

São Paulo, 24 de junho de 2016

carta Idec nº 101/2016 - COEX

**Ao Ilmo. Sr. Presidente João Batista de Rezende  
Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL**

SAUS, Quadra 06, Blocos C, E, F e H - CEP: 70070-940 - Brasília – DF  
[presidencia@anatel.gov.br](mailto:presidencia@anatel.gov.br)

**A Ilma. Sra. Elisa Vieira Leonel- Superintendente de Relações com  
Consumidores**

**Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL**

SAUS, Quadra 06, Blocos C, E, F e H - CEP: 70070-940 - Brasília – DF  
[elisaleonel@anatel.gov.br](mailto:elisaleonel@anatel.gov.br) / [lila@anatel.gov.br](mailto:lila@anatel.gov.br)

Com cópia

**Ao Ilmo. sr José Elaeres Marques Teixeira**

**Ministério Público Federal**

**Procuradoria Geral da República – Coordenador da 3ª Câmara –  
Consumidor e Ordem Econômica**

SAF Sul, Quadra 4, Conjunto C, Lote 03, Bloco B, sala BC.10

CEP: 70050-900 – Brasília, Distrito Federal

[3ccr@mpf.mp.br](mailto:3ccr@mpf.mp.br)

**Ao Ilmo. Ministro Gilberto Kassab - Ministro de Estado da a Ciência,  
Tecnologia, Inovações e Comunicações – MCTIC**

Esplanada dos Ministérios, Bloco E

CEP 70067-900 / Brasília - DF

[ministro@mcti.gov.br](mailto:ministro@mcti.gov.br) / [vermelho@mcti.gov.br](mailto:vermelho@mcti.gov.br)

**Ao Ilmo. sr. Armando Luiz Rovai, Secretário Nacional do Consumidor -  
Senacon, do Ministério da Justiça**

Esplanada dos Ministérios, Bloco T, Ministério da Justiça, 5º andar, sala 538,  
Brasília/DF. CEP: 70064-900

[gab.senacon@mj.gov.br](mailto:gab.senacon@mj.gov.br)

## **Ref.: Recuperação judicial da "Oi" – solicitação de intervenção da ANATEL**

Prezados,

O Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec) é uma associação de consumidores, sem fins lucrativos, de utilidade pública federal, criada em julho de 1987 e mantida por seus associados. A missão do Idec é promover a educação, a conscientização, a defesa dos direitos do consumidor e a ética nas relações de consumo, com total independência política e econômica, e entre suas atividades estão o acompanhamento dos processos de discussão de legislação pertinente, bem como, atuação na defesa do estabelecimento de políticas públicas que equilibrem as forças nas relações de consumo, ante ao princípio da vulnerabilidade do consumidor.<sup>1</sup>

Nas questões que trataremos a seguir, é importante ressaltar nossa expertise no assunto, uma vez que o Idec integra o Grupo de Trabalho de Telecomunicações e Consumo da Senacon (Ministério da Justiça), bem como o CDUST (Comitê de Usuários de Telecomunicações da Anatel).

Diante das últimas notícias referentes ao pedido de recuperação judicial formulado pela "Oi", face à impossibilidade de reestruturar sua dívida declarada em R\$ 65,4 bilhões, tivemos conhecimento que a 7ª Vara Empresarial da Comarca do Rio de Janeiro acatou na última quarta-feira (22) tal pedido, determinando a suspensão de todas as ações e execuções, até a aprovação do pedido de recuperação, contra a "Oi".

Para situar e qualificar melhor a situação a que nos referimos, é importante salientar que a "Oi":

**1** - Divide hoje com a Vivo a primeira colocação entre as operadoras em telefonia fixa no Brasil, detendo a concessão em regime público em 25 estados brasileiros e 2.980 municípios, ou seja, 53% dos municípios do Brasil, totalizando 14,8 milhões de telefones fixos<sup>2</sup>;

<sup>1</sup> Artigo 4º, I do CDC: reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo.

<sup>2</sup> [http://www.teleco.com.br/mshare\\_fix.asp](http://www.teleco.com.br/mshare_fix.asp), acessado em 23/06/2016.

**2** - Na telefonia móvel, ocupa a 4ª posição, com 47,6 milhões de celulares<sup>3</sup>;

**3** - Portanto, na área de telefonia, cerca de 62,5 milhões de consumidores estão ligados à empresa e;

**4** - É também a detentora da maior receita líquida entre as operadoras de banda larga fixa, tendo arrecadado R\$ 7,2 bilhões em 2015<sup>4</sup>.

Tendo em vista a magnitude de tal processo, considerado o maior pedido de recuperação judicial na história do Brasil, agravada pela quantidade de consumidores envolvidos, resta necessária a imediata atuação de órgãos de proteção do consumidor, bem como de entes do governo, de modo a garantir que o processo seja acompanhado rigorosamente, evitando em tempo hábil maiores danos aos cidadãos e ao sistema nacional de telecomunicações. É impossível descartar os riscos de falhas em um plano de recuperação de tal monta.

Alguns fatos agravam a preocupação do Idec e da sociedade com a adequada condução do processo de recuperação judicial, sendo claro aqui que isso não se refere à qualidade da autoridade judicial que homologará o processo nem ao administrador judicial que a presidirá, nos termos da lei 11.101/2005.

