR. DANIEL FIRMATO DE ALMEIDA GLÓRIA:** Nunca. Não... Essa questão que eu falei do inciso VIII, do art. 1º, e o art. 1º, é uma... é um estudo, é uma reflexão, como diz aqui, o tema. Eu posso estar completamente equivocado. É uma reflexão que neste momento, eu concluí acerca desse fato.

Agora, as suas indagações para não ser leviano, eu nunca poderia responder de uma forma assertiva sem maiores reflexões, não poderia, ainda mais--

**SRA. LÍVIA SANTOS CARVALHO:** Com uma forma reflexiva, vamos dizer assim.

**SR. DANIEL FIRMATO DE ALMEIDA GLÓRIA:** Assim, nós podemos falar... eu não posso falar assim, que nem é em princípio, fica algo, sabe, em relação à questão aqui, do governo estadual, eu penso que não. Em relação ao que penso... Eu não sei se... Eu penso que não, não teria isso. E lá, da medida provisória, foi a medida provisória do INSS, não é?

**SRA. LÍVIA SANTOS CARVALHO:** Vetou esse...

**SR. DANIEL FIRMATO DE ALMEIDA GLÓRIA:** A Lívia está aqui, que tem mais estudado isso nos últimos tempos aí, é *expert* nesse negócio. Eu acho que a pressão ali é maior mesmo, é a pressão da Febraban nesse sentido, sabe? Eu não sei se teria uma cadeia nesse sentido em relação à medida provisória, não, a esta aqui, a 881.

**SRA. LÍVIA SANTOS CARVALHO:** Sim.

**SR. DANIEL FIRMATO DE ALMEIDA GLÓRIA:** Eu penso que em princípio, não.

**SRA. LÍVIA SANTOS CARVALHO:** Obrigada.

**SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA:** É, a grande questão, não é, é que toda vez que a gente ouve falar em liberdade econômica e livre iniciativa, as decisões recentes são sempre prudentiais a nós consumidores. Por exemplo, as empresas aéreas passaram a cobrar pelo assento conforto. O que é o assento conforto? É aquele assento que está no meio da aeronave, que tem um espaçamento maior, porque é o local da porta de emergência. Aí foi contestado, não, é possível. Aí posteriormente eles passaram a cobrar a marcação do assento, não é? Então, eu vou comprar lá a passagem, o que antes acontecia com o preço dentro do... embutido, aí hoje o consumidor, para marcar o assento, ele tem que pagar.

Bom, livre concorrência, é importante para a livre concorrência. Aí vem a questão das bagagens, não é? Ah, você só pode transportar até dez quilogramas, bagagens superiores, você tem que despachar, tem que pagar pela bagagem. Ah, é importante por conta da livre concorrência, não é? E o preço subiu 77% lá de trás até hoje.

Então, a gente acaba começando a perceber que esse argumento da livre concorrência, na prática, ele não funciona no Brasil; pode funcionar em outro país, mas no Brasil ele não funciona. Na verdade, ele acaba sendo um... na nossa visão, algo que... é aumentar preço de forma escalonada, é fracionar o preço, não é? Você paga por isso, paga por isso, e também para viajar, não é? Quer dizer, então, tem todo esse contexto que para a gente é prudencial. Então, você vê a Senacon, Secretaria Nacional de Consumidor, sob o argumento de liberdade concorrência ou da livre iniciativa, ela apoiar a cobrança, por exemplo, da cobrança do preço de bagagem, ou a questão da cobrança pela marcação do assento, é uma coisa muito, para a gente, é contraditório em relação à própria Senacon, porque a Senacon é para defender o consumidor, não é? O Cade defende a livre iniciativa. Muitas vezes a gente consulta o Cade, não é, Cristiane(F)? O que é que eles informam? Bom, a nossa preocupação não é a defesa do consumidor, é a livre concorrência. E aí a gente chega na defesa do consumidor, faz-se uma análise da livre concorrência para, no nosso entendimento, tirar direitos do consumidor.

Então, é muito complicado, não é? E essa medida da liberdade econômica, ela vem dentro desse contexto, não é? E aí, me parece que por isso é uma medida provisória polêmica e que com certeza você pode tirar fundamentos para prejudicar a defesa do consumidor a partir dela, é mais ou menos esse entendimento que eu tenho.

Mais alguma pergunta? A gente já está com o tempo... Se não tem mais pergunta, eu queria passar a palavra ao Dr. Carlos, então, para fazer as suas considerações finais. Depois eu passo para o Dr. Daniel e a gente conclui.

**SR. CARLOS VICTOR MUZZI FILHO:** Bom, mais uma vez agradecendo, eu queria ressaltar esses dois aspectos, não é? Primeiro que é uma medida provisória, que é uma forma das mais usuais de se legislar no Brasil, não é a primeira vez que se altera o Código Civil por medida provisória, em vários outros governos alterações foram feitas via medida provisória. E eu então insisto, eu acho que a questão da urgência ou da relevância são aspectos muitos particulares a cada chefe de Poder Executivo, entender o que para ele é urgente e relevante em relação ao Brasil, e acho que esse tipo de discussão não vai avançar muito, não.

Com relação à questão da proteção do consumidor em si, eu... não sou da área, mas eu não vejo essa leitura tão alarmista como, por exemplo, o professor Daniel vê, não é? Eu acho que a medida provisória dentro uma... dentro de distinções teóricas que há sobre o alcance do Código do Consumidor, se ele alcança os contratos empresariais, entre aí, eu estou insistindo, entre empresa, entre empresários que têm paridade de armas, não é? Eu acho que é possível muito

bem distinguir, e há precedentes já distinguindo esses contratos, não é, entre uma grande empresa e uma pequena empresa que se coloca, realmente, na condição de consumidor, não é? Eu acho que esses contratos não são alcançados pela medida provisória, ela quis regular realmente os contratos entre iguais, naqueles em que há empresários de igual porte, não é, celebrando contratos com plena, ou a mais plena possível autonomia da vontade. Então, eu não acho que houve uma preocupação em interferir, vamos dizer assim, nas questões relativas aos consumidores, não é?

E acho também que não é papel no legislador ao tratar da livre iniciativa cuidar de todos os outros preceitos. A lei enquanto trata do código florestal, por exemplo, a proteção do meio ambiente, ela não está preocupada em regular a livre concorrência ou outros aspectos, não é? Eu acho que o diálogo das fontes, ele deve se dar em relação a todos os diplomas normativos que existem, não é? Não há uma revogação em razão da medida provisória do Código do Consumidor ou de regras de defesa do consumidor. Vai exigir-se, claro, dos aplicadores da lei um papel de interpretar manejando esse diálogo das fontes. Mas isso existe sempre, e vai sempre existir, não é? Quando se fez a consolidação das leis do trabalho, não estava se pensando em livre concorrência ou não estava se pensando em proteção do consumidor, a CLT se destina a regular as relações de trabalho, e é claro, isso repercute em outras áreas. Quando se faz um código florestal, está se pensando na questão ambiental, e isso vai repercutir em outras áreas. O enfoque do governo foi enfatizar a liberdade econômica, e o enfoque da medida provisória foi a liberdade econômica. Eu não acho que ela deveria neste aspecto tratar de todas outras questões ou ressaltar todos os outros aspectos, "Olha, mas tem esse princípio, tem aquele outro princípio", em nenhum texto normativo a gente encontra isso, não é? Essa interpretação do vem lá é que terá que ser feita por todos os intérpretes e a visão de diferentes áreas vai contribuir para que nós tenhamos um contexto normativo mais amplo. A medida provisória é um dos outros ingredientes que agora se coloca no desafio dos intérpretes aí, especialmente do Poder Judiciário, não é? Mais uma vez, agradeço e parabênzo a iniciativa de trazer esses temas polêmicos à discussão e à reflexão de todos vocês. Muito obrigado.

**SR. DANIEL FIRMATO DE ALMEIDA GLÓRIA:** Bem, eu agradeço novamente. Já são (sic) mais de meio-dia, não é? Acho que é meio dia e meia. É porque nós estamos [interrupção no áudio] porque nós, a defesa do consumidor está sofrendo tanto que vem qualquer coisa e já fala assim: "Nossa, de novo! Não, outro não". Então, é por isso que a gente está ficando... qualquer coisa está fazendo, enxergando coisa, assim, é o chifre em cabeça de cavalo. Nós vamos ficando tão assim,



desestruturado, sabe, com o passar do tempo, mas uma... Não é só pelo aspecto legal, absolutamente, mas aquela jurisprudência, mais uma, ó, foi afetado mais um recurso especial, vai ficar mais... Então, se falou um negócio desse, todo mundo que mexe com tutela de defesa do consumidor já fica alarmado. "Não era possível mais uma coisa".

Então, uma pessoa que mexe com defesa do consumidor nos últimos tempos no Brasil, ela tem que ter uma... coração forte, porque cada dia é uma empresa. É igual, dez segundos, tudo pode mudar. Então, o STJ ali, agora, a semana passada, ele... mais vez a questão dos planos de saúde, não é? Então, ele de novo, ele suspendeu todas as ações com relação à faixa etária, e vai de novo vai fazer. Então, alguma coisa... Quando vem uma medida provisória, assim, que é provisória, mas que pode se tornar definitiva, você já começa olhar: "Espera aí, deixa eu ver se tem alguma coisa", vai olhando, "Deixa eu ver". Aí você viu, ela perguntou ali: "E o negócio que aconteceu ontem do decreto aqui". Aí você já começa a ficar...

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** [pronunciamento fora do microfone].

**SR. DANIEL FIRMATO DE ALMEIDA GLÓRIA:** Aí ó, está vendo.

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** [pronunciamento fora do microfone].

**SR. DANIEL FIRMATO DE ALMEIDA GLÓRIA:** Aí, está ali. A gente está tudo com a teoria da conspiração, mas...

[falas sobrepostas]

**SR. DANIEL FIRMATO DE ALMEIDA GLÓRIA:** Então, até aqui... Até aqui na casa do consumidor, por isso nós estamos assim. Mas eu agradeço muito toda a oportunidade. Amauri, estou sempre à disposição. Muito obrigado a todos, viu?

**SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA:** Bom, a gente queria agradecer muito, Dr. Carlos. A gente tem algumas discussões aqui em relação ao processo administrativo, às normas, e se o senhor permitir nós vamos lhe convidar outras vezes. Como procurador do estado, tem uma visão amplíssima do direito público, do direito administrativo, e acho que sua participação foi muito importante para trazer exatamente como disse o Juarez(F), não é? Trazer a lado bom da medida provisória, que ele tem um lado bom, não é? A questão é que outros assuntos foram veiculados pela MP na Liberdade Provisória (sic), e aí a nossa preocupação é exatamente com a interpretação e com o que isso possa ser trabalhado pela jurisprudência.

O Dr. Daniel, também agradecer a participação aqui conosco. Eu estou vendo, eu fico vendo da janela, vocês estão próximos da gente hoje, não é, a Defensoria Pública está pertinho lá do Procon. Mas no início do ano que vem a gente vai se separar porque nós vamos vir para cá.

Mas é te agradecer, mais uma vez, pelo apoio, pela ajuda. E esperando que esse evento agora da parte da manhã, da tarde também, ele possa ter servido como um ponto de reflexão para todos nós, e aí nós trouxemos visões diferenciadas, e é exatamente, é nesse sentido, no sentido de compartilhar o conhecimento.

Com isso, eu gostaria de concluir os trabalhos da manhã, e às 2 horas da tarde nós retornarmos para esse tema que é um tema que pode não parecer à primeira vista um tema importante, mas que com certeza no horário da tarde nós vamos discutir aí, por exemplo, privatização da Copasa. Vai ser um tema que vai ser discutido aí, você imagina já. E quem vai vir falar sobre a tema, não sei se o senhor viu, é o professor Leo Heller, que é consultor da ONU, conhece toda a história do saneamento básico no país, professor do UFMG. E Eduardo(F), mais uma vez é falar que em termos de saneamento básico, assim como de saúde e outros temas, Minas Gerais é referência.

Então, a gente pediu ao doutor, ao professor Leo Heller que fizesse uma introdução à Lei do Saneamento Básico. Ele vai trazer aqui, inclusive, porque a Lei do Saneamento Básica, ela foi alterada por medida provisória, exatamente fazendo essa... trazendo essa visão de abrir o saneamento básico para as empresas privadas, não é, dando esse cunho. Ela não foi apreciada no prazo, e caiu a medida provisória. Então, a lei voltou a sua redação original. Então, me parece que ele vai trazer um pouquinho desse contexto.

E a seguir, nós vamos discutir aqui uma minuta que está sendo... já foi elaborada pela Arsae sobre as novas regras de atendimento ao consumidor na questão do serviço de distribuição de água e energia elétrica em relação aos serviços que são regulados pela Arsae, não é, que nós temos a Copasa, a prestadora de serviço de Juiz de Fora, de Itabira e de Passos, e também a Copanorte(F). Então, de 853 municípios, nós temos em torno de 600 municípios que são regulados pela Arsae. Mas não só sob esse ponto de vista importante, a fala da tarde, principalmente para os municípios que não têm regulação pela Arsae, mas que comecem, os Procons comecem a se preocupar com esse tema, porque esse tema, com certeza, é o tema do momento, ok? Então, com isso a gente encerra e aguarda vocês às 14 horas. Muito obrigado.

[aplausos]

[intervalo]

**SR. PRESIDENTE PAULO DE TARSO MORAIS FILHO:** Boa tarde. Bom, retomando os trabalhos aí. Eu tenho a honra de presidir essa Mesa aqui e aprender um pouco mais, aliás, é um tanto, não é, com o professor Leo Heller, apesar de ser dispensável a descrição do seu currículo,

nominar, tentar trazer substantivos que possam qualificá-lo, e adjetivos, aliás.

A gente... por deferência, eu vou discorrer um pouquinho sobre, para aqueles que não o conheço, sobre o currículo do professor Leo Heller. E é uma honra para nós ter aqui conosco. O professor é graduado em Engenharia Civil pela UFMG, mestre em Saneamento, Meio Ambiente e Recurso Hídricos pela UFMG também, doutor em Epidemiologia pela UFMG, realizou pós-doutorado na University of Oxford. Foi titular, professor titular do Departamento de Engenharia Sanitária e Ambiental da Universidade Federal de Minas Gerais, no qual atua como professor voluntário. É pesquisador do centro de pesquisa René Rachou, Fiocruz desde... - não sei nem se lê assim mesmo, professor.

**SR. LEO HELLER:** René Rachou.

**SR. PRESIDENTE PAULO DE TARSO MORAIS FILHO:** René Rachou, Fiocruz desde 2014. Foi editor nacional da revista Engenharia Sanitária e Ambiental, 1992 a 2011. Foi membro e coordenador do Centro... em Ciências Ambientais do CNPq, de 2008 a 2011. É Relator Especial dos Direitos Humanos à Água e ao Esgotamento Sanitário das Nações Unidas desde 2014. Tem larga experiência na área de saneamento básico, atuando principalmente nos temas de direitos humanos, da saúde ambiental e das políticas públicas.

E a par de todos esses critérios, desse currículo técnico aqui, como dizia o colega Amauri aqui, logo de início, estamos aqui diante da maior autoridade no Brasil em termos de saneamento básico. E o Ministério Público se sente honrado com a sua presença aqui, professor. Para nós, nós temos que aproveitar cada instante que o senhor puder nos trazer do seu conhecimento, compartilhar conosco seu conhecimento. E como não poderia deixar de ser, a palavra é toda do senhor. E a gente agradece demais, desde já, a sua presença aqui.

**SR. LEO HELLER:** Muito obrigado. Boa tarde a todas e a todos. Um pouco de exagero aqui na apresentação, vamos diminuir um pouco o tom dos enaltecimentos.

Bom, é um prazer estar aqui atendendo ao convite do Amauri. O Amauri me pediu para discutir com vocês, explicar e problematizar a lei que rege o serviço de saneamento e a política de saneamento atualmente, a Lei 11.445 de 2007. É uma lei que tem uma importância muito grande, inclusive, uma importância histórica. E não é uma... algo assentado em cima de uma preparada, ao contrário, está sentido em cima de um terreno muito pantanoso, porque tem havido recentemente tem muitas tentativas de alteração dessa lei.

Eu vou trabalhar com o texto atual da lei. A minha ideia, inclusive, é percorrer com vocês o texto da lei. A lei é uma lei um pouco extensa. E destacar alguns aspectos que me parecem que

pode ser de maior interesse dos senhores e das senhoras. Mas eu queria antes fazer uma breve contextualização histórica, não é, do que antecede essa lei, e qual a sua importância no momento em que ela é sancionada, não é? A gente poderia situar a incidência dessa lei em uma transformação importante que houve no setor de saneamento do Brasil ocorrido na década de 70. O atual modelo de gestão de saneamento no Brasil é muito caudatário ainda dessa transformação que ocorreu nos anos 70. Nós estamos falando, então - me ajuda aí, gente -, 1971, quase 50 anos atrás é isso? É. Quase 50 anos atrás, não é?

Então, na década de 70, no governo militar, era o período do Governo Médici, é formulado um Plano Nacional de Saneamento chamado, o designado por Planasa, na época, que faz uma transformação bastante substancial na forma como os serviços eram prestados até então, não é? E também na forma os serviços eram financiados pelo Estado, até então. Essa transformação parte de um pressuposto, de que havia um déficit no acesso da população aos serviços bastante importante. Nós estávamos, naquele momento, vivendo uma situação ainda de... talvez, se aproximando de um ciclo de intenso êxodo rural. Então, de grande inchaço das cidades por conta da mobilidade da população do campo para as cidades. E nesse momento começa a se intensificar a formação de áreas periurbanas, de favelas, de uma forma muito acelerada, o êxodo rural brasileiro foi um dos movimentos demográficos mais intensos no mundo, não é? Ao mesmo tempo, o país passava por uma intensificação do seu processo de industrialização. Então, era um momento de modernização da economia. Mas que o Estado não estava tendo a capacidade de dar respostas suficientes em termos de estrutura, como a de saneamento para atender a população.

Então, havia um déficit muito grande nas áreas urbanas, na periferia dos grandes centros, mas também nas áreas rurais. E a constatação, na época, é de que o modelo que prevalecia não tinha capacidade de solucionar o problema. Então, é formulado e implementado o Planasa pelo Governo Militar, e o Planasa se acentuou em alguns pressupostos, não é? Um pressuposto muito importante foi a transferência da gestão e da prestação dos serviços do nível municipal para o nível estadual. Isso não foi pouca coisa, não é? Até então, quem prestava o serviço predominantemente eram as prefeituras, eram os municípios. Os estados tinham companhias estaduais que basicamente prestavam assistência técnica, e não prestavam serviços, não é, de uma maneira intensa, não é? Então, o que o Planasa faz? Ele estimula a criação de companhias estaduais em todos os estados do país, não é? Então, para dar um exemplo aqui da casa, a Copasa é criada em 73, não é, dois anos da formulação do Planasa. E assim nos demais outros estados, não é? E estabelece que seriam as companhias estaduais, as prestadoras de serviço por

excelência, não é, prioritárias.

Bom, mas isso esbarrava em um problema que era o problema de os titulares constitucionalmente, os titulares dos serviços eram os municípios, não é, então, para viabilizar esse novo arranjo, lança-se mão dos contratos de concessão, não é? Então, as companhias estaduais atuam nos municípios a partir desse momento assinando contratos de concessão. Bom, o que ocorreu é que houve uma grande expansão de atuação das companhias estaduais, entretanto, essa expansão não foi capaz de universalizar o atendimento. Em outras palavras, as companhias estaduais não atuaram, não passaram a atuar em todos os municípios; por quê? Porque os contratos de concessão, é um contrato, ele supõe que as duas partes estejam de acordo com o contrato, e alguns municípios disseram: "Não. Eu não quero assinar um contrato com a companhia estadual". É bom lembrar que esses contratos são aprovados pelas câmaras municipais, não é?

Então, o retrato, não é, abreviando aqui, o retrato final, algumas décadas depois de implantação do Planasa é que as companhias estaduais passaram a atuar em quase todas as capitais, não é? Por que é que elas passaram a atuar em todas as capitais? Na década 70 os prefeitos das capitais não eram eleitos, eles eram indicados pelos governadores. Então, havia uma pressão muito forte sobre os prefeitos, houve apenas uma exceção no Brasil, que foi Porto Alegre; Porto Alegre não delegou o serviço, mas as outras capitais delegaram. Então, as companhias atuavam nas capitais, em algumas cidades médias, e em muitas cidades pequenas. Mas muitas cidades de médio porte se recusaram a aderir esse sistema, não é? Então, em Minas Gerais, a gente pode identificar claramente esse fenômeno. Valadares não aderiu, Uberaba, Uberlândia, Barbacena, em um primeiro momento Montes Claros, depois Montes Claros se agrega à Copasa, Varginha demora. Então, se a gente examina as cidades de médio porte do estado nós vamos perceber claramente isso, não é? Em São Paulo, Campinas não adere, Piracicaba, e etc., não é? Bom, então, por mais autoritário que tenha sido o governo militar, ele não consegue impor esse sistema de forma universal.

Bom, então, essa foi uma das características do Planasa, que ainda hoje nós observamos no setor, não é? Uma grande presença, uma forte presença do nível estadual na prestação do serviço. Bom, esse modelo, ele vigora de uma maneira mais ou menos estável até o fim do período militar e na década da 80 com o primeiro Governo Civil, com o Sarney, começam a haver algumas alterações, uma alteração que começa a nascer é a inserção, ou reconhecimento, de que os serviços municipais existem e que têm um lugar, e que precisam de apoio público, não é? Eu não

mencionei isso, mas esse é um dado importante, o Planasa dizia: "Olha, o Governo Federal só financia companhias estaduais". A exclusão dos municípios se deu pela falta de acesso à investimento público, não é? Com o Governo Sarney, relaxa-se um pouco essa regra, alguns municípios começam a ter acesso a fontes de financiamento. Nessa época o grande financiador nacional era o BNH, o Banco Nacional de Habitação. Em 1985 o BNH é extinto, não é, as suas atribuições são transferidas para a Caixa Econômica Federal. O modelo não muda de forma substancial, muda-se apenas o agente financiador, e começa... o que começa a haver é um gradativo reconhecimento e apoio aos municípios nas décadas de 80, 90, anos 2000, não é?

Tem um marco importante nessa trajetória, que foi a formulação de uma lei semelhante à 11.445 após uma muito complexa negociação entre os vários agentes do setor, não é? Principalmente pela Sociedade Civil que atuava no setor. Essa lei é depois de muito tempo, de muita negociação, de muita discussão, ela é finalmente aprovada pelo parlamento, pelo Congresso em dezembro de 1994. Então, nós estamos falando no último ano do Governo Itamar, certo? Em 1º de janeiro de 95, assume Fernando Henrique Cardoso. No dia 5 de janeiro, ele veta integralmente essa lei, não é? Esse é um marco muito importante, não é? Então, em janeiro de 95, Fernando Henrique Cardoso veta essa lei, uma lei que tinha sido construída a duras penas, um texto que atendia os interesses de grande parte do setor; e Fernando Henrique veta com o argumento muito sucinto, com baseado em um parecer da área econômica, e depois começa a se perceber que o grande projeto do Fernando Henrique Cardoso era de privatização do setor de saneamento, e lei dificultaria esse projeto, não é?

Bom, então, esse é o um marco importante. Depois assume-se... o Governo Lula assume, e cria o ministério das cidades, não é? Dentro de ministério das cidades, se instala a Secretaria Nacional de Saneamento Ambiental. Então, essa secretaria passa a retomar aquela ideia antiga de haver uma lei nacional sobre saneamento e propõe ao Congresso um projeto de lei, não é? Esse projeto de lei é que se transforma, finalmente, na Lei 11.445, que foi aprovada em 2006, não é? E no dia 5 de janeiro de 2007 é sancionada pelo Governo Lula. Então, exatamente 12 anos depois do veto do FHC. Esse veto... a gente pode dizer isso com bastante tranquilidade, o veto do FHC trouxe um atraso de 12 anos, não é, na implementação de uma política de saneamento do país mais organizada, mais substantiva, baseada em princípio importantes.

