



**PODER JUDICIÁRIO**  
**JUSTIÇA FEDERAL**  
**SEÇÃO JUDICIÁRIA DO PARÁ – 2ª VARA**

PROCESSO N. : 30807-26.2010.4.01.3900  
CLASSE 07100 : AÇÃO CIVIL PÚBLICA  
REQUERENTE : MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL  
REQUERIDOS : ANATEL E OUTRO  
JUÍZA FEDERAL : HIND G. KAYATH  
Tipo:   A  

**SENTENÇA**

Trata-se de ação civil pública intentada por um dos representantes do MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL contra a AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES – ANATEL, autarquia especial vinculada ao Ministério das Comunicações, com sede em Brasília/DF; e TELEMAR NORTE LESTE S/A, pessoa jurídica de direito privado, constituída sob a forma de sociedade anônima, portadora do CNPJ nº 33.000.118/0001-79, estabelecida nesta capital, objetivando provimento judicial que obrigue: a) a primeira Requerida (ANATEL), a realizar fiscalização periódica no serviço de internet prestado pela segunda requerida; b) em relação a segunda Requerida (TELEMAR): (b.1) a ressarcir todos os consumidores do Estado do Pará pelas interrupções na prestação dos serviços de internet banda larga (VELOX) ocorridas no período de outubro de 2005 até a data do ajuizamento desta ação, em 26/10/2010 (fls. 03); (b.2) a apresentar plano de melhoria dos seus serviços de internet, com o respectivo cronograma das metas quantitativas e qualitativas; (b.3) a pagar indenização por dano moral coletivo em montante correspondente ao dobro do valor a ser ressarcido aos assinantes.

*Handwritten signature*



**PODER JUDICIÁRIO**  
**JUSTIÇA FEDERAL**  
**SEÇÃO JUDICIÁRIA DO PARÁ – 2ª VARA**

Narra a peça inicial que, com o intuito de apurar os freqüentes relatos noticiando falha no serviço de internet banda larga Velox, prestado, em regime de concessão da ANATEL, pela TELEMAR NORTE LESTE S/A, mormente no que tange à proteção do direito dos consumidores do serviço, houve por bem o Ministério Público Federal instaurar o procedimento administrativo 1.23.000.000087/2009-10, no bojo do qual, após propiciar a apresentação de defesa pelas demandadas, comprovou não apenas as freqüentes interrupções na prestação do serviço como a ausência de qualquer justificativa para a falha, além da cobrança indevida do período em que os assinantes ficaram impossibilitados de acessar a internet, interrupção que em algumas regiões persistiram por vários dias, irregularidades que sequer foram levadas ao conhecimento da Agência Reguladora (ANATEL) que, por sua vez, teria negligenciado na fiscalização do serviço público prestado pela concessionária.

Assevera que as falhas contínuas verificadas na prestação do serviço de internet banda larga (Velox), em algumas ocasiões por longo lapso temporal, ocasionaram prejuízos irreparáveis aos seus consumidores, o que autoriza a condenação da TELEMAR NORTE LESTE S/A não apenas a ressarcir os assinantes pelo serviço não prestado como a pagar-lhes indenização por danos morais, o que ora requer.

Em antecipação dos efeitos da tutela requereu (a) determinar à ANATEL que proceda no sistema de faturamento da TELEMAR, levantamento completo sobre todas as interrupções no serviço de internet banda larga (Velox) ocorridas desde 21 de outubro de 2005, bem como se



**PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA FEDERAL  
SEÇÃO JUDICIÁRIA DO PARÁ – 2ª VARA**

nesse período houve o devido ressarcimento dos assinantes, consolidando essas informações em relatório a ser apresentado em juízo no prazo máximo de 60 dias; (b) ordenar à TELEMAR que se abstenha da prática de qualquer ato tendente à impedir ou embaraçar as diligências acima requeridas.

A inicial veio instruída com os documentos de fls. 25-249 (1º vol); fls. 253-313 (2º vol).