Os fatos a que nos referimos são:

**I** - Parte significativa da dívida atual da Oi é referente a multas da própria Anatel;

**II** - Segundo a própria empresa, cerca de 60% dos recebíveis (valores que a empresa tem a receber de clientes decorrentes de vendas a prazo) estavam penhorados a bancos brasileiros;

**III** - Desde 2011 a empresa teve seis diferentes presidentes, denotando instabilidade na gestão dos seus negócios<sup>5</sup>;

<sup>3</sup> <http://www.teleco.com.br/mshare.asp>, idem

<sup>4</sup> <http://www.teleco.com.br/mshare.asp>, idem

<sup>5</sup> <http://epoca.globo.com/tempo/noticia/2016/06/oi-teve-seis-presidentes-em-quase-cinco-anos.html>

**IV** - Em maio deste ano a própria Anatel aprovou uma proposta de TAC (Termo de Ajustamento de Conduta) com a Oi que exigia investimentos de R\$ 3,2 bilhões, em troca de multas de cerca de R\$ 1,6 bilhão, por descumprimento de metas de qualidade e universalização do atendimento. Na ocasião, como os termos do TAC envolviam não apenas a fiscalização de adequação de conduta, mas o acompanhamento dos investimentos feitos na rede – as metas físicas -, o conselheiro Igor de Freitas alertou para a necessidade de a “Anatel montar uma estrutura para fazer esta fiscalização ‘que vai consumir recursos da agência e da operadora’”<sup>6</sup>;

**V** - Em apenas um ano, de 2015 para 2016, a dívida da empresa saltou de R\$ 50 bilhões para os agora anunciados R\$ 65,4 bilhões;

**VI** - Desde 2005, o Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro disponibiliza a lista TOP 30 das empresas mais acionadas nos Juizados Especiais (<http://www4.tjrj.jus.br/MaisAcionadas/>). Apenas com base nos dados disponíveis para o Estado do Rio de Janeiro, nos últimos cinco anos, ou seja, entre 2012 e 2016, a Oi liderou ano a ano o ranking dos números de ações judiciais, acumulando 326.103 ações de consumidores;

**VII** - Por fim, dos dados do Boletim Sindec 2015 -- publicação da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) que integra o atendimento de Procons de 26 estados, o do Distrito Federal e de 400 municípios --, se extrai que dos 2.648.521 de atendimentos registrados naquele ano, a Oi Fixo/celular, segundo fornecedor mais reclamado, detinha 7,6% de todas as queixas do país, com 200.659 registros nos Procons, atrás apenas da primeira colocada, Claro/Embratel/NET. Além disso, esse mesmo boletim aponta que dentre as operadoras de telefonia a Oi foi a que menos melhorou na chamada “solução preliminar”, quando a empresa resolve ao primeiro contato dos Procons o problema do consumidor. Ao contrário, decaiu entre 2013 e 2015 e ostentava neste último ano índices de 77,8% de resolução, face a uma média de 81,7% do setor de telecomunicações.

---

<sup>6</sup> <http://www.telesintese.com.br/conselho-diretor-da-anatel-aprova-primeiro-tac-da-oi/>

Diante do exposto, e tratando-se a presente situação de um cenário complexo, em que há claro interesse público, por tratar-se de um serviço essencial e regulado<sup>7</sup>, imprescindível que a ANATEL, dentro de suas atribuições, atue de maneira preventiva e incisiva no presente processo de recuperação, de modo a ajudar na reestruturação da empresa, garantindo concomitantemente a manutenção da qualidade dos serviços prestados.

Esta atuação, visando a minimização dos riscos e prejuízos é prevista nos artigos 19, VI, e 110 da Lei Geral de Telecomunicações (Lei nº 9.472/1997), que dispõe sobre a intervenção do ente regulador na concessionária.

Nesse ponto, deve-se destacar que a ANATEL já anunciou medidas preliminares, tais como: (a) a suspensão cautelar de qualquer alienação ou oneração de bens moveis e imóveis integrantes do patrimônio da concessionaria, de suas controladoras, controladas e coligadas; e (b) ações específicas de fiscalização que assegurem a manutenção das condições operacionais da empresa.

Ocorre que, estas medidas, não obstante correspondam *a uma parte* das práticas adotadas quando da determinação de uma intervenção, não tem, por si só, o condão de afastar efetivamente os riscos decorrentes de uma recuperação judicial malsucedida. De tal modo, imperioso que seja decretada efetivamente a intervenção pela ANATEL, nos termos do já citado art. 110 da Lei nº 9.472/1997, e das Resoluções nº 612/2013 e 73/1998 da mesma agência.

De tal modo, e envolvendo a presente recuperação cerca de 62,5 milhões de consumidores, é de extrema relevância que a ANATEL atue mais de perto no processo, ajudando a conduzir o plano formulado, e fiscalizando possíveis inconsistências e falhas que, se não combatidas imediatamente, acabariam ocasionando prejuízos incalculáveis.

Além da atuação da ANATEL, não se descarta a importância do acompanhamento próximo de outros entes do governo, como o próprio Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações - MCTIC, de modo a evitar equívocos ao longo do processo, bem como a manutenção dos serviços com qualidade, e dos direitos dos consumidores.

---

<sup>7</sup> Art. 22, CDC: Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.

Exsurge desses elementos, portanto, a necessidade imediata de intervenção da ANATEL no processo de recuperação judicial da "Oi", em conformidade com as disposições da Lei Geral de Telecomunicações.

Certo do compromisso desse Órgão com a sociedade brasileira, o Idec aguarda resposta quanto a solicitação feita.

Cordialmente,



**Elici Mª Checchin Bueno**  
Coordenadora Executiva



**Carlos Thadeu C. Oliveira**  
Gerente Técnico



**Rafael A. F. Zanatta**  
Pesquisador em Telecomunicações