Bom, então, chegamos à lei, depois de uma grande digressão aqui, mas eu acho que é importante situar historicamente a lei. Bem, indo para o futuro, bastante rapidamente também. No ano passado o Governo Temer apresenta um projeto, uma MP, na verdade, de mudança

bastante substancial da lei, não é? Essa MP caduca, ela é renovada - três mais três meses, é isso? Ou dois mais dois? Eu sempre me confundo. Três mais três, não é? - Ela fica seis meses tramitando, tem muita reação, não é aprovada, caduca. Em dezembro do ano passado, já há um acordo entre Governo Temer e Governo Bolsonaro, o Temer reencaminha a MP para o Congresso, não é, basicamente com o mesmo texto. A MP, então, tramita durante toda a primeira parte deste ano, e novamente caduca - caducou há 15 dias atrás Matheus? - por aí, três semanas atrás, não é votada, também por conta de muitas reações, por conta de um agenda, também, muito atribulada no Congresso, a reforma de Previdência dominando os debates. Mas no dia seguinte de que a MP deixou de ter validade, o próprio relator da MP, que foi o Tasso Jereissati, reapresenta o mesmo texto, ou basicamente o mesmo texto, na forma de um novo Projeto de Lei.

Então, hoje existem, se eu não me engano, três projetos de lei alterando a lei. Os três com algumas diferenças, e inicia-se um novo ciclo no parlamento de discussão da lei. Bom, tem uma pedra de toque muito importante nesse projeto de transformação lei, o pronto muda muitos parágrafos, muitos artigos da lei, mas a essência do projeto é abrir mais espaço para a prestação privada dos serviços, não é? E como? Eu vou ter que falar um pouco sobre isso porque é bem provável, na minha opinião, que algum projeto de lei seja aprovado e isso vai trazer uma transformação muito grande, não é? Qual é a grande mudança? A Lei 11.445, ela faz menção a uma outra lei, que é a Lei 11.107. A Lei 11.107 é a lei que define a gestão associada e as relações interfederativas dos serviços públicos, não é? A gestão associada e relação interfederativa estão previstas no art. 241, se eu não estou enganado, da Constituição Federal, não é?

Então, o que é que fala a Lei 11.107? É que se o município decide firmar com qualquer outro ente federativo, não é, a prestação de um serviço, ele não é obrigado a licitar a prestação desse serviço, de acordo o art. 175 da Constituição. Ele pode não licitar e firmar um contrato de programa sem haver licitação. Então, portanto, a lei, ela facilita, digamos assim, uma relação entre o estado e... entre o município e o estado, não é? Então, se Teófilo Otoni, a gente estava conversando com alguém de Teófilo Otoni há pouco atrás, não é? Digamos, o contrato de Teófilo Otoni com a Copasa termina, Teófilo Otoni decide renovar o contrato; ele renova o contrato firmando um contrato de programa, e pronto. O que é a lei fala? Isso não é possível mais. O que a MP e os novos projetos de lei falam? "Isso não é possível mais, qualquer tipo de contratação de serviço público deve ser precedido de licitação", não é? Então, se Teófilo Otoni decidisse, e a lei, o novo projeto de lei fosse aprovado, renovar com a Copasa, ele não poderia, ele teria que abrir um processo, um edital, um processo de licitação, a Copasa teria que... se a Copasa se mantivesse

interessada, teria que concorrer com a Odebrecht, com outras empresas que estão atuando na área de saneamento, inclusive, empresas multinacionais, provavelmente, não é? Cidades maiores atrairão empresas multinacionais.

Bom, aí eu não vou entrar nessa discussão da privatização, isso daria uma nova palestra, não é, mas essa seria a mudança mais central caso a MP seja aprovada, o novo projeto de lei. Bom, então, eu proponho a gente percorra... Vocês estão conseguindo enxergar bem esse documento? Então, ela foi aprovada em 2007 com alguns vetos, não é? Ela é uma lei que tinha uma primeira intenção, o primeiro texto dela era de criar um sistema nacional de saneamento, não é? E criar também uma política nacional de saneamento. E essa intenção não passou, não prevaleceu, houve reação por parte de muitos autores dizendo que o Governo Federal não pode criar uma lei que defina obrigações para estados e municípios, não é? Não é possível criar um sistema nacional de saneamento, só é possível criar uma política federal de saneamento; uma política federal é diferente de uma política nacional, certo? Esse argumento é um argumento absolutamente falacioso, não é, porque tem vários sistemas nacionais no Brasil, tem o sistema nacional de saúde, o famosíssimo, não é? O que é o SUS? É o sistema nacional de saúde, não é, criado por lei federal. Tem sistema nacional de educação, e vários outros, não é? Mas houve uma reação, e acabou que para que o processo de negociação parlamentar, a lei acaba sendo uma lei que define diretrizes nacionais, então, as diretrizes serão aplicáveis a todos os entes federados. Mas diretriz, como nós sabemos, não tem força de imposição, e cria a política federal de saneamento, não a política nacional. Então, uma política que apenas o Governo Federal está obrigado a cumprir. Apesar disso, ela tem sua importância ao definir muitos elementos importantes.

Então, o art. 2º da lei fala de princípios fundamentais, não é, um princípio inicial é universalização do serviço. Então, a política deve visar universalização dos serviços; o segundo princípio fala da integralidade. Integralidade significando que deve-se visar implementar todos os componentes do saneamento, e não apenas privilegiar um ou outro. Esses componentes estão definidos no terceiro princípio, que são quatro componentes, não é? Então, a política federal de saneamento abrange abastecimento de água, esgotamento sanitário, manejo dos resíduos sólidos, do lixo, não é, e manejo das águas pluviais e a drenagem pluvial, não é, o quarto componente. Isso avança em relação ao Planasa, o Planasa tratava apenas de água e esgotos, não é, não incluía resíduos e drenagem. Mas havia outro... o projeto original previa um quinto componente que era controle de vetores, não é, que foi suprimido, aparentemente foi suprimido por pressão do



Ministério da Saúde dizendo: "Olha, esse território é meu. Não invadam. Eliminam isso da lei". Ok. Então ficamos com os quatro componentes. Então, esse inciso III define água, esgotos e limpeza urbana, realizados de formas adequadas à saúde pública e proteção ambiental. O inciso IV define drenagem e manejo das águas pluviais. Um dos princípios chama atenção para a necessária articulação entre a política de saneamento e outras políticas públicas correlatas, não é? Como o desenvolvimento urbano e regional, habitação, combate à pobreza, proteção ambiental, saúde, etc., o que é muito importante, não é? É muito ineficiente quando o setor de saneamento, ele trabalha de forma muito isolada, muito sem se articular, sem se integrar com outras políticas. Porque na verdade, saneamento atua em territórios, não é, e as outras políticas atuam no mesmo território, não é? A fragmentação das políticas públicas sempre é muito... é uma tendência dos governos, mas ela leva a inefetividades e ineficiências. Fala em eficiência e sustentabilidade econômicas, uso de tecnologias apropriadas. É uma lei que avança bastante em reconhecer a necessidade de participação, de controle social, mas de uma forma... avança de uma forma acanhada, não é? Talvez isso seja meio um pleonasma, não é? Avança de forma acanhada. Mas a gente vai ver porquê de forma acanhada, não é? Ela, no mínimo, reconhece a necessidade de participação da população e a necessidade de estabelecer mecanismos de controle social, embora de forma facultativa. A gente vai ver isso no item próprio, integração com recursos hídricos.

Então, tem um conjunto de definições, não é? O que é o saneamento básico, aqui é uma definição um pouco mais detalhada dos quatro componentes, mostrando suas relações com saúde, com meio ambiente. Aqui é uma definição, então, já se inicia a falar em gestão associada. Então, isso dá base para as relações interfederativas e os contratos de programa, os convênios de cooperação. Aqui tem uma curiosidade, não é, na minha opinião, que é uma definição de universalização como sendo a ampliação progressiva, não é, para mim isso é uma 'tontura', não é? Os espanhóis gostam de falar uma *tontería*. Porque isso foi pressão, não é, por parte dos prestadores de serviços, falando: "Não, eu não consigo universalizar de cara, mas universalizar é um valor absoluto, não é? Ninguém está dizendo que vai universalizar no primeiro minuto, não é? Mas então, tem essa, uma espécie de aberração na lei, de definir universalização como ampliação progressiva. Universalização é que todos tenham acesso, não é, não tem muita controvérsia em relação a isso.

Então, define o que é controle social. Aqui são outras definições. Diz que os recursos hídricos não são integrantes do serviço público de saneamento, o que é correto, não é? O Brasil define há algum tempo atrás em ter duas políticas distintas, a política de recursos hídrico e a de

saneamento. Não é assim em todas as partes do mundo, no Brasil há essa clara diferenciação. É uma coisa, é a gestão das águas, e a outra é a prestação dos serviços de saneamento.

Aqui tem uma definição que também pode gerar alguma controvérsia, que fala em... que não é parte dessa lei, ou não constitui serviço público de saneamento, ações, soluções individuais, não é, desde que o usuário não dependa de terceiros para operar o serviço. Essa dependência de terceiros é um pouco vaga, uma possível consequência negativa desse art. 5º é uma desobrigação do governo para com famílias que tenham soluções individuais, não é? Então, desobrigar tanto no sentido de financiar soluções. Então, digamos que eu more em uma casa que não tem rede de esgotos na minha porta, e eu preciso construir uma fossa, não é? Então, eu tenho que construir essa fossa, eu que tenho que dar a manutenção nessa fossa, o Estado se afasta dessa... que deveria ser uma obrigação sua, não é, os direitos humanos diriam que é uma obrigação do governo prestar serviço, qualquer que seja a sua característica técnica, não é?

Aqui tem uma definição do que é o serviço público de limpeza urbana. Tem uma nuance aí, é que alguns anos depois, foi aprovada a Lei Nacional Sobre Resíduos Sólidos, não é? Então, existe um sobreposição, uma certa superposição entre o que é a Lei 11.445, o que ela define, e o que a Lei 12.107, se eu não me engano, estabelece, não é? É um problema, a meu ver, não muito bem resolvido, não é? A solução que se deu é a Lei 11.445, trata dos resíduos domésticos e dos resíduos resultantes da limpeza, da varrição, não é? E a outra lei trata de resíduos de forma ampla, não apenas resíduos domésticos e varrição, mas também resíduos industriais e outros tipos de resíduos, não é? Mas de qualquer maneira, há uma superposição, não é só uma interface, é uma superposição, os municípios são obrigados a elaborar planos municipais de saneamento envolvendo resíduos sólidos, mas também planos de gerenciamento de resíduo sólidos, não é? Então, isso gera, a meu ver, uma certa dificuldade para os municípios. De qualquer forma, esse art. 7º define o que é um serviço público de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos, as suas diferentes etapas.

O Capítulo 2 trata da titularidade dos serviços. Aqui também tem uma situação bastante curiosa, em 2007 existia um grande impasse, um grande vácuo, digamos assim, jurídico, na definição de quem é o titular dos serviços, nas regiões metropolitanas, sobretudo, não é? Existe uma certa aceitação de que o titular dos serviços em regiões não metropolitanas, que não... em municípios que não sejam conurbados, por exemplo. É do município, o município é o titular, mas havia três ADIs, Ações Diretas de Inconstitucionalidade, tramitando no Supremo naquela época criando dúvidas sobre a titularidade em regiões metropolitanas. Alguns estados reivindicavam que

o titular deveria ser o estado, e não o município, não é? Então, o que a lei fez, a meu ver, de forma bastante inteligente, não é, foi não definir quem é o titular, apenas disse que a obrigação do titular, o exercício da titularidade se põe a A, B e C, quem vai decidir o titular é o Supremo. Depois, houve um acórdão do Supremo assinado pelo ministro Gilmar Mendes, que a meu ver, confundiu mais do que definiu quem é o titular nas regiões metropolitanas, ele menciona a criação de um ente metropolitano para gerir os serviços, mas é bastante complexa a interpretação dele, não é? De qualquer forma, a lei não entra nesse debate, não entra nessa polêmica, não diz quem é o titular, apenas diz o que é enxerto era a titularidade, não é?

Então, segundo o art. 8º, o titular, ele pode delegar, então é uma atribuição do titular delegar a organização, a regulação, a fiscalização e a prestação do serviço de saneamento, ele não necessariamente executa tudo isso, ele pode delegar; ele apenas não pode delegar a formulação da política pública de saneamento, isso é indelegável, o titular deve formular essa política pública, e na política pública incluído os planos municipais, não é? Então, é indelegável por parte do titular, estamos falando, então, principalmente de municípios, não é, delegar a elaboração dos planos ou elaborar, formular as políticas.

Bom, aí tem algumas outras definições do que deve conter a política. Então, adotar parâmetros de qualidade dos serviços, é o inciso III, fixar direitos e deveres dos usuários, e dá impressão que isso é de muito interesse dos Procons; estabelecer mecanismos de controle social, estabelecer sistema de informação, não é? Os municípios devem criar sistemas de informação em saneamento. Intervir e retomar a operação dos serviços delegados quando julgar o delegatário não cumpre adequadamente com suas obrigações.

O art. 10 fala que entidade que não integra administração do titular pode operar o serviço, estamos falando aqui basicamente de estados, de também iniciativa privada. E isso deve ser feito por contrato, não por convênio, é isso que o art. 10 diz. Depois, no art. 11, define quais são as condições para a validade dos contratos, e o inciso I fala em existência do plano de saneamento básico, não é? O planejamento foi, alguns falam que foi a grande pedra de toque da Lei 11.445, que ela valoriza muito o planejamento, a meu ver isso foi um avanço importante para o setor, e é um ponto de invalidar contratos que não sejam pautados nos planos municipais de saneamento, não é, esse é o primeiro requisito para a validade dos contratos. Ainda, para que os contratos tenham validade, devem existir normas de regulação, devem existir audiência pública e consulta pública sobre edital de licitação, quando for o caso. E essas normas aqui, o § 2º fala das normas mencionadas no inciso III, anterior, elas devem prever metas progressivas e graduais, prioridades

de ação, como garantir sustentabilidade econômica e equilíbrio econômico-financeiro para os serviços, mecanismos de controle social, em hipóteses de intervenção e retomada dos serviços quando há delegação, não é? Então, a política de saneamento municipal deve prever todos esses elementos.

Vamos passar um pouco rápido por aqui. Bom, o art. 13 é bastante interessante, ele fala, e infelizmente ainda não há, até onde eu saiba, bons exemplos de aplicação, ele abre a possibilidade de criação de fundos, chamados fundos para a universalização dos serviços, não é? Qual é a ideia aqui? É que, eventualmente, alguns casos os prestadores de serviço não tenham uma arrecadação suficiente para expandir os serviços a todos, não é, então, esses fundos seriam uma maneira complementar de assegurar a expansão dos serviços e acesso de famílias mais pobres aos serviços, ao pagamento das tarifas, etc. Então, a ideia dos fundos para a universalização.

Bom, o Capítulo 3º fala de prestação regionalizada, então, é um caso um pouco particular, mas são... é particular, mas a Copasa, por exemplo, se enquadra aqui, é o mesmo prestador que atua em mais de um município, mas com uma ótica de regionalização. Então, aqui tem algumas definições de como isso deve ser feito. Eu vou passar rápido aqui porque isso vai retornar em artigos posteriores. Bom, o Capítulo 4, então, é integralmente dedicado ao planejamento, não é? Ele vai falar da necessidade de planejamento, do que deve compor os planos municipais, qual é o rito de aprovação desses planos. Então, isso foi um avanço importante, não é? O setor de saneamento tem uma baixíssima tradição em se planejar, não é? Ele, as decisões do setor, em geral, são tomadas de forma bastante arbitrárias, não é, sem uma ancora, e uma visão de mais longo prazo. E a lei não define isso, mas decreto posterior define um prazo para que esses planos municipais terminem, não é, sejam concluídos e aprovados, não é, sob o risco, a pena de não... os municípios não poderem mais ter acesso a recursos federais, não é? Quer dizer, o Governo Federal não pode impor aos municípios prazos, etc., mas ele pode criar condicionalidades, alguns podem dizer até sanções, né? Então, essa era a ideia, se eu não me engano o primeiro prazo era 2010, né? Se os planos não estiveram prontos até essa data os municípios não têm acesso a recursos federais, esses prazos têm sido adiados *ad aeternum*, né? A cada três anos há um adiamento desse prazo, né? Houve um último adiamento, se não me engano, até 2020, eu é até perco a sequência, né? Porque virou um [ininteligível] os municípios começam a reclamar: "Olha eu não consigo". Tá bom, não tem problema, adiamos mais três anos. As últimas estatísticas falam que cerca de 50% dos municípios brasileiros, pode ser que eu esteja um pouco enganado aqui, elaboraram planos.

Então, tem uma boa quantidade de municípios que ainda não elaboraram, existe uma grande interrogação sobre a qualidade desses planos, né? Alguns desses planos, realmente, são planos burocráticos que foram definidos para cumprir a lei, para ter acesso a recursos públicos, não tem tido um papel tão relevante de orientar o processo de tomada de decisão dos municípios.

Bom, eu penso que nós temos que entender isso como um processo, né? O país vai ter que amadurecer, aperfeiçoar esses processos e de qualquer forma foi muito importante que a lei incluísse o planejamento, né? Então, o art. 19 define de uma maneira geral o que deve compor obrigatoriamente um plano, né? Diagnóstico, objetivos e metas, programas, ações para emergência e contingência, mecanismos de avaliação sistemática, eles são editados pelos titulares, devem ser aprovados pelas Câmaras Municipais, né? É isso até interessante, tem aí também uma contradição porque o governo federal fez o Plano Nacional de Saneamento e não aprovou no Congresso, né, foi um decreto presidencial, mas os municípios têm que aprovar nas Câmaras Municipais, né? Faça o que eu digo, mas não faça o que eu faço, né?

Eles devem ser revistos a cada quatro anos, e devem ser atualizados anualmente, deve ser objeto de audiências e consultas públicas, esse § 8º do art. 10 é muito interessante porque ele fala que o plano deve englobar integralmente o território do ente da federação que o elaborou. Em outras palavras, o saneamento rural não deve estar excluído do plano, o plano deve incluir não apenas as áreas urbanas, mas também as áreas rurais dos municípios, o que também é um grande avanço, né? O saneamento no Brasil tem sido sinônimo de saneamento urbano, as áreas rurais sempre muito negligenciadas.

A entidade reguladora deve verificar o cumprimento do plano por parte do prestador. O Capítulo V trata da regulação, regulação foi uma novidade da lei, não existia nenhuma definição sobre regulação até então. Então, regulação é uma condição para validade dos contratos, né? E tem algumas definições sobre regulação. O art. 21 fala que a regulação deve atender dois princípios, o princípio da independência decisória, autonomia administrativa orçamentária e financeira e dois, transparência, tecnicidade, celeridade e objetividade das decisões, né? Aqui eu não vou entrar muito nessa discussão, mas tem todo um debate na literatura sobre o papel da regulação, né, se é salutar ou não essa absoluta autonomia, até que ponto que excluir os outros poderes, Executivo, Legislativo e Judiciário desse tipo de tomada de decisão não transfere poderes para uma agência meio fora do Estado.

Então, tem toda uma definição, uma discussão, né, mas a lei parte de um pressuposto de uma regulação ideal, digamos assim, que imune a pressões políticas, capaz de ter autonomia, e

que na qual todas suas decisões são técnicas, né? Sem nenhum viés político como se isso fosse possível, né, Amauri? Eu estou olhando para o Amauri porque Amauri e eu somos membros do Conselho Consultivo da Arsae, Amauri é nosso presidente atualmente. Então, nós estamos começando a aprender o que é uma agência reguladora, né, Amauri?

Bom, define que são objetivos da regulação estabelecer normas, prevenir e reprimir o abuso do poder econômico, definir tarifas, esse é um poder importante da reguladora, né, definir tarifas, não é fácil, né, a gente sabe que tem muitas reguladoras que não são independentes, que são... a literatura fala literalmente em captura, né, da agência reguladora pelo prestador. Quando essa captura existe a revisão tarifária vai olhar muito para o interesse da prestadora e não o interesse da população beneficiada, né? Certamente não é o caso da Arsae aqui.

Bom, aí tem várias definições sobre a regulação. A regulação, após 2007 avança, cresce muito no Brasil, temos muitas agências reguladoras estaduais, algumas municipais, algumas organizadas em torno dos consórcios, que é um modelo interessante de agência... Então, a regulação pode ser delegada pelos titulares a qualquer entidade reguladora constituída dentro dos limites do respectivo estado, né?

Então, Teófilo Otoni não pode contratar a Arsesp, que é de São Paulo, ela pode contratar a Arsae. Mas ela pode, Teófilo Otoni pode também criar uma agência reguladora municipal, como pode criar um consórcio regional e o consórcio criar uma agência reguladora, né? Então, são basicamente os três modelos de agência reguladora que estão predominando no país, né?

A agência estadual, agência municipal e agência regional organizada por consórcio. A Copasa, né, acho que todos sabem aqui, todos os seus serviços são regulados pela Arsae, existe uma lei, não é isso? De 2009, que transfere toda a regulação para a Arsae, mas o município precisa assinar, né, um termo de transferência de delegação da regulação para a Arsae. Quando existe o contrato. Bom, aqui tem várias definições sobre o exercício da regulação, o papel do titular, o art. 27 fala em... que é assegurado aos usuários dos serviços o amplo acesso à informação, né, sobre os serviços prestados, o prévio conhecimento dos seus direitos e deveres e das penalidades a que podem estar sujeitos e isso ocorre no âmbito da agência reguladora, do ente regulador.

O Capítulo VI fala de aspectos econômicos e sociais, né? Então, o Capítulo VI procura olhar para duas dimensões importantes dos aspectos econômicos, sociais, uma dimensão é a sustentabilidade econômica e financeira do prestador, né, e o princípio por trás disso é que prestadores que não tenham a sustentabilidade, eles tendem a ter uma rápida deterioração na qualidade do serviço.

Então é importante preservar essa saúde financeira. Essa saúde financeira não necessariamente se dá apenas com arrecadação pela prestação dos serviços, né? Pode haver transferência de outras origens, subsídio de outras naturezas, mas eu diria que lei dá... fornece uma indução importante para a autossustentabilidade por tarifas e taxas, né? E considera uma espécie de exceção quando isso não ocorre. Então, a grande indução é que modelos tarifários, e modelos de taxa assegurem a sustentabilidade.

Então, aqui o art. 29 fala em... que os serviços terão a sustentabilidade econômica financeira assegurada, sempre que possível, mediante remuneração pela cobrança dos serviços, né? Basicamente água, esgotos, têm arrecadação por meio de tarifa, tarifa tem aquele princípio que o valor é variável segundo a quantidade do serviço ofertado. Então existe uma medição do serviço e essa medição que resulta no valor cobrado. Limpeza pública pode se dar tanto por tarifa, quanto por taxa, né? Taxa são valores fixos, tarifa em limpeza pública é possível, mas é complexo. É necessário identificar uma unidade de medição da prestação dos serviços, e manejo de água pluviais, quando existe cobrança são raros os municípios brasileiros que cobram, a modalidade aí é taxa.

Bom, alguns princípios ou diretrizes, né? Deve haver prioridade para atendimento das funções essenciais relacionadas à saúde pública, né? Como interpretar isso? Basicamente, uma leitura desse inciso é que ninguém deve ter sua saúde pública comprometida porque não tem capacidade econômica para pagar pela prestação dos serviços, né? Agora, como converter esse princípio em um modelo tarifário é bastante desafiante, né? Temos feito boas discussões lá na Arsae.

Ampliação do acesso. Então, a ideia é que a tarifa ou a taxa garanta a sustentabilidade financeira do serviço, mas também possibilite aos serviços uma gradativa ampliação da sua prestação, né? Atingindo a todos no território municipal, sobretudo, localidades de baixa renda. Esse § 2º fala em subsídios tarifários, é algo muito importante para o setor de saneamento, os subsídios podem se dar no interior do sistema tarifário, ou também não tarifários, pode haver fonte externa para esses subsídios, a ideia aqui é proteger usuários de baixa renda, que não têm capacidade financeira para pagamento, né?

Bom, aqui algumas definições sobre a concepção de um modelo tarifário. Então, o modelo tarifário deve considerar diferentes categorias de usuários, né? O modelo vigente em Minas pela Arsae diferencia o usuário residencial do público do industrial, do comercial, né? Trata de forma diferente, padrões de uso ou de qualidade requeridos, né, então, é um exemplo é a tarifa da Arsae

que define... se eu vivo numa cidade que tem coleta de esgoto, mas não tem tratamento, eu pago menos, né, do que numa cidade que tenha tratamento. Então, a qualidade do serviço é diferente, o consumidor paga diferentemente e o prestador arrecada menos, né? Então, é um incentivo também para o prestador para implantar o tratamento de esgotos. A possibilidade de definir uma quantidade mínima de consumo, aqui em Minas existia uma tarifa mínima para 15... isso variou na história.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** [pronunciamento fora do microfone].