Intimada, a ANATEL opôs-se ao pedido liminar, não sem antes suscitar sua ilegitimidade passiva e requerer a inversão no pólo processual para figurar como assistente litisconsorcial do Autor, oportunidade em que colacionou documentos (fls. 319-338).

Deferida a tutela de urgência por meio da decisão de fls. 340-344. Inconformada, tanto com a decisão que rejeitou os embargos de declaração opostos contra a decisão liminar quanto com a própria antecipação da tutela, a ANATEL interpôs agravo de instrumento (fls. 356-366).

A contestação da ANATEL, de fls. 379-398, veio acompanhada dos documentos de fls. 399-473.

Contestação da TELEMAR às fls. 492-500/2º vol. e fls. 501-514/3º vol. oportunidade em que juntou os documentos de fls. 515-534.

ANATEL juntou documentos de fls. 624-735 e fls. 737-756/3º e 4º vol., referentes ao cumprimento da medida liminar.

Réplica às contestações (fls. 757-761v).



**PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA FEDERAL  
SEÇÃO JUDICIÁRIA DO PARÁ – 2ª VARA**

Facultada a produção de novas provas, o MPF mostrou-se satisfeito com o conjunto probatório já constante dos autos (fls. 774-775); enquanto a ANATEL requereu a juntada de novos documentos (fls. 777-824). A seu turno, a TELEMAR pugnou pela juntada de documentos *que eventualmente cheguem ao conhecimento da parte requerida que dizem respeito ao objeto da ação* (fls. 827-828), o que foi deferido desde que observado o prazo do art. 397, do CPC (fls. 841).

Em parecer lançado às fls. 851, o Autor pugnou pela procedência da ação com a condenação da TELEMAR ao pagamento de indenização por danos morais em valor correspondente ao dobro do requerido na petição inicial, tendo em vista a conduta omissa na prestação de informações à ANATEL.

**É o relatório.**

**Decido.**

Pretende o autor, por meio desta ação, compelir a empresa TELEMAR NORTE LESTE S/A, exploradora do serviço de internet banda larga (Velox), a: (1) ressarcir seus assinantes pelas constantes interrupções na prestação do serviço; (2) apresentar um plano para melhoria da qualidade desse serviço, com a fixação de metas quantitativas e qualitativas e o respectivo cronograma; (3) indenizar os assinantes por danos morais causados pelos transtornos decorrentes das inúmeras interrupções na utilização do referido serviço, no montante de R\$ 3.877.810,38 (três milhões, oitocentos e setenta e sete mil, oitocentos e dez reais e trinta e oito centavos). Pugnando,



**PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA FEDERAL  
SEÇÃO JUDICIÁRIA DO PARÁ – 2ª VARA**

ainda, pela condenação da ANATEL a promover periodicamente a fiscalização do serviço de internet banda larga (Velox), prestado pela concessionária ora requerida.

Em amparo de seu pedido afirma que com o intuito de apurar as causas das constantes interrupções na prestação do serviço de internet banda larga (Velox) prestado pela requerida TELEMAR, por concessão da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, bem como apurar se os consumidores estavam sendo devidamente informados das diversas interrupções desse serviço, e se os mesmos estavam sendo ressarcidos pelos prejuízos ocasionados pelas falhas, instaurou o procedimento administrativo que foi tombado sob o nº 1.23.00.000087/2009-10, no bojo do qual, após informações colhida junto à ANATEL, obteve não só a confirmação das reclamações como constatou que no intervalo de tempo compreendido entre 05/01/2008 e 05/03/2009 os assinantes estiveram privados do acesso ao serviço em mais da metade desse período, ou seja, dos 14 meses levantados, em mais de 7 meses o serviço teria ficado interrompido para pelo menos uma parte dos usuários.

Narra que, não obstante a TELEMAR tenha se comprometido, em reunião realizada no âmbito da Procuradoria da República com a participação da ANATEL, a ressarcir todos os consumidores prejudicados pela interrupção do serviço de internet nos dias 02/06/2009 e 01/07/2009, e, de fato, tenha apresentado um Relatório de Ressarcimento elencando vários usuários como beneficiados do abatimento na conta, a fiscalização presencial empreendida pela ANATEL, três meses depois, constatou que a concessionária não mais



**PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA FEDERAL  
SEÇÃO JUDICIÁRIA DO PARÁ – 2ª VARA**

mais possuía as cópias das faturas de 03 assinantes que integravam o Relatório acima citado, escolhidos por amostragem, fator que, acredita, teria comprometido a credibilidade de todas as informações ali constantes.

