

**SIMP nº 001120-038/2022**

**INQUÉRITO CIVIL**  
**PORTARIA nº 41/2022**

**Considerando** a reclamação encaminhada pela Câmara de Vereadores de Juara, por meio do ofício 058/GVMD/2022, dando conta da má qualidade dos serviços prestados pela empresa VIVO S.A [péssima qualidade da internet móvel e falta de sinal da operadora nesta cidade];

**Considerando** que a contratação se dá por contrato de adesão e os preços são cobrados integralmente dos consumidores, com ou sem fornecimento de sinal de telefonia móvel ou internet móvel, apesar da ausência de sinal ou lentidão abaixo dos padrões contratuais, caracterizando, assim, vício de serviço autorizando o abatimento proporcional do serviço (artigo 18, § 1º, inciso III do Código de Defesa do Consumidor);

**Considerando** que são direitos básicos do consumidor a efetiva prestação de serviços [artigo 6º, inciso X, do Código de Defesa do Consumidor] e a necessidade de proteção de todos os consumidores de Juara/MT por eventual prática abusiva pelo abatimento mencionado no parágrafo anterior;

**Considerando** que a Lei nº 9.472/97 estabelece que o fornecimento de serviços de telecomunicações é de concessão da União e de seus órgãos dependentes reforçando ainda que o usuário de serviços de telecomunicações tem direito ao fornecimento com padrões de qualidade e regularidade (artigo 3º, inciso I) e a reparação de danos causados por violação a seus direitos (artigo 3º, inciso XII);

**Considerando** que além de impor o dever de qualidade do serviço, a Lei 9.472/97 também determina em seu artigo 127 que *“A disciplina da exploração dos serviços no regime privado terá por objetivo viabilizar o cumprimento das leis, em especial das relativas às telecomunicações, à ordem econômica e aos direitos dos consumidores, destinando-se a garantir: (...) III - o respeito aos direitos dos usuários”*;



**Considerando** o serviço de telefonia móvel submete-se também ao regime de concessão da prestação de serviços públicos, sendo fixado pela Lei 8.987/95 a obrigação às concessionárias em fornecer serviço adequado aos servidores (art. 7º, inciso I);

**Considerando**, por fim, que a adoção medidas demandarão mais prazo do que o permitido para a duração da notícia de fato;

**O Ministério Público do Estado de Mato Grosso**, por meio do seu órgão de execução signatário, no uso de suas atribuições constitucionais [artigos 127, caput, e 129, incisos II, III, VI e IX, da Constituição Federal], legais [artigo 25, inciso IV, alínea “b” da Lei no 8.625/93 e artigo 22, inciso IV, alíneas “a” e “b”, da Lei Complementar no 27/93], e administrativas [Resolução do Conselho Nacional do Ministério Público - CNMP, n.º 23/2007 e Resolução n.º 052/2018-CSMP], **Resolve** instaurar inquérito civil, com base nas razões e fundamentos expressos na presente portaria, para a regular e formal coleta de elementos destinados a auxiliar a formação de convicção acerca da matéria versada, razão pela qual deverá a Secretaria desta Promotoria de Justiça autuar a presente portaria (920037); a seguir, registrar o inquérito civil instaurado no sistema SIMP, classe código 910004, cujo resumo deverá constar as informações abaixo:

**Representante/Interessado:** *Ministério Público do Estado de Mato Grosso;*

**Representada:** *VIVO S.A.*

**Objeto da investigação:** *Apurar a qualidade e o efetivo fornecimento dos serviços de telefonia móvel e internet móvel contratados pelos munícipes de Juara/MT junto a empresa VIVO S.A., com responsabilização por danos morais coletivos e ressarcimento aos consumidores lesados.*

**Área:** *Consumidor*

Determino à Secretaria desta Promotoria de Justiça o cumprimento das seguintes deliberações:

1 - O registro, a autuação e a publicação desta portaria nos termos do inciso V, do artigo 21, da Resolução 052/2018 – CSMP;

2 - A publicação da minuta desta Portaria nos termos do artigo 11 da Resolução



052/2018 – CSMP;

3 – Que o técnico administrativo proceda diligências junto aos técnicos que prestam serviço para a empresa de telefonia móvel VIVO S.A neste Município, visando averiguar acerca da qualidade dos equipamentos empregados nos serviços de telefonia e internet móvel, devendo responder aos seguintes questionamentos:

- a) Quais os equipamentos utilizados pela empresa VIVO em Juara/MT?*
- b) Os equipamentos utilizados estão em boas condições de funcionamento?*
- c) Há manutenção de rotina nos equipamentos utilizados?*
- d) Os equipamentos empregados são suficientes e adequados para atender aos serviços prestados nesta comarca?*
- e) Outras considerações relevantes que julgar pertinentes.*

4 – Seja expedido ofício à ANATEL em Mato Grosso [endereço: Av. Vereador Juliano da Costa Marques, 99 - Centro Político Administrativo – CEP 78049-937 – Cuiabá/MT], requisitando, no prazo de trinta dias, as seguintes informações e/ou dados:

- a) - encaminhamento do relatório de monitoramento consolidado das redes do serviço móvel pessoal (SMP) da operadora VIVO no município de Juara/MT, abrangendo a “taxa de conexão de voz (%)” e “taxa de desconexão de voz (%)”, desde o mês de janeiro/2021 a junho/2022;*
- b) encaminhamento do relatório de monitoramento consolidado das redes do serviço móvel pessoal (SMP) da operadora VIVO no município de Juara/MT, abrangendo a “taxa de conexão de dados 2G/3G/4G (%)” e “taxa de conexão de dados 2G/3G/4G (%)”, desde o mês de janeiro/2021 a junho/2022;*

5 – Seja expedido ofício ao PROCON local requisitando, no prazo de trinta dias, informações quantos aos fatos narrados no ofício 058/GVMD/2022, dando conta da má qualidade dos serviços prestados pela empresa VIVO S.A [péssima qualidade da internet móvel e falta de sinal da operadora nesta cidade], bem como seja encaminhada cópia das reclamações registradas envolvendo os fatos desde o mês de janeiro/2021 a junho/2022, incluindo as reclamações

registradas no site [www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br);

6 – Seja expedido ofício comunicando a subscritora do ofício 058/GVMD/2022 acerca da instauração do presente procedimento, facultando o encaminhamento de outras informações que julgar pertinentes, bem como auxílio na divulgação do presente procedimento investigatório, para que usuários do serviço apresentem suas reclamações junto a esta unidade ministerial durante o mês corrente (julho);

7 –Seja expedida comunicação às empresas de radiofusão locais acerca da instauração deste procedimento, a fim de que, auxiliem na divulgação da informação aos consumidores, orientando aqueles que se sentirem lesados com a má prestação do serviço a comparecer nesta promotoria de justiça até o dia 29.7.22 para colheita de declarações.

Após a juntada das competentes peças instrutórias, remetam-se os autos conclusos para nova deliberação.

Juara/MT, 6 de julho de 2022.

**HERBERT DIAS FERREIRA**

**Promotor de Justiça**