**SR. LEO HELLER:** Tá? Então, quem consumia menos que seis pagava por seis, agora isso caiu e o que está se aplicando é esse inciso IV que fala de um custo mínimo necessário para a disponibilidade do serviço. Então, hoje existe uma parcela fixa na tarifa que em princípio, considera o valor da disponibilidade do serviço e depois para cada metro cúbico se aplica o sistema tarifário.

E deve levar em conta a capacidade de pagamento dos consumidores. Esse é um item que nosso país ainda vai ter que avançar muito em como garantir uma acessibilidade financeira aos que não podem pagar e não permitir desconexão por falta de pagamento, né? Esse é um princípio muito basilar dos direitos humanos, a água e esgoto, mas que o país ainda não incorporou de forma adequada a meu ver.

O art. 31 trata de subsídios, diferentes formas de subsídios, que são importantes. Depois fala em reajuste a cada 12 meses e revisões, aqui em Minas a cada quatro anos, é isso, aproximadamente. Elas podem ser periódicas ou extraordinárias. A revisão é uma interessante oportunidade de repensar o modelo tarifário, verificar se ele foi validado, se é necessário introduzir mudanças mais estruturais, né, isso tem ocorrido aqui em Minas pela Arsae, eu tenho impressão que sempre aperfeiçoando o sistema.

Bom, aqui o art. 40 é uma violação dos direitos humanos, né? Que fala que os serviços podem ser interrompidos quando há inadimplemento do usuário do pagamento das tarifas, né? Isso é violação dos direitos humanos, né? Quer dizer, a revisão da lei podia suprimir esse artigo ao invés de pensar em outras coisas que talvez não sejam tão saudáveis, né? Esse art. 3º terceiro, a meu ver, é muito brando também, ele fala: "Olha, tenha um pouco de cuidado se vocês forem cortar água para um hospital". Não é ter um pouco de cuidado, é muito grave cortar a água de um hospital, isso pode gerar consequências muito inaceitáveis. E também escolas e outros espaços.

Bom, Capítulo VII fala dos aspectos técnicos da prestação dos serviços. Então, o art. 43 fala em requisitos mínimos de qualidade que devem levar em conta regularidade, continuidade,



qualidade do que é oferecido, fala que a União define parâmetros mínimos para a potabilidade da água. Essa é uma atribuição do Ministério da Saúde, o Ministério da Saúde tem periodicamente editado portarias que definem a qualidade da água para consumo humano, tem procurado mantê-las bastante atualizadas. Esse é algo a meu ver bem resolvido no país, né? O que faz falta é cumprir, implementar, né? Inclusive, coletar informações adequadas sobre a qualidade da água consumida, né, que foi distribuída e consumida.

Bom, aqui são duas definições também que geraram alguma polêmica, né? O art. 46 diz que se há uma rede coletiva na rua em que moro, eu sou obrigado a me conectar a essa rede coletiva, não dá espaço para outro tipo de solução, tem argumentos favoráveis e contrários a esse tipo de definição. Eu aprendi a aceitar um argumento baseado, inclusive, em algumas experiências históricas de que se não há essa adesão coletiva, isso pode ter efeitos na saúde importantes, né? Tem uma história muito interessante do Canadá ainda no século 19, em que uma lei fez exatamente isso, obrigou todos que ligassem as redes de água e esgotos e isso gerou uma melhoria na situação de saúde no país de forma muito clara e muito claramente associada a essa adesão coletiva aos sistemas públicos, né?

Mas alguns podem dizer que isso viola a vontade individual. Se a gente trata as pessoas como consumidores, o consumidor decide se eu quero ou não quero comprar um serviço, né? Esse é um bom tema para o Procon trabalhar, né? Não é? Uma boa polêmica. Esse § 1º fala que as soluções individuais são admitidas quando não tem rede pública, isso é óbvio, talvez fosse até dispensável esse parágrafo, observadas as normas etc. Aqui cabe uma discussão porque realmente houve... a lei gerou uma divisão entre os que estão conectados aos sistemas públicos e os que não estão, né? Como se os que não estão não fossem parte, não fossem cobertos pela lei.

Um sistema de uma política pública de saneamento, de fato, deveria pensar em todos, né? Mesmo porque há algumas situações em que nem cabe pensar em sistemas coletivos, né? Comunidades rurais muito dispersas, né? Em geral as soluções individuais são tecnicamente as mais adequadas e não as soluções coletivas. Quando esse parágrafo fala que quando há uma ligação à rede pública de água não pode haver mais de uma fonte de água, né, conectada no mesmo sistema, na mesma instalação predial com a preocupação de haver uma contaminação do sistema público.

Bom, então são várias definições técnicas, evidentemente, que são muito gerais e cabe às entidades reguladoras defini-las com mais detalhes, com mais precisão. O Capítulo VIII fala dos órgãos colegiados do controle social, né? A primeira redação desse artigo falava em que era

obrigatório, que haja o controle social, né? Depois de muita negociação nós tivemos um artigo com uma redação um pouco Frankenstein, né, que fala que o controle social poderá incluir a participação de órgãos colegiados. Então, tornou absolutamente facultativa a criação de órgãos colegiados, diferente de outras políticas públicas, né? A política de saúde claramente exige que haja Conselhos Municipais de Saúde.

E além disso, acrescenta de caráter consultivo, quer dizer, é facultativo e se existir o caráter, não é deliberativo, é consultivo, né? Então, ficou muito branda, muito tênue essa definição, o que dá ao titular absoluta liberdade de criar ou não criar órgãos de controle social. Aqui fala quem deveria estar representado nesses órgãos, se existirem, né? Fala também que as atribuições podem ser exercidas por órgãos colegiados já existentes que é bastante razoável, né?

Alguns municípios têm reclamado do excesso de conselhos, né, da dificuldade, inclusive, de encontrar conselheiros, né? Tem aquela anedota que fala que o município pequeno tem meia dúzia de aposentados que são conselheiros em todos os Conselhos Municipais, né? Então, é razoável pensar que municípios pequenos, né, não seja criado um Conselho de Saneamento, mas o tema de saneamento seja tratado por outros conselhos como o Conselho de Saúde, Conselho de Meio ambiente, conselhos que tenham alguma conexão, né, com o tema.

Bom, o Capítulo IX fala da política federal de saneamento. Então, aí são obrigações, né, da União, o art. 48 fala de diretrizes, são semelhantes a algumas que nós vimos anteriormente. O 49 fala de objetivos dessa política. Eu não vou detalhar muito porque esse é um tema de interesse mais do governo federal, né?

O art. 50 fala de alocação de recursos públicos, esse é o um item muito importante, né, o financiamento do saneamento no Brasil é majoritariamente com recursos federais, quase integralmente com recursos federais, se a gente excluir, claro, aquele investimento que se dá pela arrecadação de tarifas dos próprios serviços, né? Mas financiamentos para ampliação vêm ou do orçamento geral da União, né, ou de fontes financiadoras, que são principalmente a Caixa Econômica Federal, que opera o Fundo de Garantia, e o BNDES que opera o FAT, né?

Então, essas as principais fontes e como isso é um poder muito grande o que a lei procurou fazer e uma lei nunca vai conseguir fazer isso, é definir condições de contorno, né? O que priorizar? Quem favorecer? Porque antes lei nós vivíamos em um mundo de... eu falo com muita liberdade, expresse minha opinião sem muito freio, um mundo de clientelismo, né? De favorecimento ao deputado majoritário da região, à predominância de emendas parlamentares sem nenhum tipo de vínculo com planejamento, né?

Então, qual é a ideia? É usar bem o recurso federal, né? O recurso de OGU deveria ser orientado para municípios que não conseguem outras fontes de recurso, né, recurso sem contrapartida financeira. Então, priorizar áreas que precisam mais, né? O recurso financiado priorizar os que podem pagar, mas também com critérios adequados, né? A ideia é usar bem o recurso público, que eles sejam usados de forma efetiva e eficiente. Bom, a lei procura dar algumas amarrações a isso, mas, na verdade, é na operação do dia que isso vai ser definido, né?

Bom, o art. 52 fala do Plano Nacional de Saneamento, define alguns conteúdos desse plano. O Plano Nacional de Saneamento foi elaborado, já foi aprovado e editado na forma de um decreto, no final de 2013, né? Nós estamos, nesse momento, em uma etapa de revisão do plano, né? Foi um mês e pouco atrás lançado uma consulta pública sobre uma versão já revisada do plano e neste momento o governo federal está avaliando as contribuições da consulta pública. Um plano eu penso que importante para o país, o grande desafio é atrelar a implementação da política ao que determina o plano.

O art. 53 fala na criação do Sistema Nacional de Informações e Saneamento Básico, que também é muito importante, né? Nós não fazemos política pública sobre o que nós não conhecemos, né? Então, informação é essencial. O Sinisa, o chamado Sinisa até hoje não foi implementado pelo governo federal, né? Estamos há 12 anos da lei, o que existe é um sistema anterior à lei, que é o SNIS, Sistema Nacional de Informação e Saneamento. O Sinisa seria muito mais abrangente, né? E até hoje não foi implementado.

Bom, é basicamente isso. Depois tem algumas disposições finais que tratam principalmente de transição, contratos que ainda tinham validade quando a lei foi editada, o que fazer com eles etc. Mas eu não diria que tem elementos muito relevantes nas disposições finais. Bom, acho que basicamente é isso. Eu procurei destacar aqui alguns temas que me parecem mais de maior interesse para vocês, talvez a gente pudesse abrir um perguntas e respostas.

**SR. PRESIDENTE PAULO DE TARSO MORAIS FILHO:** A gente agradece a disposição.

[aplausos]

**SR. PRESIDENTE PAULO DE TARSO MORAIS FILHO:** De antemão a gente agradece a exposição, e a gente fica aberto aí, o professor fica aberto a perguntas relacionadas ao tema. Vamos lá, Christiane.

**SRA. CHRISTIANE PEDERSOLI:** Boa tarde. Obrigada pela aula. Eu sou Christiane, assessora do Procon MG, eu sei que o senhor falou que não ia entrar no assunto tão polêmico como a privatização, mas a gente vive um momento de muita bipolarização no Brasil, política, e eu vejo

que essa bipolarização acaba pregando algumas ideias que são simplistas. E vendo o saneamento básico, né, toda a complexidade, o pouco que eu já estudei e como eu estou diante de um grande técnico, eu não posso deixar de perguntar qual sua visão sobre a possível privatização de Copasa. Obrigada.

**SR. PRESIDENTE PAULO DE TARSO MORAIS FILHO:** Bom, vamos lá, a critério do professor, alguém mais tem algum questionamento?

**SR. FERNANDO AMORIM ALVES TEIXEIRA:** Boa tarde, meu nome é Fernando do Procon da cidade de Arcos. Eu gostaria de só... fora um pouco do tema aí, mas o que acontece no dia a dia é que as reclamações que a gente tem sempre dizendo que a Copasa, o medidor da Copasa, ele marca ar, assim, às vezes falta água e isso está acontecendo muito, e já tem três anos na cidade de Arcos que está faltando água na cidade, tem que fazer revezamento de bairros, tem que fechar, a Copasa fecha um bairro, abre o outro. Fecha o centro, abre o outro bairro. Isso aí continua e não tem solução.

A Copasa fala para gente lá que está furando poço que acha que vai dar água e não dá. Que a hora que vê o poço não sai água, e que não está chovendo e que não foi calculado que ia ter falta d'água. Mas o problema continua. Então, eu gostaria de saber se a Arsae poderia ajudar nisso e se realmente esse problema do hidrômetro se ele realmente existe porque a reclamação é de todas as pessoas que juram que o hidrômetro marca ar. Obrigado.

**SR. PRESIDENTE PAULO DE TARSO MORAIS FILHO:** Mais alguém?

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO [04:29:05]:** Boa tarde a todos. Muito obrigado, doutor, pela explanação. Na verdade, seria mais um questionamento sobre a forma de cobrança, não sei seria muito propriamente sobre o tema da explicação do saneamento básico, mas é uma relação consumerista mesmo.

**SR. PRESIDENTE PAULO DE TARSO MORAIS FILHO:** Isso, só para se interromper porque é uma pergunta direcionada a um trabalho da Arsae e nós vamos ter uma exposição a seguir a respeito... da Arsae. Lógico o professor está totalmente livre porque ele deve, sim, conhecer do assunto, pode esclarecer, mas eu só quero deixar claro que haverá o espaço próprio para esse tipo de questionamento.

**SR. LEO HELLER:** Bom, então, vamos lá. Bom, sobre o ar, até onde eu sei, o que eu já li, o que eu já vi de pesquisa é que não é um problema de fato, né? Que não há uma supermedição quando falta água, o hidrômetro não teria essa... enfim, essa medição equivocada, né? Acho que ainda é necessário fazer mais pesquisas, mas o que o meio técnico hoje fala é isso, que não é um

problema sério, talvez a Arsae tenha alguma informação adicional para passar. Privatização da Copasa é uma discussão complexa, né?

Bom, e concordo com a sua... seu racional inicial, né? Vivemos tempos de polarização, e polarização tem levado a soluções simplistas, né? Muitos agentes políticos hoje tanto do nível do nosso estado, quanto no nível federal são muito partidários da privatização. Nós temos um ministro da economia que é um privatista fundamentalista, né? Para falar o mínimo, em Minas também o governo tem essa orientação de uma certa descrença, né, sobre a capacidade do estado de gerir os serviços públicos, né?

Bom, então, antes chegar na Copasa. A experiência internacional não valida essa ideia de que a privatização é o bom caminho para resolver os problemas do saneamento, por diversos motivos. Bom, primeiro, não há uma privatização em massa no mundo, né? As estatísticas falam em 10% dos sistemas em todo o mundo serem privados, estou falando de água e esgoto, tá? Mesmos países como o Estados Unidos, né, que é um país muito pró-privatização, nos Estados Unidos fala-se em 15% dos municípios operados por empresas privadas, 85 operados por empresas públicas, né? A experiência mais radical de privatização é no Reino Unido, no Reino Unido, Thatcher, na década de... final da década do 80, ela vende as companhias, né? Existem dez companhias, se eu não me engano, por bacia no Reino Unido, ela faz uma concorrência, vende as companhias, o que significa vender os ativos, quer dizer, as empresas privadas que compraram são donas das redes, estações de tratamento etc. Que é um modelo diferente da concessão, né? A concessão é uma autorização para prestação de serviço por um tempo, mas o ativo permanece em mãos públicas, né?

Bom, tem havido uma tendência mais recente de cancelar privatizações no mundo, ao contrário de ampliar a privatizações, né? Em vários países têm ocorrido, tem ocorrido muito fortemente na França, por exemplo, Paris desprivatizou e remunicipalizou alguns anos atrás, Berlim fez a mesma coisa, Budapeste a mesma coisa, aqui na América Latina Buenos Aires, La Paz, Cochabamba. Então, tem várias experiências de fracasso da privatização ou de insatisfação por parte do poder público com o modelo privado, né? Em alguns outros países têm aumentado a privatização, é um pêndulo, né? A China parece que está ampliando privatização.

Bom, por que a privatização? O setor de saneamento tem uma característica muito particular, que é de ser um monopólio, né? É um monopólio natural, que é um conceito da economia, né, o monopólio natural ocorre quando você tem um custo muito elevado para implantar o sistema e um custo menor para operar do sistema, né? Então, implantar um sistema

de saneamento é caro, né? É muito mais caro do que os custos correntes de operação. Isso gera um prestador único, né, então nós não temos aqui em frente ao tribunal três redes de água. Temos três ou quatro sinais de satélite, de telefonia celular, né? E podemos fazer uma escolha se eu quero ser cliente da Oi ou da Vivo, sei lá o quê. Não temos Copasa, Odebrecht e Eau de Paris para falar assim: "Eu quero Copasa, vou para mais barata". Temos só uma, né? Isso é um monopólio natural.

O monopólio natural gera muitas dificuldades de regulação, né, de controle, de... gera muita autonomia por parte do prestador de serviço, isso são motivos que fazem com que a privatização na área de saneamento seja... tenha alguns problemas, né?

Um outro problema é que a privatização tem sido defendida muito a partir de uma racionalidade de que há uma crise fiscal no país, né, o estado não tem mais recurso para investir, vamos trazer capital de fora, o que é falacioso, né? As pesquisas têm mostrado que não vem capital externo, né, as empresas privadas, elas operam com o capital gerado pela arrecadação das tarifas, basicamente, né? Quando obtêm capital externo, em geral o capital vem dos próprios bancos públicos, né?

A privatização no Brasil é fortemente apoiada pelo BNDES. Então, é recurso público colocado no sistema, o BNDES poderia perfeitamente financiar a empresa pública, né, e não a privada. Bom, isso então em termos mais gerais. Aterrissando para a Copasa, né? Não é fácil a discussão, né? Não é fácil porque a Copasa não é genuinamente pública mais, né? A Copasa tem quarenta e nove vírgula alguma coisa por cento em mãos de acionistas privados, né? Acionistas privados que nem são muito bem identificáveis, né? São dispersos, tem empresas que são... tem investidor individual, tem empresa, tem empresa nacional, tem empresa internacional. Então um pouco difuso essa parcela dos 49%, é a parcela dos cinquenta vírgula alguma coisa é o governo do estado, né?

A Copasa tem distribuído anualmente uma parcela importante dos seus lucros, né? A lei da bolsa... da regulamentação da bolsa fala tem que ser no mínimo 25%, não é isso, Matheus? Em alguns anos vai mais, né, do que 25%. Esse dinheiro não volta para o saneamento. Nem a parcela de 50% que vai para o governo do estado, nunca vem para o saneamento de volta. É recurso arrecadado no interior do setor de saneamento que está evadindo para outros usos, né? Esperamos até que o governo do estado faça bom uso dele, construa boas estradas, né? Reforme a cidade etc., mas não volta para o saneamento, melhore o SUS. Esperamos que seja para isso, né? Agora, o privado de jeito nenhum, isso não foi voltar nunca, isso vai virar, realmente, lucro, né,

para a empresa privada.

Bom, então, essa é, digamos uma deformação, né, que a Copasa passou alguns anos atrás criando um ente híbrido, né, entre público e privado. O que se significaria vender a Copasa? Primeiro tem que ficar mais claro, né? O que é esse discurso de venda da Copasa? Significa vender todas as ações, né? Isso inclui propriedade dos ativos? Acho que não. A Copasa não é dona dos ativos, porque a Copasa atua por concessão nos municípios, por contrato de programa. Então, o ativo é do titular, a Copasa não é titular, né? Mas significaria, certamente, além de toda a propriedade ser privada, né, isso gerar uma mudança política importante, que é apesar de a Copasa ser esse ser híbrido, né? A direção de Copasa é indicada pelo governador, né, pelo governo do estado. Uma privatização significaria o governo do estado perder a sua... o seu poder de indicar ou de controlar quem vai dirigir a companhia e como vai dirigir a companhia.

Eu acho isso temerário, sabe? Eu acho temerário, irreversível, né? Se arrepender não volta atrás, né? É um dos problemas de algumas das atitudes dos atuais governos, né? Algumas das atitudes podem até ser revertidas no futuro, né, outras não, o custo da reversão é muito alto, né? Então, não se trata de um experimento, vamos fazer um experimento, vamos ver se dá certo, se não der certo a gente volta atrás. Não, não volta atrás, o governo não vai recomprar as ações, né? Isso pode ser muito problemático. Uma empresa privada com esse porte, né, que é opera, sei lá, 700 sistemas de água ou mais gera um poder muito grande, eu diria uma dificuldade grande para a regulação, né? É muito.... o diálogo do regulador com prestador privado sempre na história mostra sempre é muito duro, né, muito... há muitos e muitos casos de o prestador privado sonegar informações, passar informações parcialmente, né? A regulação sem informações adequadas é difícil, muito complicado, né?

Então, tem muitas preocupações aí, né? Eu, pessoalmente, sou... não sou favorável a grandes aventuras no campo da privatização. É uma discussão parecida com a da mudança da lei, a mudança da lei ao eliminar... o que a mudança da lei principalmente faria é eliminar o contrato de programa, toda as contratações se dariam por contrato de concessão. A resultante disso daí seria realmente transferir os sistemas maiores, mais rentáveis para as mãos do sistema privado, né?

Nós tivemos uma experiência no Brasil que talvez nos ensine alguma coisa, que foi a privatização da Saneatins, né? Companhia de Saneamento do estado de Tocantins. Qual foi o resultado? Bom o Tocantins é um estado pobre tem poucas cidades lucrativas, né? A capital deve ser lucrativa, mas uma ou duas, né? O resultado foi que a empresa devolveu para o governo do

estado as cidades menores, falou: "Essas eu não consigo operar. Toma que o filho é teu, né? Eu fico com as cidades maiores e opero o que é rentável, né?"

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO [04:41:10]:** Operar Belo Horizonte é bom, né?

**SR. LEO HELLER:** É, operar Belo Horizonte, Contagem, Betim é bom, né? Então, exatamente as cidades com 5 mil, 10 mil habitantes. Nitidamente isso acontece na Copasa, né? A grande maioria, a quase totalidade das cidades são um pouco... são deficitárias, né, e uma minoria superavitária. A gente nem conhece bem essas informações, a Copasa não consegue desagregar bem, né?

Eu já ouvi falar que a única cidade superavitária é Belo Horizonte e as 699 outras são [ininteligível]. Então essa pode ser uma consequência, uma certa seletividade, né? Fácil de fazer, primeiro lugar, né, voltando um pouco atrás, vai ter que equacionar, como é que fala isso, a transferência, tem um nome técnico melhor, mas eu não estou me lembrando, dos contratos atuais para o nova empresa que vai ser criada, que não é a mesma, né? Quer dizer o município de Teófilo Otoni assinou um contrato...

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** [pronunciamento fora do microfone].

**SR. LEO HELLER:** Não, tem um... sub...

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO [04:42:25]:** [ininteligível] concessão pública.

**SR. LEO HELLER:** É uma transferência, né? Quer dizer, Teófilo Otoni assinou um contrato com uma Copasa A, a Copasa A se transformou no Copasa B, esse contrato, em princípio, perde a validade, né? Então, tem que haver uma concordância de Teófilo Otoni de que haja uma transferência. Então, primeiro esse é o um problema, digamos que isso ocorra de forma natural, como o governador quer. O que pode acontecer é a nova empresa deixar os contratos terminarem e não se interessarem pela renovação das cidades deficitárias, né?

Então, vai havendo uma crescente seletividade e daqui a 20 anos nós vamos ter uma Copasa que opera a região metropolitana de Belo Horizonte, o que mais, Montes Claros, né, as grandes. E o resto quem vai operar? Volta para o município, né? Voltaria para o município. Não vai ter outra empresa privada que vai ter interesse. Quer dizer, a gente vai quebrar totalmente um modelo que é de solidariedade atualmente, existe uma solidariedade no processo para um modelo de concentração, né? Quem vive em cidade grande tem bom serviço, quem vive em cidade pequena, problema de saúde pública crescendo, né? Eu vejo com muita preocupação isso. Quer dizer, uma discussão mais profunda não tem ocorrido, né? Eu penso que a Assembleia deveria puxar uma discussão, né? Quais são as implicações disso.



**ORADOR NÃO IDENTIFICADO [04:43:57]:** A discussão hoje é puramente política.

**SR. LEO HELLER:** É. Exatamente. É um discurso de que precisamos... “o estado está quebrado, precisamos de dinheiro novo”. Hoje eu vi o governador falar--

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO [04:44:05]:** Daqui a pouco não sei qual vai ser a atividade do estado.

**SR. LEO HELLER:** Vai esvaziar tanto, né? Eu ouvi hoje um discurso do governador sobre a venda da Cemig, né, não sei se alguns viram, ouviram. E ele fala: "Olha, energia é um gargalo para as indústrias do estado, energia aqui é muito cara. Então nós vamos vender a Cemig, a energia vai passar a ser mais barata e o estado vai se desenvolver economicamente, né?" Onde que está a evidência de que privatizar vai diminuir a tarifa? Vai possivelmente aumentar, né?

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** [pronunciamento fora do microfone].

**SR. LEO HELLER:** Como é que é? Pode aumentar mais ainda, né?

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO [04:44:43]:** A Copasa já cobra mais caro pela...

**SR. LEO HELLER:** do que a próxima que vai vir?

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** [pronunciamento fora do microfone].

**SR. LEO HELLER:** [ininteligível] É. Mas pode aumentar mais ainda, não?

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** [pronunciamento fora do microfone].