Aduz que a apuração administrativa ainda constatou que além dos assinantes não terem sido informados sobre as constantes interrupções, as mesmas não podem ser consideradas como excepcionais uma vez que a concessionária deveria possuir, como alternativa, transmissão por satélite ou aluguel de circuitos de outras operadoras. Por outro lado, igualmente não se verificou qualquer comunicação sobre tais interrupções à ANATEL, além do que a equipe de análise da agência reguladora não encontrou qualquer registro de reclamação dos usuários no Sistema de Suporte do Atendimento aos Usuários (FOCUS) nos dois períodos de suspensão do serviço acima mencionados, o que patentearia a inverossimilhança das informações constantes do banco de dados.

Assevera que, não obstante a TELEMAR tenha impugnado as informações constantes nos dois Relatórios de Fiscalização elaborados pela ANATEL [(035/2009/ER10FS: cumprimento das obrigações decorrentes das interrupções; e 0006/2010; cumprimento do Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM)], não apresentou qualquer comprovação capaz de refutar as constatações dos fiscais da agência reguladora, expostas nos mencionados Relatórios.

Na sua peça de defesa a ANATEL, em preliminar, reitera o pedido de extinção do feito sem resolução do mérito em face da carência de ação do autor, consubstanciada na falta de necessidade utilidade do provimento

*Handwritten signature*



**PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA FEDERAL  
SEÇÃO JUDICIÁRIA DO PARÁ – 2ª VARA**

jurisdicional uma vez que a fiscalização dos serviços de comunicação é atribuição que decorre do texto legal, ou seja, já se encontra inserida no poder-dever da agência reguladora, revelando-se despiciendo decisão judicial nesse sentido, até mesmo porque - sustenta -, nunca se omitiu de suas obrigações e a prova disso residiria no fato de que as irregularidades apontadas pelo MPF já estariam sendo objeto de apuração por do Procedimento para Apuração de Descumprimento de Obrigações (PADO 53568.000415/2010), promovido pela Agência Reguladora requerida, o que, no seu sentir, esvaziaria o objeto desta ação em relação à concedente do serviço público.

Argumenta, ademais, que sua competência como agência reguladora está voltada para a fiscalização do cumprimento, pelas empresas de comunicação, das obrigações impostas pela legislação de regência e não para fiscalizar o cumprimento das decisões do Poder Judiciário, circunstância que consolidaria a ausência de interesse de agir do autor desta ação, principalmente porque já teria tomado as providências que lhe competem. Reitera o pedido de inversão do pólo processual para figurar como assistente litisconsorcial ao MPF. No mérito, afirma que as alegações de omissão sustentadas pelo autor da ação perdem força diante das provas que colacionou aos autos, das quais se extrairia que não só tem exercido a fiscalização sobre a TELEMAR NORTE LESTE S/A como tem coibido as irregularidades encontradas, conforme atestaria o procedimento administrativo que instaurou com o objetivo de apurar o descumprimento de obrigações pela mencionada concessionária (PADO 53569.000415/2010).



**PODER JUDICIÁRIO**  
**JUSTIÇA FEDERAL**  
**SEÇÃO JUDICIÁRIA DO PARÁ – 2ª VARA**

A seu tempo a TELEMAR ofertou contestação suscitando, em preliminar, a ilegitimidade ativa do Ministério Público ao argumento de que, ainda que a questão versada nos autos seja relativa aos direitos homogêneos, por se tratar de interesses individuais disponíveis a defesa desses direitos pelo *Parquet* violaria não só os dispositivos contidos nos artigos 3º, 6º e 267, IV e VI do CPC, como o art. 127 da Carta Magna. No mérito, pediu a total improcedência da ação sob o fundamento de que tem trabalhado no aprimoramento do serviço tendo, para tanto, montado uma política bastante rígida no que tange à capacidade de tráfego de dados quando este supera 75% da capacidade total, assim é que implantou um anel de 10 (dez) gigabytes por segundo de transmissão o que - afirma a contestante -, tem resolvido a lentidão no serviço nas horas consideradas de pico (entre 18 e 23 h).

Reconhece que enfrentou problemas de ordem técnica, todavia, *estes não aconteceram na dimensão imprimida pelo MPF*, tanto é assim que o PROCON no período de 1 ano (de janeiro de 2008 a fevereiro de 2009) só teria registrado 10 (dez) reclamações relacionadas ao serviço de internet da Velox, além do que, no mesmo interregno, o sistema FOCUS não teria registrado qualquer inconformação dos referidos assinantes.

Esclarece que, diferentemente do afirmado pelo autor, o FOCUS é um sistema da ANATEL sobre o qual não possui qualquer ingerência posto que a queixa é efetuada diretamente à Agência Reguladora que a registra no referido sistema e a disponibiliza para consulta e acompanhamento tanto para o usuário quanto para a operadora; por outro lado, a quantidade de usuários atingidos pelas falhas registradas não representaria o número apontado pelo

*dh*



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA FEDERAL  
SEÇÃO JUDICIÁRIA DO PARÁ – 2ª VARA

autor, tratando-se de casos isolados, conforme atestariam os documentos de fls. 26, 48, 72 a 107.

Impugna o pedido de indenização dos assinantes pelas interrupções verificadas desde outubro de 2005 até a data do ajuizamento da ação uma vez que estes já teriam sido beneficiados com créditos em suas respectivas faturas; da mesma forma como já o foram pelas interrupções em junho e julho de 2009, embora essas falhas tenham decorrido da ação de vândalos e por não de atos que possam ser atribuídos à concessionária do serviço, estes sim, passíveis de serem classificados como infrações ao dever de continuidade e, portanto, exposto às sanções. Ademais - prossegue a contestante -, o tempo total de paralisação do serviço estimado pelo MPF encontra-se superestimado na medida em que a suspensão verificada no dia 02/06/2009 durou somente 5:16 (cinco horas e dezesseis minutos) e a interrupção verificada em 01/07/2009 teve duração de 11:19 (onze horas e dezenove minutos), o que teria ficado abaixo do estabelecido no Plano Geral de Metas de Qualidade, que seria de 24 horas.

De igual forma, entende não ter havido qualquer violação de sua parte em deixar de comunicar à ANATEL sobre as interrupções de que tratam os autos uma vez que tal obrigatoriedade só existiria *quando for verificado que a interrupção ou degradação do serviço persistir “por mais de três dias consecutivos e ainda atingir “mais de dez por cento dos assinantes”* na forma do art. 54 , § 2º do Regulamento 272/2001.

*HJS*



**PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA FEDERAL  
SEÇÃO JUDICIÁRIA DO PARÁ – 2ª VARA**

---

Por fim, rechaça o pedido de indenização por dano moral sob o argumento de que as interrupções do serviço não teriam causado transtorno emocional ou psíquico à sociedade.

Das preliminares:

A ilegitimidade passiva para figurar nesta ação, sustentada pela ANATEL, já foi devidamente refutada pela decisão que apreciou o pedido de liminar (fls. 340-344), oportunidade em que foi ressaltado o objeto da ação em relação à agência reguladora, qual seja, a conduta omissiva na fiscalização da empresa concessionária do serviço de internet banda larga (Velox), obrigação que lhe é imposta por lei. Nesse sentido, ratificada sua legitimidade para figurar no pólo passivo, revela-se incabível o pedido de inversão do pólo processual para constar como assistente litisconsorcial do autor. Rejeito, assim, a preliminar.