**SR. LEO HELLER:** É. Isso é outra discussão que é municipal ou estadual, né?

**SR. PRESIDENTE PAULO DE TARSO MORAIS FILHO:** Aí nós vamos transferir para a Arsae resolver esse problema. Bom, mais alguma questão? Bom, professor, eu gostaria em nome do Ministério Público, em nome de nós, atuantes da área do consumidor, agradecer a sua presença aqui, seus esclarecimentos, compartilhar conosco seus conhecimentos que vão muito além daquilo que a gente pode imaginar, é uma área muito fértil, é intrigante, vai desde o aspecto político aí como a gente está falando, de uma privatização de um setor tão importante, e o senhor traz aqui ilustres esclarecimentos de uma forma bastante objetiva, tranquila para que a gente possa se inteirar no sistema aí, e a gente só tem a agradecer. E quero transmitir aqui ao senhor uma singela certificação da participação do senhor aqui e agradecer enormemente aí o tempo dispensado conosco.

**SR. LEO HELLER:** Eu que agradeço.

[aplausos]

[troca de presidência]

**SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA:** Bom, a gente vai dar sequência aqui nessa

segunda mesa. Acho uma pergunta que vale a pena fazer é se a gente vai para o intervalo ou continua e deixa o lanche para o final? Hum? Para o final? Vamos diminuir o ar?

[falas sobrepostas]

**SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA:** A Cláudia está informando que o lanche já está servido, senão vai esfriar o café.

[falas sobrepostas]

**SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA:** Ok. Então, nós vamos aqui. São quantos minutos aqui para o intervalo? Quinze minutinhos. Então, vamos para o intervalo, e aí a gente retorna.

[falas sobrepostas]

**SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA:** Bom, então vamos... retomando os trabalhos da tarde. Eu gostaria de convidar para compor a mesa as nossas colaboradoras da Arsae, a Izabela Marcia Coelho de Abreu, que é analista fiscal de regulação da Arsae.

[aplausos]

**SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA:** A Vanessa Barbosa que é assessora da Coordenaria Técnica de Regulação e Fiscalização Econômica.

[aplausos]

**SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA:** Convidar o Dr. Matheus Valle de Carvalho, é chefe de gabinete da Arsae.

[aplausos]

**SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA:** E, por último, o nosso colaborador que ninguém conhece o Dr. Ricardo Augusto Amorim César, que é assessoro jurídico do Procon de Minas.

[aplausos]

**SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA:** Nosso decano aí. Bom, pessoal, a gente... só dar uma informação. Eu queria dar essa informação aqui nesse momento. Quando a gente assumiu a coordenação do Procon, a gente iniciou, né, toda uma participação junto na Arsae e a gente também veio construindo junto com a Arsae algumas questões, como, por exemplo, o preenchimento do cargo de ouvidor na Arsae e o Conselho Consultivo, que é o conselho de participação social na Arsae. A presidência da Arsae, em contato com o governo acabou viabilizando essas duas situações e no final do ano passado, o Conselho Consultivo foi instalado e hoje ele funciona, são nove, né, nove membros, né? E dentre eles a coordenação do PROCON MG

tem uma cadeira exatamente representando os consumidores.

E na primeira reunião que houve nós tivemos uma reunião no ano passado, mas a primeira efetiva foi esse ano e os conselheiros foi por unanimidade, né? Eu nem pude fugir desse encargo. Eles me indicaram como presidente do Conselho Consultivo. Então, a gente começou a atuar como... no Conselho Consultivo e uma primeira deliberação que a gente conseguiu aprovar no conselho junto com os demais conselheiros é que todas as minutas de resolução da Arsae antes de ir, porque ela é submetida à consulta, né, Audiência Pública, a sociedade apresenta as sugestões, depois a Arsae avalia uma a uma as sugestões, fundamenta por acatar ou não, as sugestões e depois, então, encaminha para a diretoria da Arsae para aprovação.

Então, o que a gente convencionou no conselho foi de que as minutas antes de irem para a aprovação ao final desse processo de consulta e audiência pública é que a minuta passasse pelo Conselho Consultivo e o Conselho Consultivo, então, antes de elas serem aprovadas, o Conselho Consultivo poder fazer uma análise, uma discussão e eventualmente alterações que possam ainda ser feitas nas minutas.

Isso aconteceu e qual que é o fundamento disso, qual que é a ideia? A ideia é a gente possa, o Conselho Consultivo, como uma instância de participação social, a gente possa influenciar antes que minuta seja aprovada. E nós tivemos nesse primeiro semestre três minutas de resolução uma minuta de resolução tratando da estruturação do serviço de tratamento de água. Uma segunda do serviço de tratamento do esgoto e uma terceira que é essa minuta que vai ser apresentada hoje é tratando exatamente das condições gerais de prestações de serviço em relação aos consumidores.

Como as duas minutas são mais específicas, mais técnicas tratando do serviço em si de tratamento de água ou de tratamento do esgoto, a gente achou por bem... são de interesse dos usuários, mas não tanto. Essa minuta que trata das condições gerais do serviço de abastecimento de água e tratamento de esgoto envolvendo no caso a relação de consumo, essa a gente achou por bem de trazer hoje aqui para que nós possamos ter a apresentação da Arsae. Na sequência ter uma discussão com os Procons municipais. E nesse meio tempo a gente ainda vai fazer uma discussão no Procon-MG com os engenheiros sanitaristas do Ministério Público.

E a reunião que vai analisar pelo Conselho Consultivo essas três resoluções, minutas, dentre elas, essa que vai ser exposta agora, a gente ainda vai ter uma reunião para discutir um pouco mais, depois dessa primeira discussão aqui os Procons podem encaminhar também sugestões para o Procon MG, de modo que numa outra reunião que nós teremos dentro do

Ministério Público a gente também vai discutir de novo para quando chegar no Conselho Consultivo a gente ter condições de, eventualmente, solicitar alguma alteração que possa ser benéfica para os consumidores.

Então, a tendência é essa. É a gente sempre discutir as minutas até o momento em que gente possa analisá-las junto com o Conselho Consultivo da Arsae. E aí eu já deixo essa informação, problemas que aconteçam envolvendo o prestador que é regulado, que no caso, por exemplo, é a Copasa, tem Juiz de Fora, tem Itabira, tem Passos, tem a Copa Norte(F), tem mais alguém? São esses municípios. São quantos municípios ao todo, assim? Aproximadamente?

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** [pronunciamento fora do microfone]

**SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA:** Então, aproximadamente 630 municípios são regulados pela Arsae. A diferença dos 853, em relação aos 853 são serviços locais. Mas tudo isso que a gente está discutindo aqui, embora a Arsae regule apenas parte do estado, mas é muito importante para que os coordenadores de Procons municipais possam começar a lidar com esse tema e levar boas experiências para o seu município para que município também possa, eventualmente, desenvolver essas boas experiências. E aí é nesse sentido que eu acho importante que a gente esteja no Conselho Consultivo para exatamente fazer essa articulação e levar para a Arsae a demanda também dos consumidores.

Dito isso, eu gostaria de passar a palavra ao Matheus, e, na sequência, para a Izabela ou Vanessa? A Izabela e depois a Vanessa, que as duas vão fazer, então, essa apresentação dessa minuta das condições gerais de prestação de serviço e abastecimento de água e esgotamento sanitário. Matheus, fique à vontade.

**SR. MATHEUS VALLE DE CARVALHO:** Bom, boa tarde a todas e a todos. Queria agradecer, né, Dr. Amauri o convite que nos foi feito, é bom voltar aqui à escola, participar mais uma vez de eventos aqui organizados pela escola. Tem sido muito importante para a gestão, tem sido muito importante para a Arsae participar desses debates aqui, é sempre para nós uma oportunidade poder discutir com pessoas que estão lidando com questões relacionadas ao trabalho que a gente faz diretamente junto aos usuários, que no fim das contas é a quem a gente serve, né? É a quem a gente... o nosso trabalho é destinado a essas pessoas, mas a regulação tem um pouco uma... né, uma dificuldade, eu diria de lidar diretamente com o usuário. Nossa relação é mais direta com os prestadores, né?

Então, assim, acho que essa interlocução com vocês, ela é importantíssima, é também um dos motivos aqui de orgulho que a gente tem o Dr. Amauri como presidente do conselho

entendendo que não só do ponto de vista pessoal, uma pessoa que está interessada e está buscando dialogar com a gente já há muito tempo, mas também do ponto de vista institucional, eu acho que tem tudo a ver, acho que foi uma decisão acertada dos membros do conselho ter eleito o Dr. Amauri como presidente do conselho, e a gente tem botado muita fé no trabalho do conselho. Imagine o Dr. Amauri, Prof. Leo Heller tem, por exemplo, um técnico de Belo Horizonte, que é o responsável, em Belo Horizonte, pela área de saneamento há 20 anos, o Arueira, uma figura histórica do saneamento, também é membro do conselho, pessoas de alto nível técnico da Copasa, da Cesama, enfim, é um quadro de conselheiros que bota o nível bem no alto, e para nós, realmente, é um motivo de orgulho ter esse conselho funcionando e a gente deve ter a próxima reunião, né, Dr. Amauri, em agosto. O Dr. Amauri preside, eu como chefe de gabinete, sou o secretário do conselho. Então, assim, nossa relação já está bem mais próxima, que é uma satisfação grande também.

Eu queria só reforçar aqui alguns pontos, minha fala, ela é um pouco introdutória, né? Eu não vou entrar no mérito da discussão, vocês vão estar em ótimas mãos com a Izabela e com a Vanessa, que são técnicas que têm lidado diretamente com as temáticas que vão ser faladas aqui. Eu queria só comentar duas coisas, a Arsae é um dos reguladores de Minas Gerais, existe outro regulador, há pouco tempo que foi criado, há pouco tempo, talvez nos municípios de vocês, isso aí, assim, vocês podem verificar, talvez o município de vocês, onde a Copasa não presta o serviço, como o Copanor, isso em Juiz de Fora, Itabira e Passos, ou seja, os municípios que não estão com a Arsae, existe o regulador, um outro regulador, que é intermunicipal, que é a Arisb, sugiro que vocês, se alguém não encontrar aí na Copasa, nestes prestadores que a Arsae regula não tiver o município de vocês, que vocês procurem junto à Arisb. Talvez a Arisb seja o regulador do município onde vocês trabalham, acho que essa uma informação importante. A Arsae não é o único regulador do estado.

Esse é um ponto que eu acho que pode ajudá-los e um segundo ponto que eu queria comentar é com relação ao contexto da apresentação de hoje. A gente, essa apresentação, ela está sendo feita num momento, a apresentação das colegas vai detalhar isso mais, mas, assim, num momento que é um pouco de transição de normas. A gente tem uma norma que ainda está em vigor, mas que, em breve, vai deixar de estar em vigor e a gente tem outras normas que vão entrar em vigor, mas ainda não entraram em vigor. Então, assim, esse contexto, ele gerou, para nós, uma certa dificuldade do que colocar como discussão aqui para vocês.

De toda maneira, a fala das meninas, eu acho que vai trazer, das colegas, eu acho que vai

trazer muitos insumos aqui para vocês e o contato está feito, eu entendo que agora, então, que o Dr. Amauri preside o conselho, mas antes disso, mas, principalmente agora, as nossas Casas, elas estão, formalmente, digamos, trabalhando em conjunto. Então, assim, o contato está feito, qualquer dúvida que vocês tiverem, qualquer, enfim, como vocês entenderem que a Arsae pode ajudar, não hesitem em entrar contato com a gente, é nosso papel ajudá-los também, dar suporte à atividade de vocês. E é isso que eu queria dizer, Amauri, novamente agradecendo. Só comentar. Eu tenho um compromisso às 17h30min. Então, num determinando momento aqui do debate eu vou ter que escapar, mas eu tenho certeza que vocês vão estar em ótimas mãos com as minhas colegas aqui e, assim, apertem-nas que vocês vão ter muita informação aqui. Obrigado.

[aplausos]

**SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA:** Então, seguimos, então, com a Izabela. Fique à vontade, tá, Izabela?

**SRA. IZABELA MARCIA COELHO DE ABREU:** Alô. Como eu não sou muito alta, aí eu prefiro falar de pé para não me esconder atrás da mesa, para que todo mundo possa me ver. Então, boa tarde. Agradeço o convite, agradeço a oportunidade de estar aqui, participar e poder contribuir para a discussão e para a formação. E como o Matheus muito bem já informou, nós estamos vivendo exatamente o momento de transição entre normas, porque, num contexto ideal, nós traríamos uma norma já publicada para poder trabalhar os entendimentos dessa norma, as motivações para essa norma, para facilitar a aplicação de vocês. Mas, por outro lado, nós temos, aí, essa oportunidade de ver como é construído uma norma e de entender as dificuldades de fazer essa construção, a elaboração desse texto e aí eu acho que vocês vão entender melhor o trabalho da Arsae e vão entender melhor o que está por trás daquilo que está sendo proposto e que acaba sendo consolidado ali na minuta.

Então, nessa apresentação, nós vamos falar das resoluções das condições gerais de prestação dos serviços, de abastecimento de água e de esgotamento sanitário. Vamos mencionar as três, apesar do foco ser as condições gerais, porque a ideia é que as três sejam publicadas simultaneamente, porque elas são complementares. Então, publicar uma sem as outras deixaria lacunas na normatização.

Então, uma breve apresentação da Arsae, que foi criada aí no ano de 2009.

[falas sobrepostas]

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** [pronunciamento fora do microfone].

**SRA. IZABELA MARCIA COELHO DE ABREU:** [ininteligível]. Tá bom. [ininteligível]. Pode ficar

aqui? Tá bom, tá joia. Então, a Arsae foi criada em 2009 e a lei de criação da Arsae, que é essa Lei Estadual nº 18.309 coloca, entre diversas finalidades, a finalidade do art. 5º que é fiscalizar e orientar a prestação de serviços públicos, do abastecimento de água e do esgotamento sanitário. Então, nós estamos, aí, restritos a esse universo da prestação por meio de um contrato, de um convênio e estamos condicionados à delegação pelo município. Então, tudo o que está aí fora sai fora da área de atuação da agência. E a outra finalidade da agência é ditar normas técnicas, econômicas e sociais para regulação.

Então, diante disso, a Arsae tem algumas competências, umas delas, fiscalizar a prestação do serviço de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, incluindo os aspectos contábeis e financeiros e os relativos ao desempenho técnico operacional. Hoje, nós temos uma equipe de fiscais que vai a campo, viaja e fiscaliza os municípios e temos a equipe econômica, que faz a fiscalização econômica dos aspectos contábeis e financeiros.

Outra finalidade é expedir os regulamentos de ordem técnica e econômica, visando estabelecer os padrões de qualidade. Então, aí nós temos a prestação dos serviços, a otimização dos custos, a segurança das instalações e o atendimento aos usuários. E também temos a competência de aplicar sanções e penalidades ao prestador de serviço quando, sem motivo justificado, houver descumprimento das diretrizes técnicas e econômicas que a própria Arsae expediu.

Então, nós temos o primeiro momento em que nós criamos a resolução, criamos a norma, o segundo momento em que se fiscaliza o cumprimento dessa norma e o terceiro momento que é sancionar o descumprimento, que a maneira de fazer com que o serviço seja adequadamente prestado para o usuário.

Dentro desse histórico, o Prof. Leo Heller já fez um histórico muito bom do saneamento, do marco regulatório do saneamento, nós tivemos a publicação da Lei nº 11.445 de 2007, a criação da Arsae em 2009 e, após a criação da Arsae, a primeira resolução de condições gerais do serviço foi essa Resolução nº 003, que era de 2010. Essa resolução ficou vigente por três anos, depois, ela foi substituída pela Resolução nº 40, que é a que está vigente atualmente. Então, já estamos aí, com seis anos de resolução. E, ao longo desse tempo, aumentou-se o conhecimento sobre o setor, tanto do ponto de vista dos dados, atualmente, a Arsae recebe uma grande quantidade de dados, nós temos duas gerências de informações, uma de informações econômicas e outra operacionais, recebem os dados dos prestadores de serviço e também pelo conhecimento dos fiscais indo a campo. Já foram uma série de municípios fiscalizados, muitos relatórios de fiscalizações

produzidos, então, já se tem, melhor, um cenário da prestação do serviço no estado. E isso nos possibilitou identificar a necessidade de mais uma atualização na norma para que o serviço possa melhorar progressivamente.

Nesse contexto de trabalho da Arsae de revisão de normas, foi criada uma agenda regulatória no ano de 2017. A ideia da agenda regulatória é levar essas ações regulatórias ao conhecimento do público, e isso possibilita a participação social para que as pessoas entendam em qual momento elas vão participar e em qual espaço, ali, em qual contexto cada ação da agência se insere. Dentro desta agenda regulatória, foram previstas várias normas a serem criadas e as três que nós vamos destacar aqui hoje, que são a resolução de condições gerais, a resolução do serviço de abastecimento de água e a resolução do serviço de esgotamento sanitário.

As nossas modificações para elaboração dessas resoluções dessa forma são as seguintes: o processo da elaboração da resolução de sanções. Então, para que as sanções possam ser aplicadas ao prestador de serviço quando descumpra normas da agência, para isso, essas normas precisam estar adequadamente redigidas. A norma, ela tem que ter bem clara para que a gente tenha o respaldo para sancionar, caso contrário, a gente tem uma fragilidade ali, né? As contribuições da equipe técnica, muitas vezes, os fiscais já nos relataram uma falta de detalhamento de disposições técnicas, o que impossibilitava a aplicação da não conformidade. Então, muitos relatórios foram produzidos com recomendações, porque já que a norma não dizia exatamente aquilo que deveria ser observado na prestação do serviço, fica difícil enquadrar aquilo como uma não conformidade. Então, muitas vezes, foram redigidos, o técnico ali com seu conhecimento, identifica a situação, redigiu aquilo como uma recomendação, mas não se tornou uma não conformidade. Então, com base nessas recomendações, nós utilizamos esse material para ver aquelas mais recorrentes para poder embasar a redação nas normas.

Além disso, em virtude dessa situação, nós temos uma permanência de condições indesejadas na prestação do serviço, já que não é uma coisa imperativa, já que aquilo não está diretamente explícito na norma e temos, também, como motivação, a provocação do público externo, os próprios usuários que fazem contato com a agência por meio da ouvidoria, temos também as prefeituras, Câmaras Municipais e o próprio Ministério Público, sempre entrando em contato com a agência e acionando a agência para poder resolver alguma questão. E, normalmente, essas questões, quando elas chegam por esse meio são questões cabeludas. Se fossem questões simples, a norma já estaria embarcando, seria muito fácil de resolver, sereia uma coisa mais  $2 + 2 = 4$ . Mas, normalmente, as coisas mais complicadas, elas vêm por essa via, que é



um ótimo indicativo para melhorar a qualidade da nossa norma, melhorar a qualidade da fiscalização que nós desempenhamos.

Então, a Resolução nº 40, como a gente conhece hoje, que fala de vários temas, ela vai deixar de existir. Nós, atualmente, temos uma Resolução nº 40, temos uma Resolução nº 44, que é uma resolução técnica relacionada aos laboratórios de qualidade de água. A Resolução nº 40 vai deixar de existir dessa forma para existir uma resolução técnica de água, que vai falar sobre ligações, interrupções do serviço, prazos relacionados estritamente ao serviço de água e, principalmente, condições operacionais de serviço de água, e os laboratórios passam a fazer parte do conteúdo dessa resolução. Teremos uma resolução de esgoto também falando desses temas técnicos, dessas características que o serviço tem que obedecer e teremos uma nova resolução de condições gerais que vai abordar faturamento, contratos, tarifas e inadimplência.

Ao mesmo tempo, temos uma Resolução nº 94, que já está vigente, que disciplina o atendimento ao público, como ele deve ser, *call center* e agência de atendimento. E, futuramente, temos a intenção de fazer uma resolução de direitos e sanções aos usuários, faz parte da agenda também, mas complementar, aí, esse conteúdo de condições gerais da prestação de serviço.

Para que vocês entendam um pouquinho aí do nosso trabalho, as principais etapas da elaboração de uma resolução, né? Inicialmente, nós fazemos uma pesquisa, o *benchmarking*. O *benchmarking* é a comparação entre normas com outras agências reguladoras do setor de saneamento, mas também de outros setores e até com normas internacionais, também acontece da gente fazer essas comparações, para ver como se normatiza aquele tipo de serviço. Isso fundamenta a elaboração da norma. Em algumas situações, foi feita uma consulta prévia, para essa situação mesmo, da revisão das três resoluções, para a revisão e elaboração das duas, foi feita uma consulta. Até o Ricardo esteve presente, foi na sala do Crea(F), já tem um tempo, mas foi um pontapé inicial para a gente ver, diante desse cenário que tem hoje, o que é mais importante que precisa ser modificado.

Depois, mediante essa consulta prévia e as nossas pesquisas, a norma é redigida, e é realizada uma consulta interna, para que os nossos técnicos validem a norma, pois são eles que vão trabalhar com a aplicação dessa norma. Então, ela precisa estar fácil, estar prática para que eles trabalhem.

E a elaboração da nota técnica, que eu chamo a atenção, que é muito importante a leitura, porque, muitas vezes, a minuta de resolução não revela tudo o que foi pesquisado para fundamentar aquela norma que foi criada, a nota técnica vai esclarecer isso. Então, uma

determinada disposição, um determinado prazo que foi criado, uma determinada norma têm uma fundamentação e essa fundamentação vai ser colocada aí nessa nota técnica.

Esse texto, depois de elaborado, ele passa para a nota jurídica, né? Então, a Procuradoria faz uma avaliação para ver os aspectos legais e, depois, esse texto aprovado, ele é submetido a uma consulta pública. O período de consulta fica aberto para receber consultas por e-mail, mas existe, também, uma etapa presencial que é de Audiência Pública.

Tão logo esses períodos de consultas se encerram, iniciamos novamente a pesquisa e o benchmarking para poder analisar essas contribuições recebidas nesses momentos, aí, de participação. Para fazer os ajustes finais do texto, continuamos, aí, abertos a fazer modificações para um aprimoramento contínuo e, por fim, temos a publicação.

Então, para essas três resoluções que nós temos, para a resolução de água, no momento, a gente se encontra na fase de aguardando a publicação, justamente porque as três resoluções vão ser publicadas conjuntamente, então, ela está aí no status “aguardando a conclusão das próximas” para que elas possam ser compatibilizadas e publicadas. A resolução de esgoto nós estamos em fase de análises e ajustes da minuta e a resolução de condições gerais também estamos na fase de análise e ajustes. Já foram realizadas as três consultas e Audiências Públicas para essas normas.

E num último momento ali, eu botei a setinha, vai haver um momento de compatibilização desses textos, para ter certeza de que eles estão complementares, não tem nenhuma contradição entre eles, e o momento, aí, para mais uma etapa que vai ser o conselho que vai dar aquela última palavra ali e aquelas últimas sugestões. A ideia nossa é sempre fazer uma construção participativa, além da consulta e da audiência, que são os processos formais para que isso ocorra.

Então, além da consulta e da audiência, a gente tem essa etapa de apresentação inicial da proposta, estruturação do texto. Nós realizamos uma consulta prévia para resolução do esgoto com a participação de profissionais que são referências técnicas no assunto, nós destacamos aí a UFMG, os professores do Departamento de Engenharia Sanitária, que contribuíram muito para a construção deste texto. A todo momento, realizamos intercâmbio de informações com os prestadores de serviço, a qualquer tempo, conforme a necessidade. Muitas vezes, a gente precisa entender como eles estão fazendo para poder entender o que precisa mudar, até para que norma seja possível de ser executada pelos prestadores. Nós não queremos, também, criar uma norma vazia e que não vai ser cumprida pelos prestadores de forma nenhuma. E aí teremos esse momento da submissão futura das minutas ao conselho de regulação.

As resoluções de teor técnico, vou falar bem brevemente sobre elas, elas são as balizadoras

do trabalho da fiscalização operacional e, por isso, elas têm um texto particular, um texto próprio. A ideia aqui foi se basear em boas práticas regulatórias, então, ela é uma regulação baseada em evidências, com o uso de dados, fatos operacionais indesejáveis que foram levantados, quais que são os problemas mais recorrentes nos sistemas de água e de esgoto, e os problemas mais recorrentes foram aqueles que apareceram no texto, que foram redigidas normas para aquilo, para evitar normas excessivamente burocráticas e procurar pelo em ovo, né? Então, por que vamos normatizar uma questão na qual não temos problemas? Não faria muito sentido. E as normas são sempre voltadas para a solução de problemas reais.

Eu vou dar aqui alguns exemplos de disposições operacionais gerais para vocês entenderem um pouco mais o que seria o conteúdo, né? Identificação de unidades, delimitação e segurança das áreas operacionais, condições de conservação da infraestrutura, o impedimento do acúmulo de água parada; nós temos um contexto aí de doenças, de transmissão de Dengue e Chikungunya no estado, então, foi importante incorporar isso na norma. Condições mínimas de segurança nas unidades, em relação a trabalho em altura, armazenamento de produtos químicos, condições específicas para unidades operacionais, então, um filtro, como que um filtro tem que funcionar. Se foi uma coisa que foi encontrada muito em campo, filtros que não estavam funcionando, isso foi redigido e foi colocado na norma. A previsão dos procedimentos de fiscalização para que o prestador saiba como ele vai ser fiscalizado e o que vai ser esperado dele e os documentos de registro para controle pela Arsae. Então, as normas apresentam muito. Isso aqui vai ter que ser documentado, vai ter que ser registrado, para que o prestador de serviço mantenha registro das ações que está adotando para que a Arsae possa verificar esse trabalho contínuo de manutenção e de cuidado com o serviço.

Na resolução de água, eu vou fazer só alguns destaques dos temas. Nós fizemos aí uma definição para continuidade, é um dos princípios da prestação do serviço, definido na Lei nº 11.445. A definição técnica é que o abastecimento esteja disponível 24 horas por dia. Então, existem as situações em que é admitida, em que se admite que a continuidade seja ferida, que são as paralisações programadas emergenciais, no caso de manutenções, de melhorias do sistema ou de acidentes, alguma coisa inesperada. Mas o que é importante para nós do ponto de vista de defender o usuário? As ações que devem ser adotadas pelos prestadores de serviço no caso da paralisação, que é o registro do evento que deve ser enviado à Arsae, é a comunicação à população, incluindo a hora em que é esperado o retorno do serviço, que a água volte a estar disponível e o abastecimento alternativo dos serviços essenciais. Então, se for feito uma

paralisação, o prestador tem que prever alguns caminhões pipa para abastecer hospitais, instituições de internação, porque a população não pode deixar de ser atendida por falta d'água.

Também foi definida a questão da intermitência. Então, a definição técnica é a repetição de eventos de descontinuidade. Então, faltou água, e se isso acontece para algum usuário repetitivamente, nós temos aí, então, caracterizada a intermitência. Nesse caso, já colocamos aí uma obrigatoriedade para o abastecimento alternativo, porque, muitas vezes, os prestadores nos informavam que resolveriam esses problemas com obras a serem realizadas daqui quatro, cinco anos. Como que nós vamos deixar o usuário nessa situação, sem abastecimento, por um período tão longo?

Mais um destaque são as ações operacionais para o controle de perdas, que as perdas são muito graves, não só no estado de Minas Gerais, mas em todo o Brasil, nós não temos sistemas muito eficientes. Então, para o controle de perdas é importante o controle e manutenção dos instrumentos de medição de vazão. Então, quanta água está entrando na estação de tratamento, quanta água está saindo da estação de tratamento e quanta água está sendo consumida, porque essa é a forma de identificar onde a água está sendo perdida, para poder controlar esses vazamentos. E o maior controle do processo de produção nos permite a identificação desses pontos críticos para exigir do prestador que atue em relação aquilo ali.

Criamos um prazo para correção dos vazamentos na rede. Então, nós estamos trabalhando sempre com prazos progressivos. Então, 85% dos casos deveriam ser resolvidos em até 24 horas e 100% dos casos em até 48 horas. Então, temos ali aquele número total de ocorrências, a maior parte delas tem que ser resolvida num prazo menor e nós entendemos que, por circunstâncias operacionais adversas, o prestador pode precisar de um tempo a mais para um material, um equipamento, para poder corrigir aquilo, esses se enquadrariam ali naquele resto, naquele prazo final, mas todos os vazamentos deveriam estar corrigidos em até 48 horas.

Por fim, faço esse destaque aqui para o veículo transportador de água. Nós não encontramos nenhuma norma que disciplinasse condições para o caminhão pipa. O Ministério da Saúde tem alguns folhetos informativos, mas não existe uma norma. E nós achamos interessante e fundamental colocar isso na norma, porque, diante da situação do racionamento, nós nos deparamos com muitos municípios fazendo uso de caminhões pipa inadequados, enferrujados, condições favoráveis à contaminação das mangueiras utilizadas para o abastecimento dos usuários. Então, diante desse problema constatado, escrevemos aí uma norma que prevê os requisitos para o caminhão pipa, que são as condições do veículo, a documentação que esse

veículo tem que ter, a obrigatoriedade de manter um teor de cloro na água para impedir a contaminação enquanto essa água está sendo transportada, a obrigação de ser desinfetado, de haver uma desinfecção periódica do tanque, ele tem que ser lavado periodicamente e um registro das análises de cloro e das desinfecções para que possa ser feito esse controle.

Na resolução do esgoto, alguns dos destaques que eu vou fazer é a definição do sistema de esgotamento sanitário em consonância com a Lei nº 11.445, prevendo quatro etapas: coleta, transporte, tratamento e disposição final. E isso é importante pelo seguinte, a coleta seria o recolhimento na unidade usuária e o transporte seria direcionar esse esgoto que foi coletado para unidades interceptoras, emissários e até a ETE, seria o destino final ideal, mas não é o que nós temos na realidade, nós ainda temos muitos municípios com esgoto sem tratamento e outra destinação final. Esse despejo que, muitas vezes, é sem tratamento nos rios, ele não pode ser feito em áreas densamente habitadas e que não tenham uma capacidade de depuração desse resíduo, desse esgoto. Então, nós já tivemos muitas situações em que o prestador instala 5 metros de manilha, tira o esgoto da porta da casa do usuário, mas joga num rio logo ali e está cobrando uma tarifa para fazer isso.

Com essa questão da definição de coleta e transporte, em detrimento de usar o termo “afastamento”, que não existe na Lei nº 11.445 e nos dá aí uma imprecisão, nós temos condição de afirmar que tarifa vai cobrar. Então, se está havendo coleta e transporte, nós temos ali a tarifa EDC, se está havendo tratamento, a EDT. Então, com a revisão futura da resolução de tarifas, a ideia é que os usuários não sejam mais cobrados por essa falta do transporte, para que eles não estejam pagando por um serviço do qual não usufruem, porque, senão, fica muito fácil para o prestador, né? Instala aqui 5 metros de manilha e joga ali no rio atrás da casa da pessoa e cobra uma tarifa da casa do usuário, né? Isso não é desejável de forma nenhuma.

Também temos aí, entre as disposições da resolução de esgoto, a de minimizar a ocorrência de alguns eventos, né? O lançamento do esgoto sem tratamento. Então, tem várias disposições incentivando o aumento progressivo, cada vez, do tratamento dos esgotos, que é fundamental. Minimizar a ocorrência de refluxo de esgoto. O refluxo de esgoto é quando o esgoto volta para dentro da unidade usuária, para isso, tem que haver manutenção das redes. O extravasamento de esgotos, que é aquele que vai para as ruas. Então, os pontos críticos, o prestador vai ter que fazer uma manutenção recorrente daqueles pontos críticos para minimizar esses extravasamentos. Então, a resolução propôs metas para que os prestadores cumpram e reduzam esses extravasamentos e minimizar a ocorrência do *bypass(F)*.

O *bypass(F)*, ele é importante, ele é necessário para preservar as estruturas operacionais, as elevatórias e as estações de tratamento. Porque, o que acontece? Muita água de chuva é destinada às unidades, está dentro da rede de esgoto e não deveria estar. Então, quando tem um período chuvoso, às vezes, o volume aumenta muito, o volume de efluentes que está chegando misturado à água da chuva. E isso poderia danificar as estruturas das elevatórias e das estações de tratamento de esgoto. Então, muitas vezes, parte desse fluxo que está chegando, ele passa direto, ele não é tratado, ele vai para o curso d'água e a estação só trata aquele volume que ela tem condição de tratar. Isso é indesejável porque os esgotos estão aí indo para o rio sem o tratamento, mas é importante porque se nós tivermos aí um supervolume de esgotos que a estação não dá conta de tolerar, nós podemos danificar as estruturas da estação. Então, nós escrevemos aí algumas disposições para minimizar isso.

Para os esgotos, também temos prazos para correção dos extravasamentos, incluindo os refluxos, né? Então, tanto o que acontece na rua quanto o que acontece dentro da unidade usuária, 80% dos casos têm que ser resolvidos em até 24 horas e 100% dos casos em 48 horas.

E mais alguns destaques. A suspensão do serviço de esgotamento sanitário. Ela é vedada, exceto em situações que ofereçam risco. Antigamente, aceitava-se o tamponamento de esgoto, quando rompia-se a relação contratual, ou quando tinha uma suspensão por inadimplência, o prestador de serviço ia lá e concretava a saída de esgoto do usuário e esse esgoto ia parar aonde, né? Infiltrar no solo, sabe Deus aonde que isso ia parar. Isso é uma conduta totalmente reprovável do ponto de vista ambiental e nós escrevemos diretamente que isso não pode ser feito. Então, o tamponamento de esgotos é vedado e o prestador, então, deve procurar outros meios para solucionar a inadimplência, sem gerar danos ao meio ambiente. Então, para favorecer isso, foram criados outros mecanismos, entre eles, a cobrança dos factíveis de esgoto. A Vanessa vai explicar, vai esclarecer melhor isso na hora que ela falar das condições gerais, que vai falar sobre essa questão do faturamento, das cobranças.

Muito obrigada. Vou passar a palavra para a Vanessa.

[aplausos]

**SRA. VANESSA MIRANDA BARBOSA:** Bom, boa tarde. Todos os temas já foram bem introduzidos, então, eu vou direto ao ponto. Eu vou falar agora, então, sobre a nova resolução de condições gerais, são as condições gerais de prestação e utilização do serviço de abastecimento de água e de esgotamento sanitário. A resolução é longa, ela tem dez capítulos, se eu não me engano, então, eu vou passar rapidamente sobre algumas disposições gerais do começo da

resolução e, em seguida, focar nos aspectos que a gente acredita que são de maior interesse de vocês.

Então, de acordo com as determinações da resolução, o prestador é responsável pela adequada prestação dos serviços, com integralidade, continuidade e eficiência, segurança, e atualidade, prezando pela contribuição à saúde pública e proteção do meio ambiente e atendendo ao cumprimento dos planos municipais e estadual de saneamento, ao contrato firmado com o titular e as normas, tanto da regulação quanto demais normas vigentes. O prestador, ele deve promover ações educativas, principalmente em relação ao uso racional da água, ao combate à proliferação de doenças cujos vetores se desenvolvem na água, ao uso adequado das instalações sanitárias e a importante promoção da ligação à rede de esgoto, que é tão necessária para o cuidado com o meio ambiente e para a saúde pública.

O prestador deve elaborar plano de emergência e contingência específico para cada município ou localidade, de acordo com a complexidade de cada sistema. As situações de emergência e as providências que serão adotadas devem ser sempre comunicadas, tanto aos usuários quanto à agência reguladora. No caso de paralisação do sistema de abastecimento de água, devem ser obedecidas as disposições que estão na resolução específica de água.

O prestador precisa garantir o ressarcimento ao usuário por danos materiais causados pela prestação do serviço; quando acontece algum dano, o usuário solicita o prestador que faça uma vistoria e essa vistoria não pode exceder um prazo de sete dias úteis para ocorrer. O prestador de serviços, ele tem que recompor todo o dano causado à muros, passeios, vias e revestimentos em decorrência das obras ou serviços. Esse é um ponto bem importante porque acontecia e acontece bastante de o município ficar responsável, de certa forma, responsável por fazer essa recomposição. A Copasa, por exemplo, vai lá corrigir um problema de vazamento de extravasamento de esgoto e fica o asfalto com um buraco lá, um tempo e o município tem que corrigir, a Copasa, às vezes, corrige, aí tem alguns Saaes locais que têm dificuldade de recursos para fazer essa correção. Então, agora vai ficar normatizado que o prestador tem essa obrigação. E 70% das recomposições necessárias precisa ocorrer em no máximo cinco dias úteis e os últimos 30% tem que acontecer em até dez dias úteis, como a Izabela explicou antes, para abarcar algumas situações atípicas que demandam um prazo maior.

Em relação às ligações de água de esgoto à rede, de acordo com que já foi explicado pelo Dr. Leo Heller sobre a Lei nº 11.445, toda edificação permanente urbana deve ser conectada às redes públicas de abastecimento de água e esgotamento sanitário. Então, no momento que a rede

passa a estar disponível, os usuários são comunicados, o prestador tem que enviar uma comunicação, se o usuário já tem um serviço de água e foi implantada a rede de esgoto, nas próprias faturas virá a comunicação de disponibilidade da rede de esgoto. No caso da comunicação da implantação da rede de água, os usuários receberão correspondência. E essa comunicação deve conter uma mensagem sobre a importância da conexão e a informação das possíveis medidas, incluindo possíveis cobranças que podem acontecer a partir da ligação ou mesmo sem haver a ligação. A partir dessa comunicação o usuário tem 90 dias para solicitar as ligações, tanto de água quanto de esgoto, e findo esse prazo, se as ligações ainda não foram solicitadas, o prestador de serviços deve comunicar o titular, o município, a relação de todas as edificações que não aderiram às redes, porque o município que é responsável por garantir que toda edificação permanente urbana seja conectada às redes.

No caso específico dos usuários, a gente chama de usuários factíveis de esgoto, que são esses usuários que já têm uma rede de esgoto passando na rua com possibilidade técnica de conexão e ainda não se conectaram, não solicitaram a ligação. Vencido aquele prazo de 90 dias para a solicitação da ligação, além do prestador comunicar o titular que alguns usuários não se conectaram, ele vai poder aplicar duas medidas. Caso já haja, para aquela edificação, um coletor predial disponível em área pública e apto à conexão, o prestador passa a poder, simplesmente, efetuar a conexão, mesmo sem a solicitação do usuário, obedecendo a obrigatoriedade de conexão da rede, pensando nos benefícios da coletividade, né? Porque apesar daquela pessoa não estar... não ter solicitado o lançamento do seu esgoto na rede, se ele não fizer isso, ele prejudica os outros usuários. Quando o prestador fizer isso, ele tem que comunicar por escrito aquele usuário e ele só pode iniciar a cobrança por aquele serviço de esgoto após 60 dias da comunicação. Caso não haja o coletor predial disponível apto à conexão, o prestador tem a possibilidade de cobrar a tarifa fixa, não a variável, apenas a parcela da tarifa que é referente à disponibilização da infraestrutura do serviço. Ele vai poder cobrar essa tarifa mesmo que o usuário não esteja conectado à rede, porque o esgoto está sendo gerado de qualquer forma e ele teria, na verdade, uma obrigação de se conectar.

Para que aconteçam essas duas opções, essas duas medidas, pelo prestador, têm algumas condições. Não basta ter a rede de coleta passando na rua e coletando e afastando esse esgoto. O esgoto tem que estar sendo levado para uma estação de tratamento. Deve haver uma ligação ativa de água ou uma fonte própria no imóvel, ou seja, deve estar sendo gerado o esgoto, se o imóvel não está sendo utilizado, não há esgoto gerado ali, não vai poder ocorrer a cobrança da tarifa fixa,



e deve haver viabilidade técnica de conexão. Se ainda não há possibilidade dessa conexão, o usuário não vai ser cobrado antes que isso seja resolvido.

Agora, tanto em relação aos pedidos de ligação de água quanto de esgoto, os prazos e condições. A execução da ligação de água, ela vai ser condicionada à conexão à rede de esgoto disponível, exceto em duas situações, no caso, se a pessoa pediu a ligação de água, mas não está pedindo, ao mesmo tempo, a ligação de esgoto, isso não vai ser possível. Se já tem a rede de água e de esgoto, no momento que o usuário solicita a ligação de água, ele vai ter que se ligar ao esgoto também. É mais uma medida para incentivar a conexão à rede de esgoto. Essa determinação só não vai ocorrer se o usuário já dispõe de um sistema de esgotamento estático funcionando em condições adequadas, uma fossa, por exemplo, que esteja observando às normas operacionais e as legislações específicas e com apresentação de um documento comprobatório disso por um órgão ambiental competente.

Ou se a ligação à rede de esgoto só ainda não foi solicitada e executada devido a uma inviabilidade técnica e esta inviabilidade técnica está em processo de resolução. Então, nesse caso de inviabilidade técnica, o prestador vai apresentar para o usuário soluções alternativas em um período de, no máximo, 30 dias, já apresentando o orçamento e o impacto dessas soluções, e a partir daí o próprio prestador ou um terceiro que o usuário contrate vai resolver essa inviabilidade técnica para que a conexão possa ser realizada. O custo dessa adaptação necessária para propiciar a viabilidade técnica, ele vai ser do usuário, exceto para os usuários da categoria social. Para os usuários da categoria social, não haverá ônus. E para os outros usuários, o valor vai fazer parte da tabela de serviços não tarifados que é apresentado pelo prestador, é homologada pela Arsae para ver se os valores estão condizentes tanto com o custo quanto com a capacidade de pagamento dos usuários.

E em relação a todos os pedidos de ligação, 70% das solicitações têm que ser atendidas pelo prestador em no máximo sete dias úteis e 100% em até dez dias úteis.

Em relação ao custeio, cobrança desses pedidos de ligação. Quando o usuário pede a ligação o prestador cobra um serviço de ligação. Esse valor, ele pode ser cobrado do solicitante, exceto para a ligação de esgoto, que continua gratuita, também como mais um passo para incentivo às conexões às redes de esgoto. No caso da ligação de água, o valor que é cobrado é homologado pela Arsae na tabela de serviços não tarifados. Os preços cobrados, eles são avaliados de acordo com o custo e com a capacidade de pagamento dos usuários.

Nesse ponto, é importante ressaltar que, às vezes, as pessoas têm uma dúvida como se

essas cobranças adicionais, por fora da tarifa que o prestador realiza, fossem um excedente, um lucro a mais para o prestador. E isso não ocorre, porque esses valores, eles vão revertidos em redução da tarifa de todos os usuários. Então, quando um desses serviços que não vem da tarifa é propiciado gratuitamente, como a ligação de esgoto, na verdade, quem está cobrindo esse custo são todos os usuários, é mais um subsídio tarifário. Então, ao mesmo tempo, quando ela cobra de um usuário individual que solicitou um determinado serviço, esse valor cobrado, ele é revertido, reduzindo as tarifas de todos os usuários.

Para a categoria social, o prestador é obrigado a conceder um desconto, pelo menos proporcional ao desconto que é dado nas tarifas. Então, o usuário da categoria social que solicitou uma ligação de água, ele vai pagar menos, da mesma forma que ele paga menos na tarifa da água e de esgoto. E quando o prestador precisar fazer substituição ou remanejamento dos ramais, do ramal externo de água ou de esgoto, ele não pode cobrar, exceto quando for por uma solicitação específica daquele usuário.

Agora, eu começo a entrar em alguns pontos que eu acho que são os mais questionados, de como é feito o faturamento e a cobrança pela água e pelo esgoto utilizado. Como que é determinado o volume utilizado de água para fins de faturamento, né? O faturamento é basicamente a tarifa vezes o volume utilizado. Então, como é determinado esse volume? Exceto em situações em que não é possível instalar um hidrômetro, toda ligação de água deve conter um hidrômetro para medir, efetivamente, qual foi o volume de água utilizado. Em municípios ou localidades que contêm apenas até mil ligações, o prestador pode definir procedimentos alternativos para leitura e faturamento, desde que apresentado, esse procedimento seja apresentado e homologado pela Arsae.

A leitura dos hidrômetros, ela tem que ser feita em ciclos de aproximadamente 30 dias. Esse ciclo, ele pode variar um pouco de acordo da programação da leitura, mas ele tem que ficar ali em 26 e 34 dias. Quando acontecer do ciclo de leitura ser inferior a 26 dias ou superior a 34 dias, para que não haja uma cobrança de... como a tarifa fixa não varia de acordo com o consumo, talvez, vamos supor que um mês teve uma leitura em um período de 15 dias e, mesmo assim, o usuário pagou a tarifa fixa referente a um mês. Isso não vai gerar uma distorção do pagamento, porque no mês seguinte o usuário vai pagar por um período maior uma tarifa fixa também referente a um mês, mas para não gerar uma distorção na percepção do usuário de quanto ele está pagando, quando esse limite for extrapolado, a tarifa fixa será calculada proporcionalmente ao número de dias daquele ciclo de faturamento.

E em imóveis com mais de uma unidade de usuária, são os prédios, os condomínios que têm... quando a gente fala unidade usuária, ou quando a gente fala economia, a gente está falando, por exemplo, de um apartamento dentro de um prédio que pode ser atendido com uma única ligação. Então, uma ligação pode ter dez economias ou dez unidades usuárias. Então, em imóveis com mais de uma unidade usuária, o volume de cada unidade é apurado pela divisão do total medido no hidrômetro principal, lá na ligação, pelo total de unidades usuárias nesse condomínio ou prédio. Isso quando não há medição individualizada instalada pelo prestador, que é um outro assunto.

Algumas exceções para a medição do volume utilizado de água, quando não tem esse hidrômetro, né? Em caso de impedimento da leitura, ou em caso que a leitura foi feita, mas o valor está errado, houve uma inconsistência no volume medido, esse volume pode ser estimado de três formas. A primeira forma preferencial é pelo volume médio, que é a média aritmética do volume medido nos últimos 12 ciclos de faturamento disponíveis. Quando isso não é possível, tem a opção do volume utilizado imediatamente posterior, é um caso de alguém que não tinha hidrômetro antes, então, não tem como você olhar a média do volume medido. Então, não tinha medição por um tempo e instalou um hidrômetro, aí olha quanto que esse hidrômetro vai medir em seguida e considera que essa mesma medição valeu para os períodos anteriores. Nesse caso, tem que ter, no mínimo, dez dias de medição, aí esses dez dias são utilizados, por exemplo, multiplica por 3 para ter 30 dias de medição. E a última forma seria o volume presumido, que eu vou apresentar um pouco adiante.

E complementando esse assunto, de acordo da Resolução da Arsa nº 68 de 2015, que é uma resolução específica para os casos de racionamento e, inclusive, tem aquele caso que a pessoa de Arcos mencionou aqui, de leitura de problema de ar na rede. Em uma situação de racionamento, quando os usuários detectam que há uma inconsistência na leitura, que suspeita que está cobrando a mais, por exemplo, por causa de ar na rede, de acordo com um outro ponto que eu vou falar em seguida, um pouco em seguida, qual é o parâmetro considerado para verificar um volume atípico, aí você verificou, então, que tem uma inconsistência na leitura, no caso específico de racionamento, o faturamento deve se dar pelo volume médio, preferencialmente, que é o primeiro ali, dos últimos 12 meses de faturamento.

Em relação à terceira forma de exceção da medição, volume presumido, como que ele é calculado? O volume presumido é para o caso que não teve hidrômetro antes para poder usar o volume médio e não tem como instalar o hidrômetro agora. Então, como que você vai verificar um

volume estimado de uso de água naquela edificação? A gente tem uma tabela, aí está um pedacinho da tabela, tem 19 ramos de atividade aí, na verdade, a tabela tem 68 ramos. Eu coloquei esse pedaço aí como exemplo. Então tem aí uma série de ramos de atividade, academia, açougue, hotel, vários tipos de residência, residência casa popular, cinema e por aí vai. Para cada um desses ramos de atividade, de acordo com uma unidade, por exemplo, quantos alunos, quantos leitos ou quantas pessoas residem, é determinado um consumo estimado de água em litros por dia.

Então, por exemplo, qual que vai ser o volume considerado, eu coloquei ali um exemplo de uma casa popular, para uma casa popular é considerado um consumo estimado de 80 litros por dia, por pessoa. Então, para estimar o volume presumido em um mês, 30 dias, para uma casa popular com quatro pessoas, o cálculo seria quatro pessoas vezes 80 litros de água por dia, vezes 30 dias, dividido por mil para dar o resultado em metros cúbicos. Então, nesse caso, seria um volume presumido de 9,6 metros cúbicos.

Essa forma de estimativa... Só estava pulando aqui uma informação. Para determinar essa informação de quantas pessoas moram na casa, por exemplo, isso não é uma estimativa, é uma informação prestada pelo usuário. O usuário vai responder um questionário e esse questionário tem de ser assinado pelo usuário, pelo prestador, para garantir que não seja passado uma informação errônea ou duvidosa. E essa forma de estimativa do volume utilizado não pode ser utilizada por mais de seis ciclos de faturamento, porque ela é uma exceção, então, ela não pode se perpetuar por muito tempo. Exceto, como sempre tem exceção, em um caso de uma inviabilidade técnica de instalação do hidrômetro após verificação e comunicação do prestador de que realmente há uma inviabilidade técnica, então, pode ser mantido o cálculo pelo volume presumido.

Não havendo essa exceção e não havendo regularização da medição após os seis meses, o prestador tem que adotar um dos seguintes procedimentos: se a instalação do hidrômetro não foi feita por omissão do prestador, ele vai ter que passar a faturar aquele usuário por metade do volume presumido que ele estava faturando antes. Por outro lado, se foi por um impedimento do próprio usuário, que não deixou que instalasse o hidrômetro, ou que impediu que a leitura fosse feita, mesmo tendo o hidrômetro lá, o prestador pode, ou passar a faturar aquele usuário por 150% do que ele faturava antes, ou ele pode suspender o serviço de água. Mas lembrando que ele nunca pode suspender o serviço de esgoto.

Agora, voltando em qual é o parâmetro para determinação do volume atípico, por

exemplo, no caso de um suposto ar na rede, para saber se esse volume está fora do padrão da média ou não, a gente tem uma tabela e aí eu coloquei também ali só como exemplo um pedaço da tabela para a categoria residencial, porque essa tabela é diferente para cada categoria de usuário. Então, na categoria residencial, conforme a faixa de consumo, vai ser considerado um volume atípico quando ele exceder um certo percentual do volume médio daquele usuário. Aí, esse percentual, ele é decrescente porque é mais fácil você ter uma variação percentual alta quando você consome pouco, né? Se é só uma pessoa na residência, ela recebeu visita de uma pessoa durante um mês, já dobrou, pode dobrar o consumo. Então, para uma faixa de 0 a 3 metros cúbicos o consumo tem que variar mais do que 75% para ser considerado um volume atípico naquele mês, já para um usuário que consome 10 metros cúbicos, uma variação de 40% já é suficiente para ser determinado um volume atípico.

O prestador de serviços deve ter um sistema que permita que ele perceba e detecte quando cada usuário se encontra em uma situação de volume atípico e ele deve, então, comunicar ao usuário. Então, a gente joga toda a responsabilidade por controle do faturamento, da cobrança, do acompanhamento do volume utilizado do usuário para o prestador, porque é ele que tem o maior poder de gerenciamento dessas informações. Quando esse volume atípico acontece devido a um vazamento oculto na residência, o usuário pode solicitar ao prestador uma redução, um desconto no volume que foi medido para fins de faturamento.

Então, quando isso acontece, o prestador avisou ao usuário que tem uma medição de volume atípico, o usuário sabe que tem um vazamento interno, oculto, na residência, ou ele suspeita que haja, ele comunica o prestador e, nesse momento, a cobrança passa a ser suspensa, porque ele estava com uma fatura, inclusive, maior do que ele estava acostumado, houve um volume atípico e a fatura vai ser suspensa até que essa situação seja resolvida. Aí, para situação ser resolvida, o usuário tem que declarar e comprovar a ocorrência desse vazamento oculto, demonstrar as providências que foram tomadas para o reparo, mostrar que já foi corrigido e aí, em seguida, o prestador vai emitir uma nova fatura com valores corrigidos com uma redução do volume que foi medido. Essa redução, ela vai ser limitada a uma ocorrência a cada 12 meses. Então, o usuário não pode declarar um volume atípico por vazamento oculto várias vezes por ano, porque isso não é normal, né?

Só esqueci de falar que essa redução, no caso da água, ela vai ser referente a 50% do volume que excedeu a média, e no caso do esgoto é 100% do que excedeu a média. Então, se a pessoa tem um serviço de água e de esgoto e o consumo dela normal era de 5 metros cúbicos e

naquele mês deu 10. Então, ela vai ser faturada em 7,5 para o serviço de água e em 5 para o de esgoto.

Continuando sobre faturamento e cobrança, como que são definidas as tarifas, porque, até então a gente falou ali sobre o volume utilizado, esse volume utilizado vai ser multiplicado por uma tarifa por metro cúbico. Então, a gente tem a tarifa fixa, que não é... que é para cobrir o custo da infraestrutura e não é relacionada ao consumo e a parcela variável da tarifa é referente ao volume utilizado, de acordo com cada faixa de consumo, multiplicado por uma tarifa. Essa tarifa, ela está em uma tabela tarifária, que tem uma tarifa por metro cúbico para cada faixa de consumo: de zero a três, de três a cinco, progressiva; e por categoria de usuário: residencial, residencial social, comercial, industrial e público. Essas tabelas, elas são definidas, homologadas, não homologadas, elas são determinadas em resolução específica pela Arsa, é uma resolução específica para cada prestador de serviços e ela é alterada por revisões ou por reajustes tarifários.

Nas revisões tarifárias, essas tarifas são construídas do zero, de modo a cobrir todos os custos que o prestador tem com a prestação eficiente do serviço. Eu reforço esse eficiente porque a cobertura, por exemplo, dos custos operacionais do prestador, só são cobertos os custos eficientes, os custos ineficientes ou não relacionados à prestação do serviço, a gente procura não permitir que eles entrem na tarifa. Então, nessa revisão tarifária, a tarifa é construída pensando no equilíbrio econômico e financeiro do prestador, na cobertura dos custos necessários, tanto dos investimentos quanto dos custos operacionais, pensando na expansão dos serviços, com vistas à universalização, critérios de eficiência e qualidade e na modicidade tarifária dos usuários. E por fora desse quadro, aí, a gente... não quadro, desse infográfico aí, a gente ainda considera os benefícios, a preocupação com o meio ambiente e o pensamento nas gerações futuras.

Com isso, é definida a revisão tarifária e ela, obrigatoriamente, tem que ser objeto de audiência e consulta pública. Já os reajustes tarifários, eles pegam essas, eles consideram essas tarifas determinadas na revisão tarifária e reajustam pela inflação. A Arsa considera uma cesta de índices que são pensados especificamente para os custos daquele prestador. Então, se ele tem mais gasto com energia elétrica, o reajuste tarifário vai dar um peso maior para o reajuste das tarifas da Cemig, por exemplo. E a revisão tarifária extraordinária é uma revisão das tarifas fora do período de revisão periódica e fora do reajuste, devido a alguma situação que foi fora do controle do prestador e que rompeu a situação de equilíbrio econômico financeiro, pode ser, por exemplo, uma situação grave de escassez hídrica.

Quando a tabela tarifária é alterada, ela entra em vigor apenas depois de 30 dias da

publicação da resolução. Então, como vai acontecer agora, por exemplo, segunda ou terça-feira da semana que vem é publicada a resolução de reajuste anual da Copasa. Aí, as novas tarifas que vão ser publicadas agora, elas só entram em vigor no dia 1º de agosto, respeitando esse período de, no mínimo, 30 dias. E se o ciclo de faturamento de determinado usuário abrange a vigência de duas tarifas, por exemplo, um usuário que tenha a leitura no 15 de agosto, ele vai ter, provavelmente, ali do dia 15 julho até o dia 15 de agosto e vai pegar 15 dias da tarifa antiga e 15 dias da tarifa atualizada. O cálculo é feito *pro rata die*.

Quando há uma alteração nas tarifas sem ser por revisão ou reajuste tarifário, mas por início ou retomada de um serviço, por exemplo, um município que só tem o serviço de água e vai passar a ser atendido com esgoto, ou um município que teve a cobrança de esgoto suspensa porque a prestação não estava adequada e em seguida essa prestação foi retomada. Tem as seguintes regras: quando há o início da prestação, a comunicação aos usuários deve ser feita com pelo menos três avisos formais nos três meses anteriores. E quando há uma retomada de serviço, deve haver, no mínimo, uma comunicação com 30 dias de antecedência, exceto apenas se o tempo de suspensão for menor que três meses. Se o usuário não fizer essa comunicação, ele não pode começar a cobrar. Então, nunca tem o início da cobrança antes do usuário ter um período de adaptação.

Somente pode ser cobrado o serviço efetivamente prestado. Então, se o esgoto não está chegando na ETE, não tem a cobrança por tratamento, se a coleta não está acontecendo, não tem cobrança do esgoto, se tiver acontecendo, tem que ser denunciado, cobrado na ouvidoria da Copasa e da Arsae. Via de regra... Salvo a tarifa da disponibilidade do serviço, que é tarifa fixa que não é relacionada ao consumo. Então, mesmo que o serviço não está sendo utilizado, de fato, a disponibilização do serviço está sendo utilizada. Via de regra, o volume faturado de água vai corresponder ao volume utilizado de água, de acordo com a medição no hidrômetro, exceto nas situações que já mencionei anteriormente, e o volume faturado de esgoto, por regra, ele corresponde ao volume faturado de água. Aí, é um outro ponto que geralmente é polêmico, porque tem... o pessoal coloca normalmente: ah, existe o coeficiente de retorno de esgoto, o coeficiente de infiltração.

Então, o esgoto que chega, que entra na rede não é o mesmo volume de água. Se a pessoa usa metade da água para aguar o jardim, então, não pode cobrar, faturar como esgoto exatamente o volume de água. Só que a questão é que não dá para instalar, não é possível, não é viável instalar um medidor de esgoto que sai da residência e entra na rede de esgoto para todos os usuários. Se

isso fosse possível, seria melhor, porque tem usuário que lança mais... devolve mais esgoto para rede, em relação à água, do que outros usuários. Então, ficaria um sistema mais justo. Como isso não é possível, de qualquer forma, tem que ser utilizado um mesmo parâmetro para todos os usuários, seja 100% ou 80% da água, por exemplo, não tem uma diferença real nisso, porque hoje a gente considera 100%. Se a gente considerasse 80%, todos os usuários iam ser faturados com 80% do volume de esgoto. Então para cobrir aquele mesmo custo, que a gente tem que cobrir inevitavelmente, a tarifa de esgoto ficaria maior na mesma proporção. Então, essa discussão não gera, não interfere no resultado.

Tem duas exceções para o volume faturado de esgoto não ser 100% do volume faturado de água. Uma exceção é quando há fonte própria de água escoada pela rede de esgoto. Por exemplo, o usuário tem um poço e também tem uma ligação na rede de água da Copasa. Então ele tem lá cinco metros cúbicos vindo na rede de água e mais cinco metros cúbicos que ele consome do poço dele, mas esses dez metros cúbicos vão para a rede esgoto. Então, a Copasa tem que faturar os dez metros cúbicos, para isso tem que ser instalado um medidor de água, um hidrômetro, na... para ler quanta água que o usuário retira do poço. E o outro caso é o caso que o usuário usa a água como insumo. Então, comprovadamente, ele, uma pequena parcela da água que ele utiliza retorna à rede de esgoto, menos de 50% como critério, é um caso... Tem um exemplo, por exemplo, de uma fábrica de gelo, ele usa muita água, mas a água inteira é vendida como gelo. Ou quando a água é inteira para aguar o gramado de um campo de futebol. Então, quando tiver uma forma de comprovar, ou por medição, ou por obviedade que a maior parte, que mais de 50% da água não volta à rede de esgoto, o volume faturado de esgoto vai poder ser inferior ao de água, de acordo com uma negociação entre o prestador e o usuário.

Quando houver uma diferença entre o valor cobrado do usuário e o valor que foi devido, a maior ou a menor, o usuário pode... O usuário ou prestador, né? O usuário pode formalizar um questionamento acerca dos valores faturados em qualquer canal de atendimento do prestador. Se isso acontecer por causa de um pagamento em duplicidade, a devolução do valor pelo prestador ao usuário tem que acontecer em até 30 dias de quando foi solicitado pelo usuário, com correção pela Selic, desde que não tinha sido realizada no mesmo dia, de imediato. E como o caso de pagamento em duplicidade é de responsabilidade do usuário, nesse caso, a devolução não é em dobro, exceto se o prestador não devolver em 30 dias. Se passar de 30 dias e a devolução não aconteceu, isso configura erro injustificável e a devolução do valor tem que... além da correção pela Selic, tem que ser em dobro.



No caso de não emissão da fatura ou emissão do valor incorreto sem culpa do usuário. Se o faturamento foi a menor, o prestador só pode cobrar do usuário retroativamente até três ciclos de faturamento, para não surpreender o usuário com uma cobrança que não... cuja... mesmo tendo sido devida, ela não foi... a não cobrança não foi de responsabilidade dele. E essa cobrança tem que ser parcelada no... em até... no mínimo no dobro do período apurado. Então, se foram três ciclos de faturamento, tem que parcelar em no mínimo em seis vezes. Se o faturamento foi a maior, o prestador tem que providenciar a devolução nas faturas subsequentes com atualização monetária pelo IPCA, com juros simples de 1% ao mês e observando a prescrição do Código Civil. Salvo erro justificável, essa devolução, nesse caso, tem que ser em dobro do valor apurado. Se houver solicitação específica do usuário, o prestador tem que devolver esse valor por depósito bancário identificado em até dez dias úteis.

A cobrança por serviço não tarifado, eu já adiantei aqui antes, então acho eu já vou até passar. Só complementando aqui que aqueles serviços não tarifados, por exemplo, serviço de ligação, emissão de segunda via de fatura, algum serviço laboratorial que o usuário pediu, todos esses serviços estão na tabela de serviços não tarifados, que é homologada pela Arsa. Nessa tabela, também tem os prazos de execução dos serviços quando... que devem obedecer às determinações da Arsa quando cabível, e o descumprimento desse prazo, sem alguma justificativa do prestador, ele impede que o prestador possa cobrar pelo serviço. Então, se a ligação não foi atendida naqueles sete dias úteis. Sete? Acho que sete dias úteis, que está lá atrás, o prestador tem que fazer a ligação sem cobrar pelo serviço.

Quais são os casos de restrição à prestação do serviço? Quando... O primeiro caso de restrição é a suspensão. A suspensão é quando o prestador corta, por exemplo, o abastecimento de água. A prestação dos serviços de abastecimento de água pode ser suspensa quando houver fraude, violação dos equipamentos, revenda ou abastecimento de água a terceiros, ligação clandestina, deficiência técnica que cause um risco iminente de danos a pessoas ou bens, impedimento de leitura por mais de seis ciclos consecutivos, como foi mencionado, e no caso de inadimplência. É vedada a suspensão do serviço de esgoto, como a Izabela já falou.

No caso de inadimplência, é permitida, em consonância com a Lei nº 11.445, é permitida a suspensão, porém, o prestador tem que seguir algumas regras. Ele só pode cobrar a multa... a multa tem que ser no máximo de 2%, a atualização monetária tem que seguir o IPCA, os juros de mora têm que ser simples, de 1% ao mês. Atropelei, né? Eu ia falar da suspensão aqui. Ah, está no tópico seguinte. Mas continuando aqui então, a multa e os juros não podem incidir sobre multa e

juros de períodos anteriores e nem sobre doações e outras cobranças pagas na fatura, e o usuário não pode ser inscrito em serviço de proteção ao crédito.

Em relação à suspensão. O prestador tem que avisar, tem que emitir um aviso ao usuário com 30 dias de antecedência e não pode realizar a suspensão antes desse prazo. Se, depois de avisar, deu, passaram os 30 dias e passaram ainda mais 60 dias, ou seja, um total de 90 dias de quando o usuário foi avisado, e a suspensão não ocorreu ainda, mesmo o usuário continuando inadimplente, o prestador não pode mais ir lá e cortar, ele tem que primeiro emitir um novo aviso e aguardar o prazo novamente. A suspensão não pode ser efetivada de sexta-feira à domingo, ou em véspera, ou durante feriados, principalmente, já como uma precaução para o caso de suspensão indevida, porque aí o usuário tem aquela suspensão indevida, ou mesmo se ele teve a suspensão devida, mas ele quitou no dia seguinte, mas é um feriado e o prestador não vai executar a ligação. Então, para a proteção do usuário, tem essa regra. O aviso tem que estar na fatura, ou em forma de carta, ou anexo à fatura e tem que ser garantido o sigilo do usuário. E se, no momento do corte, o usuário apresentar ao responsável a quitação do débito, a efetivação do corte não pode ser realizada.

No caso de uma suspensão indevida, a religação tem que ser efetuada em um prazo máximo de quatro horas sem ônus para o usuário e o prestador tem que creditar na fatura subsequente daquele usuário, a título de indenização, um valor referente ao dobro do faturamento desse período que ele teve o serviço suspenso indevidamente, com base no volume médio, já que ele não tinha o consumo medido no período de suspensão. E, além disso, ele tem que ser ressarcido por eventuais perdas e danos comprovados.

Já era o último slide e a apresentação termina aqui.

[aplausos]

**SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTÁ:** Olha, excelente, Izabela e Vanessa. Muito boa a exposição. E, com certeza, nós vamos depois abrir para o público, né? Com a palavra, Ricardo. Fica à vontade.

**SR. RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR:** Boa tarde a todos. O que falar depois dessas duas, né? Parabéns pela exposição, vocês foram, o pouco conhecimento que eu tenho, extremamente fiéis à proposta de resolução, das resoluções. A questão desse tema, eu estava estudando e é um tema que para algumas pessoas é um tema um pouco complexo, e para outras pessoas é um tema um pouco chato, para outras pessoas é complexo e chato ao mesmo tempo, né? Aí que está a nossa dificuldade de lidar com ele.

Eu fui me aprofundando um pouco, bem pouquinho, nesse tema, inclusive até com alguns vídeos. Certa vez, eu vindo trabalhar eu instalei um aplicativo de *podcast* no celular e vim ouvindo, coincidentemente, vim ouvindo um debate naquele programa da GloboNews da Renata Lo Prata (sic), né? Lo Prete. Com o Léo Heller, com o Édison Carlos, da Trata Brasil, e com o responsável pela tramitação da medida provisória. Eu me lembro que nesse momento eu vi o quão é importante o tema e quão ele está afeto a todos nós, né? Aquilo que era chato para mim deixou de ser chato, permaneceu complexo. Depois eu assisti outros vídeos, outros debates, algumas entrevistas do próprio Heller, e como esse tema está perto da gente, como está próximo da gente, tem tudo a ver com o nosso dia a dia, talvez mais do que qualquer outro tema da defesa do consumidor.

Essa semana, o governador, ele revogou aquele decreto que dispunha sobre o afastamento do alimento não nutritivo e o alimento não saudável das escolas, e ouvi alguns comentários: “Mas isso não tem grande importância”, até alguns comentários de leitores do jornal, mas tem a ver. Então, na sociedade que nós vivemos, aquela má alimentação, o efeito não é só naquela família, porque o dia que ficar doente, o SUS vai ter que pagar, e o SUS eu pago, o imposto vem para mim. E, na área de saneamento, aquela ideia do esgotamento sanitário, que eu me frisei muito nisso, há aquela ideia do esgotamento acontecer a partir do afastamento do esgoto, mas é um afastamento de uma área nobre para colocar perto de uma área pobre, que tem acontecido em várias localidades.

Então, nós pegamos algumas localidades, como, até mesmo Governador Valadares, eu vi no relatório que praticamente ele faz a coleta de todo o esgoto, mas não trata 1 litro de esgoto, nada, então é tudo despejado ali. “Ah, mas ele faz a coleta. Isso não é problema meu se ele não trata”. É, porque aquilo vai voltar, de alguma forma, vai ter que se empreender esforços para a purificação, tratar a água que vai ser consumida. Então é um tema que não adianta a gente pensar que ele está afastado, ele está muito próximo, sim, e eu acho que por isso vale a pena todos participarem. Essas resoluções ainda não estão prontas, mas eu acho que há tempo, e o Dr. Amauri concorda, há tempo de se opinar. Posteriormente, brevemente, os senhores receberão uma solicitação de auxílio nisso e todo tipo de sugestão serão bem-vindas aí.

Sobre a questão das resoluções mesmo, especificamente, eu gostaria de fazer algumas indagações. Fala-se muito da questão da Arsae como órgão regulador e fiscalizador. Eu queria perceber um pouco melhor quais as sanções que a Arsae pode aplicar, o que ela de fato pode fazer em relação a essas empresas que atuam. E lendo também às resoluções eu não percebi, talvez tenha passado... talvez não, possivelmente passou despercebido, eu não verifiquei ali uma

questão de análise da qualidade da água, algum tipo de programa permanente que mantém ou que faça a empresa, o prestador de serviço, manter a análise constante da água. Sei que existe aí uma ideia de que a água potável, ela independe de coloração, de uma série de coisas, mas, de outro lado, a gente vê artigos aí falando que quase toda a água consumida no Brasil, em alguns estados, elas estão contaminadas, seja por agrotóxico, alguma coisa assim. Não é função da Arsa, mas, como órgão regulador, como que seriam essas demandas, essa obrigação do prestador de serviço manter uma análise constante sobre isso?

Então, são essas duas indagações que eu faço às senhoras.

**SRA. IZABELA MARCIA COELHO DE ABREU:** Então, primeiramente essa, vou responder essa da água primeiro. Até ela faz parte do conteúdo da resolução de água, mas eu não coloquei como um destaque, mas vou esclarecer aqui para vocês então o que nós temos aí de mecanismo de controle, né? Nós temos uma resolução vigente, que é uma resolução sobre informações de qualidade de água. Então os prestadores de serviço regulados, eles mandam para a Arsa mensalmente os dados de qualidade de água do que eles fazem, os testes, as análises que eles fazem dos parâmetros e os resultados. Nós temos uma situação bem complicada em relação à portaria do Ministério da Saúde, que é a Portaria nº 2.914, ela agora é da portaria de consolidação, mas ela só mudou realmente de nome porque foi fazer parte da portaria de consolidação, mas o conteúdo dela permaneceu o mesmo.

Já faz alguns anos que ela está em constante revisão, nós já fomos solicitados a participar para a revisão dela acho que três vezes nos últimos seis anos na Arsa, porque antes da minha entrada na Arsa já tinha havido uma solicitação, e desde que eu estou na Arsa já foram duas solicitações, mas ela ainda não foi reformulada. Mas tudo indica que ela será, porque ela é uma portaria extremamente difícil de cumprir, para não dizer impossível de cumprir, integralmente. As análises são caras, a frequência de algumas análises é altíssima. A gente entende essa necessidade para os sistemas que são muito grandes, trabalham com um volume grande de água produzido, mas para os sistemas que são pequenos realmente é um excesso de amostras, e a gente não sabe o que tem por trás, o estudo estatístico que subsidiou essa frequência.

Então, eu vou dar um exemplo para vocês, assim, alguns parâmetros, cinco parâmetros, né? PH, temperatura, cloro, turbidez e tem mais um, não estou me lembrando agora qual, mas eles têm que ser amostrados a cada duas horas. Então, pensa aí em uma estação de tratamento de água para cinco parâmetros a cada duas horas. Então, a cada duas horas eu vou gerar cinco dados ao longo dos dias, dos meses, dos anos, isso é uma quantidade muito grande de dados, a gente

até fez na... quando a gente publicou a resolução de análise de informações de qualidade da água, a gente colocou esse cálculo, porque antes a gente, até para a gente analisar era impossível, a gente recebia os documentos xerocados do prestador de serviço. Como que você analisa 14 mil dados? Porque em um mês são 14 mil dados, era nesse universo aí. Como que você analisa 14 mil dados manualmente? Não tem condição. A gente precisava que esses dados fossem digitalizados para que o computador faça a análise e aponte para a gente onde tem as distorções, atualmente, a gente já tem isso, mas os prestadores não cumprem integralmente ainda a portaria, exceto para alguns grandes sistemas, onde tem uma infraestrutura melhor, mais consolidada, aí é mais possível.

E o que acontece? Existe essa necessidade de flexibilizar a Portaria nº 2.914, tornar ela mais real, mais palpável, mas a Arsae está atenta, está fiscalizando. A competência de, até de fazer a vigilância e a amostragem é do Ministério da Saúde, não é da Arsae. Então a gente só trabalha com o dado secundário, ou que o prestador manda do próprio procedimento dele, ou que o Ministério da Saúde, no caso, ou a prefeitura, ou a Secretaria de Estado de Saúde realiza, existem os pontos, tem que fazer as coletas no município, existe um sistema de vigilância da água estruturado, né? Todos têm função, os estados, os municípios e a União. Todos têm função aí nesse sistema de vigilância da água. E aí o que a gente pode fazer realmente é um controle desses dados, uma análise. Nós não temos uma estrutura para fazer uma coleta, para fazer uma prova, para a gente produzir uma própria prova, então isso também restringe um pouco a nossa ação, mas dentro do que nos cabe, do que nos compete, nós estamos avaliando isso.

E quanto à questão das sanções, já existe uma minuta de sanções elaborada. E essa minuta de sanções, ela estava na dependência de uma alteração do decreto para poder... do decreto de competências da Arsae para ela poder ser publicada, existe um item que é conflitante na resolução e no decreto. Então, nós estamos aí dependendo. Eu não sei se a gente vai conseguir a alteração desse decreto, então, a diretoria já sinalizou que vai procurar um outro caminho, inclusive alterar essa minuta que foi planejada inicialmente, para que ela possa ser publicada e a gente possa sancionar o prestador. Mas destacando que a sanção ao prestador não necessariamente vai ser uma solução para os problemas que a gente tem, porque se vocês pensarem aí, multas ambientais, quanto que se deve em multas ambientais e que nunca é pago. E por aí vai, né? Então, sancionar o prestador é colocar mais um custo ali, mais um gasto para a prestação do serviço. Será que futuramente também isso não vai acarretar no aumento da tarifa?

**SRA. VANESSA MIRANDA BARBOSA:** A gente não deixa para a tarifa nenhum gasto com

multa ou por descumprimento de normas do prestador, seja em relação a Arsae ou a qualquer outro normativo.

**SRA. IZABELA MARCIA COELHO DE ABREU:** Aí sairia sempre do lucro do prestador.

**SRA. VANESSA MIRANDA BARBOSA:** Sai do lucro do prestador quando o prestador tem fins lucrativos, que é um problema também para os prestadores locais, porque eles são sem fins lucrativos, os Saaes, as autarquias municipais. Então, o que a gente não permite ser coberto na tarifa acaba saindo do recurso que o prestador teria para investimento, porque ele não tem nenhum outro lugar para tirar. Agora, no caso da Copasa, por exemplo, sai, inevitavelmente, do bolso dos acionistas, incluindo o estado.

**SRA. IZABELA MARCIA COELHO DE ABREU:** E aí nós temos essas questões aí delicadas em relação às sanções. Claro que é importante ter uma forma de sancionar, eu acho que é até uma expectativa do usuário e da sociedade, que aquele que está prestando o serviço para ele, quando presta um serviço inadequado, seja punido, uma expectativa da sociedade que tenha um desdobramento. Mas não necessariamente isso vai gerar, assim, todo aquele bem que esperamos, porque a gente tem essas implicações.

**SR. RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR:** Estou satisfeito.

**SRA. IZABELA MARCIA COELHO DE ABREU:** A Vanessa acho que quer complementar uma informação aqui.

**SRA. VANESSA MIRANDA BARBOSA:** Só um detalhe. Assim, enquanto a gente ainda não tem a resolução para aplicar sanções, a gente ainda não está de todo impedido de punir de certa forma o prestador. Por exemplo, quando é verificada uma cobrança indevida por esgoto, que é bastante frequente, há uma... rua ainda não está conectada à rede, mas a cobrança já iniciou, às vezes por um descuido, mas que não deixa de ser um problema grave. Nesse caso, o prestador vai ter que devolver em dobro. Acontece um processo administrativo lá na Arsae, a situação é verificada, é fiscalizada *in loco* pelos fiscais operacionais e o recurso é devolvido e a devolução é verificada pela Arsae, acompanhada, para cada usuário que foi penalizado. E uma outra forma é, por meio das revisões tarifárias, descumprimentos em relação a normas mais econômico-financeiras, a gente consegue punir por meio da própria tarifa. Então, se a gente... Se a tarifa está cobrindo um recurso que deve ser destinado a um fim específico, proteção de mananciais, por exemplo, obedecendo à Lei Piau, e o prestador não destina esse recurso para essa finalidade, ele tem também que devolver em seguida esse valor, corrigido pela Selic. Então, esse tipo de correção de desvios de descumprimentos de norma do prestador é observado.

**SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA:** Pessoal, é interessante isso, porque a Arsae, diferentemente de outras agências reguladoras, ela tem na norma dela esse dispositivo de exigir do prestador não apenas uma multa ou que vai ser estabelecido nessa resolução de sanções, mas de determinar que o prestador, ele devolva para o consumidor aquilo que foi cobrado indevidamente. Então, é interessante esse aspecto porque, em geral, as outras agências não entram nesse mérito, né? E aí com a resolução que vocês, a minuta que vocês vão receber, vamos atentar para isso, ver os artigos, para que a gente possa, eventualmente, fazer alguma sugestão.

Feitas as apresentações, eu indago quem gostaria de fazer pergunta, que eu já vou anotar o nome rapidamente e depois a gente vai passando.

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** [pronunciamento fora do microfone].

**SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA:** Alessandra. Alessandra é... ela é engenharia sanitária, né? É servidora do Ministério Público, trabalha no Ceat, inclusive já teve oportunidade de participar lá com vocês nos encontros técnicos lá. Alessandra. Fernando.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** Marcos Donald.

**SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA:** Marcos Donald. Gilmar. Quem mais? Daqui a pouco aparece mais. Alessandra, fica à vontade aí.

**SRA. ALESSANDRA:** Boa tarde. Na verdade, nem é uma pergunta. Na verdade, seria uma colocação, ver se eu estou entendendo bem. Pelo que eu entendi da resposta que foi dada ao nosso colega, a Arsae hoje não tem um mecanismo de controle de qualidade. O mecanismo de controle seria mais a tarifário hoje? É no que diz respeito à qualidade.

**SRA. IZABELA MARCIA COELHO DE ABREU:** É porque acho que você misturou as coisas. A qualidade da água nós não testamos diretamente, nós não temos laboratório e nós não testamos a água diretamente, nós. Mas nós trabalhamos com a análise dos dados, das análises que o próprio prestador faz.

**SRA. ALESSANDRA:** É um automonitoramento e vocês...

**SRA. IZABELA MARCIA COELHO DE ABREU:** Isso. E existe também o monitoramento que é feito pelas autoridades de saúde, os municípios e o estado têm um sistema de vigilância da água, eles fazem as coletas, fazem as análises, e aí eles disponibilizam esses dados, caso seja necessário uma consulta existe o Sisagua, que é um portal que dá acesso a essas informações. Existe, às vezes, até um atraso temporal nessas informações, até elas serem disponibilizadas no Sisagua, complica um pouco a vida da gente, mas existe esse controle de qualidade da água

especificamente.

Em relação ao controle de qualidade do serviço, existe também, que é justamente as informações operacionais, as reclamações que são feitas, as paralisações que são feitas, existe esse controle, esse monitoramento e as próprias fiscalizações, quando elas vão em campo, é visto lá a infraestrutura do serviço, como que ela está, como que o serviço está funcionando.

**SRA. ALESSANDRA:** Então o controle é do próprio fornecedor, né? É isso? Eu entendi bem.

**SRA. IZABELA MARCIA COELHO DE ABREU:** O controle da qualidade da água...

**SRA. ALESSANDRA:** É só chamando atenção.

**SRA. IZABELA MARCIA COELHO DE ABREU:** É do próprio fornecedor.

**SRA. ALESSANDRA:** Aham.

**SRA. IZABELA MARCIA COELHO DE ABREU:** É.

**SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA:** Só esclarecendo, é porque a competência de fiscalização da qualidade de água não seria da Arsae.

**SRA. IZABELA MARCIA COELHO DE ABREU:** Não, não.

**SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA:** Seria...

**SRA. IZABELA MARCIA COELHO DE ABREU:** Do Ministério da Saúde.

**SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA:** Do Ministério da Saúde. Tá.

**SR. FERNANDO:** Boa noite. Fernando, Procon de Arcos. Sobre o consumo atípico, no início, a Copasa parece que uma vez por ano, na mesma época de racionamento ou não, ela dava o desconto, 50%. Depois, eles começaram a exigir como se o consumidor tivesse que autodenunciar ou se assumir a responsabilidade do vazamento. Então, eles falaram assim ô... Eles sempre falam isso, eles estavam exigindo lá, não sei se em toda a cidade, que mostrasse uma foto de um pedreiro, um encanador, na verdade, fazendo o conserto do encanamento dentro da residência dele para entregar à Copasa para a Copasa dar o desconto. Ele falou que não daria se ele não fizesse isso, não daria esse desconto do consumo atípico. Aí eu queria saber sobre isso também.

E o segundo, vou retornar àquela primeira pergunta, né? Que eu não sei se o racionamento existe em todas as cidades, porque em Arcos tem três anos que tem racionamento, não deveria ter, eu acho que água a gente tem demais, não sei, tem muita forma de captação de água. A Copasa há três anos está falando que está fazendo a captação do Rio Candonga e não termina; eles falam que estão furando dez poços, acha que vai achar água nos dez, acha em três e começa a faltar água na cidade, a água começa a sair amarela, que é outra reclamação do pessoal, que a água sai com barro, eles falam que às vezes é algum... o sistema que às vezes há muito tempo não



opera e começou a operar, que a ferrugem talvez saia do encanamento, e isso aí não tem solução.

Então, eu queria saber se isso acontece em todos os municípios, se está acontecendo, que não deveria acontecer, e a Arsae o que ela pode fazer, porque... para evitar ou, pelo menos, diminuir isso rapidamente, para que não aconteça esse ano. Nós estamos chegando no período de seca novamente, e eu creio que isso vai acontecer de novo. E como você disse que não tem sanção, eu gostaria de saber se nesses casos tem, porque a Copasa, se não tiver sanção, ela não vai investir, não vai terminar esse serviço de captação nunca, e vai continuar esse problema para sempre. Então são essas duas perguntas no momento.

**SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA:** Só fazer uma sugestão, como está sendo comentada uma minuta que vai entrar em vigor, depois de realizada toda a análise, para situar como é agora e como seria depois em relação a esse tópico.

**SRA. VANESSA MIRANDA BARBOSA:** Tá. Em relação ao volume atípico, é isso mesmo que você colocou. O usuário, ele tem... Quando é uma solicitação de desconto no volume faturado por um volume atípico, que é devido a um vazamento oculto na residência, o usuário... a cobrança vai ser suspensa enquanto esse procedimento está acontecendo, mas o usuário tem que comprovar que realmente tinha um vazamento oculto e que foi feita uma ação de reparo. Aí como...

**SR. FERNANDO:** [pronunciamento fora do microfone].

**SRA. VANESSA MIRANDA BARBOSA:** Pois é, mas se teve um vazamento oculto, o usuário tem que comprovar que teve o vazamento oculto, ele vai comprovar, pode ser por registro fotográfico, pode ser por nota fiscal do serviço realizado, algum tipo de comprovação o usuário tem que demonstrar, para essa situação específica.

Agora, em relação à situação de...

**SR. FERNANDO:** Só [ininteligível]. E se não ocorrer isso, a Copasa não tem que dar o desconto? Se ele não comprovar, falar: Não, houve o consumo atípico. Está comprovado porque eu gastava 10, igual você falou, 10 litros, 10 metros cúbicos, sei lá, e agora eu estou gastando 300. Mas eu não tenho vazamento dentro de casa, esse mês eu gastei 300. A Copasa não tem que dar o desconto se ele não comprovar?

**SRA. VANESSA MIRANDA BARBOSA:** Bom, é que são situações diferentes. Uma situação é a situação do volume atípico por vazamento oculto, aí para ter o desconto por essa situação tem que haver uma comprovação que existe um vazamento oculto. Outra situação é, por exemplo, um hidrômetro que está com medição incorreta, aí o usuário pode solicitar a conferência do hidrômetro. Essa solicitação é... É que tem alguns pontos da norma... A gente não passou cada

artigo da norma aqui.

**SR. FERNANDO:** Sim. São duas situações então.

**SRA. VANESSA MIRANDA BARBOSA:** Então...

**SR. FERNANDO:** Mas o que eu quero saber é o seguinte, eu quero um desconto esse mês. Eu não quero o hidrômetro, eu quero o desconto esse mês, que está lá uma vez por ano.

**SRA. VANESSA MIRANDA BARBOSA:** Tá.

**SR. FERNANDO:** E eu não vou assumir que foi erro meu, que foi dentro da minha residência, eu simplesmente estou mostrando para a Copasa que eu gastava tanto e esse mês eu gastei dez vezes mais. Aí ela fala: “Não vou dar, porque você tem que ter pelo menos uma foto do encanador”, ou igual você falou, uma nota do serviço que eu paguei, do material que eu comprei para que a Copasa dê o desconto. É isso.

**SRA. VANESSA MIRANDA BARBOSA:** É, porque a Copasa não é obrigada a dar um desconto para um usuário que consumiu mais...

**SR. FERNANDO:** Não é.

**SRA. VANESSA MIRANDA BARBOSA:** Em um mês em qualquer situação, ela é obrigada a dar esse desconto se houve um vazamento oculto, ela é obrigada a dar um desconto se a medição estava incorreta, mas tudo tem que ser comprovado. Então, se você desconfia que o hidrômetro mediu incorretamente, tem que ser solicitado uma verificação do hidrômetro, para ver se ele estava medindo incorretamente. Essa...

**SR. FERNANDO:** Aí já não é o desconto, aí já é uma outra... então é outra medida.

**SRA. VANESSA MIRANDA BARBOSA:** Não, aí vai ser dado um desconto...

**SR. FERNANDO:** Já é a aferição do hidrômetro.

**SRA. VANESSA MIRANDA BARBOSA:** Uma redução... Se o hidrômetro ficou um período medindo incorretamente e isso for comprovado, quando da verificação do hidrômetro, esse volume a maior que foi medido incorretamente vai ser ressarcido ao usuário.

**SR. FERNANDO:** Entendi. Mas aí já não é o desconto...

**SRA. VANESSA MIRANDA BARBOSA:** Mas...

**SR. FERNANDO:** É a aferição do hidrômetro. Porque uma coisa que eu enfrento, aqui ó, eu enfrento, e eu acho que todos aqui também, é que a gente não tem capacidade técnica. Então o que acontece? Se chega a Cemig e a Copasa fala: “Não, o medidor está certo. O meu técnico veio aqui”. O técnico, ele trabalha com isso, ele sabe isso.

**SRA. VANESSA MIRANDA BARBOSA:** Não, mas quem vai...

**SR. FERNANDO:** Como que eu, no Procon, ou o consumidor vai falar assim: não, está errado.

**SRA. VANESSA MIRANDA BARBOSA:** Mas quem vai atestar que o hidrômetro está medindo corretamente ou não é o Inmetro. E não a Copasa.

**SR. FERNANDO:** Aí ele vai pedir uma aferição.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** [pronunciamento fora do microfone].

**SRA. VANESSA MIRANDA BARBOSA:** Um laboratório credenciado no Inmetro.

**SR. FERNANDO:** É...

**SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA:** Só um instantinho. Deixa eu... Agora eu não entendi nada, agora. Espera aí.

**SR. FERNANDO:** Na aferição é pedido junto a Copasa.

**SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA:** Deixa eu fazer uma pergunta aqui. O consumidor tem direito a desconto?

**SRA. VANESSA MIRANDA BARBOSA:** O consumidor tem direito a uma redução do volume...

**SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA:** Não, ele está dizendo desconto.

**SRA. VANESSA MIRANDA BARBOSA:** Que foi considerado.

**SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA:** Tem direito a desconto o consumidor?

**SRA. VANESSA MIRANDA BARBOSA:** É. Pode ser um modo de dizer, né?

**SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA:** Hum.

[falas sobrepostas]

**SRA. VANESSA MIRANDA BARBOSA:** Uma redução, um desconto no volume utilizado...

**SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA:** É bom situar isso para poder ficar bem claro, né?

**SRA. VANESSA MIRANDA BARBOSA:** Ele tem esse direito em algumas situações. É uma situação em que ele foi cobrado por um... Tem a situação do vazamento oculto, que embora o usuário tenha consumido aquela água...

**SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA:** Aham.

**SRA. VANESSA MIRANDA BARBOSA:** Nem que seja a parede da residência dele, é considerado que não foi culpa dele, que ele não sabia do vazamento, é uma... a norma é para proteger o usuário de uma situação que estava fora do controle dele, embora também não seja culpa do prestador. Mas, então, a norma coloca que o prestador vai dar um desconto para o

usuário que comprovou que durante aquele período o volume dele foi maior do que o normal por causa de um vazamento oculto, e que agora ele corrigiu esse vazamento. Uma outra situação é quando houve uma medição indevida no hidrômetro, porque tinha um problema.

**SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA:** Ok.

**SRA. VANESSA MIRANDA BARBOSA:** Agora, se o usuário consumiu a mais em um mês porque ele encheu a piscina, ele não vai ter um desconto.

**SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA:** Ok. Então a questão objetiva é: para você ter uma redução tem que ter um fato gerador, e esse fato gerador tem que ser comprovado.

**SRA. VANESSA MIRANDA BARBOSA:** Sim.

**SR. FERNANDO:** Dentro da residência. E esse pedido do... para fazer a verificação do hidrômetro, a aferição, ele pede na Copasa?

**SRA. VANESSA MIRANDA BARBOSA:** Ele pede...

**SR. FERNANDO:** Ele vai na Copasa e pede?

**SRA. VANESSA MIRANDA BARBOSA:** Na Copasa. Mas o laboratório vai ser certificado pelo Inmetro.

**SR. FERNANDO:** Sim. Vai ser do Inmetro.

**SRA. VANESSA MIRANDA BARBOSA:** Sim.

**SR. FERNANDO:** Sim.

**SRA. VANESSA MIRANDA BARBOSA:** E...

**SR. FERNANDO:** Agora só resta então... Essa já está respondida. Agora só a segunda mesmo, que eu...

**SRA. IZABELA MARCIA COELHO DE ABREU:** Tá.

**SR. FERNANDO:** Falei sobre os racionamentos e essa falta de água que está ocorrendo e a Copasa não resolve.

**SRA. IZABELA MARCIA COELHO DE ABREU:** Isso.

**SR. FERNANDO:** Obrigado.

**SRA. IZABELA MARCIA COELHO DE ABREU:** Isso daí é um problema complicado, porque muitas vezes nós temos dificuldade de caracterizar quando, de fato, é um problema na fonte, na captação de água. Tinha água naquele rio e agora não tem mais, ou aquele reservatório esvaziou, ou quando é um problema relacionado à expansão do serviço da Copasa ou de qualquer outro prestador, né? Porque isso pode acontecer. Não ter sido feito uma expansão adequada do serviço que comportasse o aumento daquela população.

No entanto, eu chamo a atenção para isso, porque a gestão, essa gestão, ela é responsabilidade do município. O titular do serviço é o município, então, ele tem que cobrar, ele tem que acompanhar o crescimento da sua população e cobrar do prestador, para quem ele deu a concessão do serviço ali no seu município, que cumpra este contrato, porque um contrato de programa, ele tem lá metas, ele tem metas de crescimento para acompanhar o crescimento do município.

**SR. FERNANDO:** Então isso não é a Arsae, é o município.

**SRA. IZABELA MARCIA COELHO DE ABREU:** A Arsae media.

**SR. FERNANDO:** A Arsae não é...

**SRA. IZABELA MARCIA COELHO DE ABREU:** A Arsae media esse tipo de relação. Ajuda na...

**SR. FERNANDO:** Eu estou vendo assim, [ininteligível] o pensamento é que é o mesmo que a gente tem, é falta de capacidade técnica então da Arsae de ir lá ver se... qual que é a razão da falta de água. Porque sem saber também não tem como punir, né?

**SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA:** É.

**SRA. IZABELA MARCIA COELHO DE ABREU:** Bom, a falta de capacidade não é só da Arsae, é da literatura. Assim, a gente... né?

**SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA:** É. Deixa...

**SR. FERNANDO:** Que a gente também não tem nos Procons.

**SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA:** Deixa eu...

**SRA. IZABELA MARCIA COELHO DE ABREU:** A gente pesquisa...

**SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA:** É.

**SRA. IZABELA MARCIA COELHO DE ABREU:** A gente verifica e tudo. Nós já tentamos desenvolver uma metodologia para tentar avaliar isso, em algumas situações, a gente realmente consegue avaliar, em outras não, porque muitas vezes o próprio prestador de serviço não tem um histórico da sua produção de água e da sua captação. Eu vou te dar um exemplo, assim, simplório para você entender. Se você trabalha com brigadeiros, você compra uma lata de leite condensado, você sabe que você produz 30 brigadeiros com ela. Então, se você quiser produzir 60, você vai comprar dois, não é assim? É básico. A Copasa, em muitos sistemas, não sabe quantos litros de água ela precisa captar para abastecer a população X. Eles têm uma grande deficiência desses dados. O que nós estamos fazendo é exigir da Copasa que monitore as suas fontes de água, para que eles façam um acompanhamento histórico dos seus mananciais, para verificar a quantidade de água disponível, que registrem e que enviem essas informações para Arsae, porque sem essa

informação não dá nem para a gente começar, entende? Não dá nem para a gente começar, e isso não existe. Isso é...

**SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA:** Fernando.

**SRA. IZABELA MARCIA COELHO DE ABREU:** Até assim, muitas vezes isso até esbarra na competência ambiental, porque a gestão da água, a outorga, isso esbarra na competência ambiental também.

**SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA:** Ok.

**SRA. IZABELA MARCIA COELHO DE ABREU:** Então...

**SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA:** Deixa eu fazer só uma observação, Fernando, que eu acho que é importante. O Prof. Léo Heller, ele comentou sobre associação de municípios sendo regulados por um mesmo regulador, né? É o caso que está na lei estadual de a Copasa prestar serviço para vários municípios, havendo a concessão do serviço local, e esse contrato programa(F). E a Arsae, na verdade, ela normatiza e fiscaliza. É um universo superior a 600 municípios, cada município tem um contrato programa(F) com a Copasa. Então é importante, por isso que esse evento é importante. Tem um plano municipal, tem o contrato programa(F) que foi firmado com a Copasa. É importante que você junto com o município, que é o titular do serviço, e, vamos dizer assim, é o consumidor que contratou para a coletividade, é importante que seja feita uma análise do contrato e destacar desse contrato qual é a obrigação da Copasa em relação, por exemplo, ao investimento na rede de esgoto, na rede de abastecimento da água e ter um raios X desse contrato.

O que a Izabela está falando, eu acho que eu entendi, é que primeiro a gente precisa fazer esse retrato no município para dizer para Arsae: oh, o contrato não está sendo cumprido por isso, isso e isso e a Copasa está deixando a desejar. E, nesse momento, a Arsae entra em cena, ela recebe uma informação que... eu acredito que a Arsae não tenha os 600 contratos...

**SRA. VANESSA MIRANDA BARBOSA:** Não.

**SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA:** Com todos os municípios...

[falas sobrepostas]

**SRA. IZABELA MARCIA COELHO DE ABREU:** Até tem.

**SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA:** E tenha...

**SRA. VANESSA MIRANDA BARBOSA:** A Arsae...

**SRA. IZABELA MARCIA COELHO DE ABREU:** Até tem os contratos.

**SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA:** É, mas não tem.

**SRA. IZABELA MARCIA COELHO DE ABREU:** Mas o acompanhamento das metas e dos cumprimentos, né?

**SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA:** Exatamente.

**SRA. VANESSA MIRANDA BARBOSA:** É.

**SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA:** Porque são situações de fato, não são situações abstratas, né? São situações de fato. Então esse evento, ele é muito importante porque ele acende essa luz, e mais ainda, nas Audiências Públicas que eu já participei, a gente vê, é uma das reclamações frequentes é essa que você falou, a Copasa não está investindo na rede de esgoto ou na rede de abastecimento de água, e a população está ficando prejudicada. E o que eu posso falar em relação a isso também, que eu acho que é muito importante, se os Procons municipais começarem a se preocupar com essa situação, que é uma situação... é diferente do nosso dia a dia de atendimento do consumidor, é um vício de produto, é um vício de um serviço e etc., o que pode gerar de benefício para o município?

Primeiro, é o Procon municipal sendo um suporte para o município, inclusive, na questão técnica e na questão dessa avaliação junto com o prefeito. Segundo lugar, a fiscalização também pelo Procon municipal. Porque o Procon municipal, ele atua de forma concorrente com a Arsae, é o que o STJ já falou várias vezes, é uma atuação concorrente que envolve a defesa do consumidor. Então, muitas vezes, você tem uma situação que é de pronto aferida. Você pede uma informação à Arsae, a Arsae, tecnicamente, pode fazer um levantamento, pode informar, e o próprio Procon, ele pode abrir um processo administrativo e aplicar uma sanção na Copasa.

E no momento do processo administrativo, o município, através do Procon, ele tem condições, junto até com o Ministério Público, pedindo a parceria com o Ministério Público, de exigir da Copasa que ela cumpra as suas obrigações, e quem sabe com a parceria com o Ministério Público, de tentar um TAC ou uma conciliação que possa resolver o problema. Isso tem acontecido. Então, o Procon municipal, o que a gente gostaria, assim, de frisar, ele é um protagonista nisso, sabe? O Procon municipal, ele tem essa possibilidade de ação e, principalmente, o que a gente quer quando a gente deseja, quando a gente faz um evento desse tipo, é fazer com que os Procons também participem ativamente desse processo.

Então, essa reclamação que você se refere é o que a gente tem ouvido. Em Pedra Azul, nós estamos com uma situação difícil, eu comuniquei à Arsae para dar um apoio lá ao promotor, ao nosso colega de Pedra Azul, que é um problema também de escassez de água. E isso, como a Izabela falou, pode estar relacionado realmente à falta de investimento, a essa falta de capacidade

da Copasa, por um motivo qualquer, de eventualmente não estar conseguindo avaliar bem o seu sistema e a necessidade da população. Agora, o contrato que tem Copasa/município, seria muito interessante que você chegando no município solicitasse à prefeitura a cópia do contrato e fizesse uma análise desse contrato, se tiver dúvidas, a gente está à disposição para poder conversar também com vocês. E aí você tem como fazer esse acompanhamento, que é um acompanhamento fático, é um acompanhamento de apontar para a Arsae aquelas necessidades que ela possa ajudar com esclarecimento técnico, com visitas, inclusive, ao município, que é uma coisa que a Arsae faz, e aí a gente também inserir nesse contexto.

**SRA. VANESSA MIRANDA BARBOSA:** Especificamente em relação ao município de Arcos, teve... houveram pelo menos duas fiscalizações recentes agora, se não me engano, a última foi mês passado, pelos fiscais da Gerência de Fiscalização Operacional, *in loco*, fiscalizaram todos os pontos de captação, a ETA de Arcos, conversaram com os todos os técnicos lá para verificar principalmente em relação aos problemas de escassez e de dificuldade no abastecimento. E esses relatórios, para todos os municípios que são fiscalizados, eles são disponibilizados para consulta de qualquer pessoa no site da Arsae. Eu não tenho certeza se esse último, do mês passado, já foi publicado, mas o anterior com certeza já está lá no site. E os contratos com os municípios também estão todos disponíveis lá no site da Arsae, é uma boa fonte de informação.

**SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTÁ:** É. E é uma coisa importante também é que a gente tem feito mediações aqui em Belo Horizonte de problemas que haja no município envolvendo a Copasa ou qualquer outro prestador. Então, isso é importante, a gente tem feito reuniões. Fizemos reuniões com a Promotoria de Cataguases. Cataguases está também com problema. A Copasa veio à reunião, de pronto, ela já sinalizou com várias mudanças em benefício lá da população. Teve Pedra Azul, Montes Claros nós fizemos uma reunião que, inclusive, resultou em um TAC. Então, fiquem tranquilos. Se houver necessidade, solicitem a reunião, a gente faz a reunião em Belo Horizonte, vocês vêm junto com o prefeito, a gente convida também a Arsae para participar e fazemos uma reunião para ver se junto com a Copasa, nesse ambiente de consensualidade, a gente consegue também ajudar. Está satisfeito, Fernando?

**SR. FERNANDO:** [pronunciamento fora do microfone].

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** Tá, tá.

[falas sobrepostas]

[risos]

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** Ele falou que está, Dr. Amauri.



**SR. FERNANDO:** Nós estamos do mesmo lado, nós, a Arsae, [ininteligível].

**SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA:** Pois é. Passa o microfone. Só um instantinho, Marcos, por favor.

**SR. FERNANDO:** Oh, eu só quero falar que nós estamos no mesmo lado, eu vejo o trabalho delas, que é um trabalho brilhante, e ela sabe também. Ela falou sobre Arcos, ela deu a resposta depois que eu queria, que já foi feito, já foi feita a fiscalização, já foi feito *in loco*, como ela disse. Então nós estamos todos do mesmo lado. Eu só queria passar o que a gente ouve todos os dias. Então, somos nós que estamos de um lado e eles de um outro. E a gente quer que a Copasa, ela dê... preste o serviço e a água que todo mundo tem que ter na residência. Então, assim, é isso mesmo que está acontecendo. O promotor lá também já ajudou, não foi o Procon que entrou, foi a procuradora do município, entrou com um processo para o... através do município contra a Copasa, mas até agora, o ano passado não deu resultado. O ano passado deu o mesmo problema e esse ano, agora, está começando o período de seca, já está em captação, uma nova captação lá no Rio Candonga, que é uma outra captação, rezo para que não dê. Então, eu torço por isso. Então, não estou falando nada contra a Arsae, eu sei que... Eu só perguntei o que poderia ser feito, né? Mas, assim, eu sei que todos nós estamos fazendo, tanto o Procon como a Procuradoria, a Arsae, o Ministério Público, e eu acho que a gente vai conseguir. Só isso.

**SRA. IZABELA MARCIA COELHO DE ABREU:** E essas obras são demoradas, né? Assim, se você pensar, para fazer uma nova captação é preciso fazer uma licitação, é projeto, é obra, é fiscalização, é a outorga, são uma série de coisas. Então, realmente...

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** [pronunciamento fora do microfone].

**SRA. IZABELA MARCIA COELHO DE ABREU:** É, aí tem a questão das metas que estão no contrato, né? Se as metas estão sendo cumpridas. E aí é uma verificação que precisa ser feita, com toda com certeza.

**SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA:** É isso aí. Vamos em frente. Marcos Donald.

**SR. MARCOS DONALD:** Boa noite. Marcos Donald, Procon de Congonhas, e também faço parte, sou vice-presidente do Conselho Municipal de Saneamento da cidade. Então acaba que eu sou abordado por questões de abastecimento tanto no Procon como as demandas que chegam no Conselho de Saneamento.

A respeito das ligações, na sua apresentação, foi citado que quando você tem um problema, uma inviabilidade técnica, esse custo vai ser do usuário, salvo se ele for o consumidor

social.

**SRA. VANESSA MIRANDA BARBOSA:** Isso.

**SR. MARCOS DONALD:** Porém, eu até entendo essa responsabilidade de ser o custo do usuário se ele deu causa, mas é muito complexo, por exemplo, se for uma questão de um loteamento que foi aprovado e vendido como apto a fornecer água e esgoto e, nesse loteamento, tem uma irregularidade. Ou seja, vai ser imputado para o consumidor de boa-fé que comprou o documento, tem escritura, tem tudo, um custo que não é dele, ele comprou de boa-fé. Então, assim, no meu entendimento, essa parte da resolução, ela penaliza o consumidor de boa-fé em detrimento de uma omissão da prefeitura ao aprovar o loteamento ou até mesmo do empresário que foi omissor em cumprir o que teria que ter sido cumprido.

**SRA. VANESSA MIRANDA BARBOSA:** Sim.

**SR. MARCOS DONALD:** Então esse é o um ponto que eu discordo dessa questão da resolução.

O outro ponto é na questão do consumo, quando você fala daquela média de máximo de 34 dias, o mínimo de 26. Parece pouco, mas outro dia um consumidor começou, criou um caso danado, e eu parei para analisar as contas dele e, realmente, o consumo é medido, tem um valor igual ao quilowatt, o valor do metro cúbico vai aumentando de acordo com o aumento do consumo.

**SRA. VANESSA MIRANDA BARBOSA:** Sim.

**SR. MARCOS DONALD:** O consumidor, quando ele era tarifado somente nos 30 dias, ele pagava na média de 10 a 11 metros, que é um valor específico. Vamos imaginar 1 real, acima desses 11 passa para 1,30, 1,50 e é multiplicado pelos metros todos, o metro cúbico passa a ser cobrado mais caro.

**SRA. VANESSA MIRANDA BARBOSA:** Não, não. Não pelos metros todos, é cada metro cúbico na sua faixa.

**SR. MARCOS DONALD:** Tá.

**SRA. VANESSA MIRANDA BARBOSA:** Uhum.

**SR. MARCOS DONALD:** E pelos cálculos parecia que tinha sido por todos. Mas vamos colocar que é pelo... que mudou a faixa, por um erro ou por um problema da Copasa, no caso, em não medir nos 30 dias, esse consumidor vai acabar pagando 1 ou 2 metros cúbicos a mais, em um valor diferenciado, por erro que não foi ele que deu causa também. Porque ele não escondeu o hidrômetro dele nos 30 dias, estava lá disponível, era a Copasa que teria que ter ido lá e medir.

Agora, o consumidor vai ser penalizado pelo atraso da mediação da Copasa? Isso é justo? Se a gente for pensar que é 30, 60, 1 real para cada consumidor, em um universo de quantos milhões de usuários que nós temos em Minas Gerais que são clientes da Copasa, isso é complexo. Parece pouco, mas se a gente for colocar um montante, é um dinheiro muito a mais que está indo para a empresa que não deveria, porque foi gerado esse dinheiro a mais por um erro deles, ou seja, eles erram por... atrasam os técnicos, mas quem paga a conta é o consumidor.

**SRA. VANESSA MIRANDA BARBOSA:** Nesse ponto, do mesmo jeito que se em um mês a leitura demorou alguns dias a mais para ser feita em relação aos 30 dias, e por isso o usuário foi faturado em alguns metros cúbicos em faixas superiores, no mês seguinte, a leitura vai contemplar menos dias de faturamento e aí, então, no mês seguinte, o usuário vai ser faturado em uma faixa de consumo abaixo do que ele estava sendo faturado antes.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** [pronunciamento fora do microfone].

**SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA:** É, mas, Vanessa, mas faz sentido, porque se você faz a leitura, por exemplo, 45 dias, eu acho que a cobrança da tarifa por faixa, de alguma forma, ela tenha que estar vinculada ao mês, porque senão você acaba ampliando a faixa e, quando você cobrar por menos dias, essa diferença que foi aumentada, ela não vai ser compensada, porque você vai ficar em uma faixa inferior, com a cobrança menor. Eu não sei como está na regulação, mas é um tema importante para vocês lerem na minuta e poderem fazer alguma sugestão, encaminhar aqui para o Procon. Por quê? Porque isso é uma questão relevante, a questão tarifária é muito relevante, tanto é que a Arsae fez questão de vir aqui e sugeriu que fosse a minuta que fosse exposta com mais detalhes exatamente porque isso é de profundo interesse dos consumidores. Então, o Ricardo já antecipou, a gente vai encaminhar para vocês as minutas com as apresentações e pedir que vocês façam a leitura e nos ajudem nessa análise encaminhando as sugestões. Ok?

**SRA. VANESSA MIRANDA BARBOSA:** E a gente vai levar esse ponto em consideração nas discussões, para ver se a gente consegue deixar a norma de um jeito que crava mais a obrigatoriedade de respeitar os 30 dias...

**SR. MARCOS DONALD:** Certo.

**SRA. VANESSA MIRANDA BARBOSA:** E talvez colocar um dispositivo que corrija um possível erro por faturamento a maior [ininteligível].

**SR. MARCOS DONALD:** Ok. E a respeito do custo por causa da inviabilidade técnica ao consumidor?

**SRA. VANESSA MIRANDA BARBOSA:** Ah, sim. Quando a gente colocou isso na norma, o pensamento é de uma inviabilidade técnica que foi provocada por uma falta de uma adequação no período de construção, e a intenção foi não jogar esse custo de uma pessoa que não fez a construção adequada para os outros usuários, porque se for gratuito para um, os outros usuários que se preocuparam com o planejamento da construção de modo a propiciar a viabilidade técnica vão ter que pagar pelo que não se preocupou com isso. Podem ter essas situações específicas, que a culpa foi do empresário, do loteamento, de um desrespeito às normas que deveriam ter precedido o momento da construção...

[falas sobrepostas]

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** [pronunciamento fora do microfone].

**SRA. VANESSA MIRANDA BARBOSA:** Mas...

**SR. MARCOS DONALD:** Eu atendi o seu ponto.

**SRA. VANESSA MIRANDA BARBOSA:** Uhum.

**SR. MARCOS DONALD:** Mas, olha só, eu citei o consumidor de boa-fé. Ou seja, eu estou colocando o seguinte, ele comprou o seu lote, ele teve, ele apresentou a planta para aprovação na prefeitura, então, ele tem a planta da ligação hidráulica, da ligação do esgoto, ele atendeu os requisitos. Agora, se por uma inviabilidade, por exemplo, não existe rede na rua do loteamento, ele fez todas as ligações, mas na hora da Copasa ligar lá na rua está errado. Aí ele está sendo penalizado. Ele atendeu as normas exigidas para a ligação do esgotamento, porém, por um erro que não é dele, ele vai acabar sendo penalizado na ligação.

Aí, assim, penso eu, que o correto seria que dentro dessa norma reguladora que a quem de direito que está instalando, que vai ter que fazer a correção ou que tem que fazer um apoio na rede, que ela pegue esse custo e repasse a quem não fez. Ou seja, que Copasa, ou quem quer que seja, que vá cobrar do município, que aprovou indevidamente, ou do empreendimento. O que não pode é o consumidor ser privado de um bem essencial, que é a água, por um erro que não foi dele. Esse é o meu ponto de vista.

**SRA. IZABELA MARCIA COELHO DE ABREU:** É, aí até a norma no caso de loteamento, e existe uma lei para loteamento, e como que ele tem que ser feito, o prestador de serviço, no caso, da Copasa, tem que aprovar o projeto das redes do loteamento antes da construção e tem que fiscalizar a construção dessas redes. Então tem todos esses momentos assim. Aí a gente precisa às vezes de um caso concreto para entender quando deu errado, para a gente entender em que momento que deu errado, porque a norma, ela está prevendo esses momentos em que a

inviabilidade técnica aí, se ela foi identificada, vai ser identificada antes de estourar na mão do usuário.

**SR. MARCOS DONALD:** Eu posso fazer o seguinte, eu vou... Depois, se você me fornecer o seu e-mail, eu tenho um caso concreto, eu posso [ininteligível].

**SRA. IZABELA MARCIA COELHO DE ABREU:** Tá. Por favor.

**SRA. VANESSA MIRANDA BARBOSA:** Uhum. Isso ajuda.

**SRA. IZABELA MARCIA COELHO DE ABREU:** Para a gente poder... Acho que até uma sugestão, assim, encaminha para a diretoria mesmo o ofício da Arsae e tudo, porque aí chega ali pelas vias formais, para a gente poder avaliar o caso concreto e tentar entender realmente o que aconteceu.

**SR. MARCOS DONALD:** Ok. Muito obrigado.

**SRA. IZABELA MARCIA COELHO DE ABREU:** Uhum.

**SR. GILMAR:** Boa noite. Procon de João Pinheiro. O questionamento, ele é muito simples. Se a minuta da norma, ela disciplina o dimensionamento de rede de fornecimento e coleta quando esta é construída pela empresa loteadora. Com a expansão da construção civil, muitas loteadoras têm feito essas redes com dimensionamento inferior, obviamente causaria problemas e, talvez, fosse a oportunidade de inserir na norma parâmetros científicos a respeito desse dimensionamento. Obrigado.

**SRA. IZABELA MARCIA COELHO DE ABREU:** O que acontece? Essa parte da norma, essa normatização técnica, ela é uma normatização referente ao prestador de serviços, e existem algumas normas técnicas da própria Copasa, por exemplo. Então a norma técnica para um determinado tipo de instalação, a norma técnica para despejo de efluente não doméstico. A própria Copasa tem várias normas técnicas próprias, e existe uma para dimensionamento de redes e para projeto. Nesse caso aí do loteamento, o loteamento, antes da construção, ele tem que ser, o projeto dele, ele tem que ser submetido à Copasa para a Copasa aprovar. Depois que o projeto é aprovado, aí o empreendedor vai fazer a construção, a Copasa vai ter que fiscalizar e antes da entrega da obra. Então, é conforme a norma técnica da Copasa.

Aí não seria pertinente para nós colocar na nossa norma, pelo motivo que não somos nós que vamos lá fiscalizar a obra, entende? Não somos nós que... porque aquilo ali é no momento da implantação. Aí o que acontece? No momento da prestação, se a prestação do serviço está indesejada, aí o usuário vai reclamar para a Copasa, e a Copasa vai ter que dar a solução. Se foi feita uma obra que está em desacordo com a norma técnica da Copasa e a Copasa aprovou, aí tem

que ver essa relação entre o empreendedor e a Copasa, como que isso aconteceu. Porque foi um momento anterior à prestação do serviço, né? Foi um momento ali de implantação.

**SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA:** Satisfeito, Gilmar? Eduardo.

**SR. EDUARDO:** Boa noite. Eduardo, de Juiz de Fora, presidente do fórum. Só para encerrar, gente, encerrar mesmo, mas é uma contribuição, já que nós estamos na fase final da elaboração das minutas que vão virar uma resolução, existe um trabalho que foi desenvolvido pelo ex-diretor do Procon de Teófilo Otoni, o Rafael, junto com o irmão dele que o trouxe aqui, o Gabriel, que é vereador lá na cidade de Teófilo Otoni e que é da Comissão de Constituição e Justiça sobre a inconstitucionalidade da cobrança da taxa de esgoto não coletado e não entregue. O Ricardo conhece mais esse assunto, ele conhece esse trabalho, está aí na mão dele, eu gostaria que ele fizesse a passagem desse documento, não só passar, mas... para o Dr. Amauri também analisar e olhar, já que está na fase final aí da avaliação das minutas, que pode ser algo que contribua com o trabalho de vocês, tá? Só essa colocação. Como que chama o negócio aí? O título aí mesmo? Só para não corrigir.

**SR. RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR:** Só para constar. A Ilegalidade da Cobrança do Esgotamento Sanitário Sem o Devido Tratamento.

**SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA:** É porque se não houver a coleta e nem tratamento, não há cobrança, né?

[falas sobrepostas]

**SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA:** É. Aí é outro ponto da minuta, que é importante que os Procons leiam com muito cuidado e possam trazer sugestões para serem levadas à Arsa, né?

**SRA. VANESSA MIRANDA BARBOSA:** Uhum. Esse ponto é um ponto que permite quase constante modificação ao longo dos anos, independente da publicação dessas minutas, porque a estrutura tarifária de cobrança, ela é definida nas resoluções específicas de revisão e reajuste tarifário de cada prestador anualmente, porque pelo menos anualmente tem o reajuste tarifário, e geralmente a cada quatro anos, pelo menos para a Copasa são quatro anos, tem as revisões tarifárias e a estrutura tarifária pode ser totalmente modificada. A diferenciação de preços para... de tarifas para água, coleta e tratamento, ela pode ser modificada então nas revisões. Atualmente, a gente tem a cobrança, se o esgoto é coletado e não é tratado, tem a tarifa menor, que é só de coleta, e só quando o esgoto é tratado que pode ser cobrado a tarifa de coleta com tratamento. Quando acontece de ser cobrado tratamento antes de ter o tratamento ou a coleta antes de a

rede estar realmente interligada, coletando aquele esgoto, é cobrança indevida, será devolvido em dobro para o usuário assim que o processo administrativo for concluído, após denúncia ou após verificação da Arsae em fiscalizações rotineiras. E... Bom, era isso mesmo que eu ia falar.

**SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA:** Mais alguma pergunta?

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** Eu.

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** Eu só queria fazer uma última consideração.

**SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA:** No microfone, por favor.

**SRA. LÍVIA:** Eu não gosto. Izabela e Vanessa, eu sou Lívia, do Procon Rio Pomba. Nós todos aqui somos 'proconianos' e essa defesa do consumidor, ela está na veia, e quando a gente encontra com agências reguladoras, eu confesso que a gente fica meio arrepiado, que nem galinha lacaré. E hoje, de acordo com essa apresentação, inclusive dessa última minuta, vem assim aos meus olhos uma luz atrás do túnel de uma preocupação aí com a defesa do consumidor. Como exemplo, a questão da devolução em dobro de cobrança indevida que está em contrapartida, na verdade, do entendimento atual jurisprudencial, né? Quando é necessário a gente comprovar a má-fé do fornecedor para fins de ressarcimento em dobro. Então eu quero, na verdade, até parabenizá-los por esse cuidado, que se ela já vem em uma norma, fica bem fácil a garantia desse direito do consumidor, tá? E parabéns pela explanação suas, foi muito bom.

**SRA. VANESSA MIRANDA BARBOSA:** Obrigada.

**SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA:** Bom. É, então acho que a gente já vai para o encerramento. Eu queria, antes de encerrar, passar a palavra a Izabela, a Vanessa e ao Ricardo para fazerem as suas considerações finais.

**SRA. IZABELA MARCIA COELHO DE ABREU:** Bom, quero agradecer a participação de todos, agradecer o convite e queria destacar que esse tipo de encontro, este tipo de momento, isso é fundamental para a boa qualidade das normas. Quando a gente começa a ouvir os problemas é que a gente consegue entender para que a gente precisa escrever a norma, caso contrário, elas viram normas vazias, eu invento regras. E o trabalho não é esse, o trabalho não é inventar regras, o trabalho é identificar os problemas e pensar em uma forma de resolver, e uma forma de resolver bem racional, né? Não assim: ah, vou punir o prestador, vou penalizar. Não, é incentivar para que ele tenha interesse em prestar um serviço de qualidade, para que ele tenha meios de prestar o serviço e que até atinja patamares melhores progressivamente, né? Não desejando um serviço ideal e maravilhoso do dia para a noite, mas que seja uma construção aí gradativa à medida que a gente vai conhecendo e entendendo os problemas.

Então, aí coloco aí a Arsae à disposição para a gente poder avaliar esses problemas e conhecer esses casos concretos, porque quem sabe futuramente, quando essa norma vai ser publicada, vamos supor que ela fique vigente mais seis anos, mais dez anos, mas que daqui dez anos, se ela for ser revista, que a gente tenha aí um levantamento de problemas e de situações que a gente precisa resolver e atualizar essa norma com esses fatos concretos. Muito obrigada.

[aplausos]

**SRA. VANESSA MIRANDA BARBOSA:** Complementando então, faço [ininteligível] as palavras da Izabela, mas complemento que em todos os processos de consulta e Audiência Pública que a Arsae realiza, que são muitos, todo reajuste de revisão tarifária, toda discussão de nova norma, a gente tem feito cada vez mais um esforço constante de conseguir mais participação das pessoas, principalmente voltadas para a preocupação com os usuários, e isso é muito difícil, porque o usuário não lê muito mensagem na fatura, o usuário não entra de repente: “Ah, vou entrar no site da Arsae hoje para ver o que tem de novidade. Quando que vai ter uma Audiência Pública. Quando que vai ter um momento de participação”. Então, acaba que, por exemplo, em 2017, a gente teve a última revisão tarifária da Copasa, que definiu as estratégias, os incentivos tarifários com punições e prêmios para o aumento de esgotamento sanitário, melhoria de qualidade, quais os custos que seriam considerados, quais os incentivos para o aumento de cumprimento de contratos, para investimento. E a gente teve três fases, com várias Audiências Públicas em cada fase, isso foi de mais ou menos agosto/setembro de 2016 até maio de 2017, e, em peso, a participação nessas Audiências Públicas era de investidores, consultorias contratadas por investidores para defender os interesses da Copasa em termos de lucro, e tinha participação do Procon, sim, de algumas poucas associações, vereadores mais trazendo problemas operacionais e não tanto participando com a construção desse cenário que está durando quatro anos. Então é muito bom ter esse momento aqui com o Procon, com todos vocês voltados para essa preocupação com o usuário e a gente gostaria de mais participação nesses outros momentos também de definição de regras que são perpetuadas por um grande tempo.

E no site da Arsae tem muito material sobre os prestadores, relatórios de fiscalização, tanto econômica quanto operacional, a situação dos sistemas, a situação de devolução de tarifa por cobrança indevida em cada localidade que isso foi acompanhado, fiscalizado, tem um simulador de faturas para os usuários poderem verificar, de acordo com o consumo medido, se a tarifa cobrada foi cobrada corretamente e isso poder motivar uma reclamação. As reclamações podem ser feitas na ouvidoria da Copasa, no SAC da Copasa e na ouvidoria da Arsae, que é a forma que a



gente recebe a maior parte das reclamações lá dos problemas. E nós estamos sempre abertos para qualquer contribuição de vocês.

[aplausos]

**SR. RICARDO AUGUSTO AMORIM CÉSAR:** Só agradeço pelo convite que o Dr. Amauri me fez, e minha satisfação de ter participado de uma Mesa com duas palestrantes tão qualificadas. Parabéns.

[aplausos]

**SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA:** Bom, e depois a gente, com calma, não hoje, mas depois, com calma, vamos fazer uma visita ao site da Arsae para entender um pouquinho tudo o que está lá. E até amanhã, às 8h30min da manhã, neste mesmo local, para dar continuidade aos nossos trabalhos.

[falas sobrepostas]

**SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA:** Às 8h30min é o credenciamento, gente. É o credenciamento.

[falas sobrepostas]

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** [ininteligível] parabenizar. Muito bom. Das agências reguladoras que [ininteligível] aqui, fiquei surpreso, é a que mais chegou próximo do que a gente entende enquanto [ininteligível].

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** Que bom.