Melhor sorte não ampara a TELEMAR quanto à preliminar de ilegitimidade ativa do Ministério Público Federal, isto porque a Constituição Federal (art. 129, III) incumbe-lhe a defesa dos direitos sociais e individuais indisponíveis, detendo, por isso mesmo, capacidade postulatória não só para abertura de inquérito civil como da ação civil pública para a proteção de interesses coletivos. Na hipótese dos autos, o autor busca provimento judicial que obrigue a ANATEL a fiscalizar a prestação dos serviços de internet banda larga (VELOX), bem como imponha à empresa concessionária a regularização do serviço com o ressarcimento dos assinantes eventualmente prejudicados pelas frequentes interrupções.



**PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA FEDERAL  
SEÇÃO JUDICIÁRIA DO PARÁ – 2ª VARA**

Nesse sentido, é indene de dúvidas a legitimidade do Ministério Público Federal posto que a pretensão em tela se volta para defesa de um grupo de pessoas (assinantes da internet banda larga VELOX) atingido com a prestação defeituosa do serviço, que, conquanto diga respeito às pessoas isoladamente, não se classifica como direitos individuais para o fim de ser vedada a sua defesa em ação civil pública.

Ademais, o Supremo Tribunal Federal firmou entendimento no sentido de que o Ministério Público tem legitimidade para propor ação civil pública quando a controvérsia envolver a defesa dos direitos individuais homogêneos de consumidores. A esse respeito confira-se: AI-RgR 606235, Relator Min. Joaquim Barbosa, Segunda Turma, data da decisão 05/06/2012.

Afasto, nestes termos, a preliminar em comento.

Isso posto, passo ao exame do mérito.

- Em relação à Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL):

Conquanto alegue que não tenha se descuidado no cumprimento desempenho das atribuições que lhe são inerentes no que tange ao exercício de seu poder de polícia junto à segunda demandada (TELEMAR), o que se vislumbra dos autos é que só com a provocação do Ministério Público Federal, em fevereiro de 2009, é que passou a buscar junto à referida operadora as informações sobre as interrupções dos serviços (fls. 47). fjk



**PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA FEDERAL  
SEÇÃO JUDICIÁRIA DO PARÁ – 2ª VARA**

É interessante notar que a despeito do reconhecimento da falha na prestação do serviço pela própria TELEMAR (fls. 71-107) e da constatação pelos fiscais da ANATEL (fls. 169/183), conforme Relatório de Fiscalização datado de 17/09/2009, bem como comprovar, em novo processo de fiscalização realizado em 11/02/2010 (fls. 165), que os assinantes da internet não haviam sido devidamente ressarcidos, a ANATEL não adotou qualquer providência a fim de assegurar aos consumidores finais a recomposição pelos danos ocasionados pelos acessos constantemente afetados, revelando-se, pois, deficiente sua atuação no caso concreto, inclusive em face da ausência de iniciativa própria na devida apuração dos fatos desde que começaram a ocorrer, o que só veio a acontecer, repiso, após ser instada pelo Ministério Público Federal.

Vale ressaltar que omissão da ANATEL a cerca das irregularidades cometidas pela TELEMAR está consubstanciada nas suas próprias razões de defesa quando afirma que *está providenciando mais uma ação de fiscalização no Centro Nacional de Gerência de Redes da TELEMAR NORTE LESTE S/A, localizado no Rio de Janeiro, com o objetivo de identificar as interrupções ocorridas desde 2005 até a presente data, bem como uma ação de fiscalização no Centro de Contabilidade da empresa na cidade do Rio de Janeiro/RJ, com o objetivo de identificar as interrupções ocorridas desde 2005, com o objetivo de verificar se houve o ressarcimento a todos os usuários afetados, bem como se ressarcimento ocorreu na forma devida* (fls. 390). Ou seja, após decorridos quase 10 (dez) anos e depois de ser provocado pelo Ministério Público Federal.



**PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA FEDERAL  
SEÇÃO JUDICIÁRIA DO PARÁ – 2ª VARA**

É importante frisar que a instauração do Processo Administrativo de Descumprimento de Obrigação – PADO 535669.00.0415/2010 pela Agência Reguladora contra a TELEMAR não tem o condão de afastar a omissão no seu dever de fiscalizar os serviços da empresa autorizada para exploração do serviço de internet, apontada pelo Ministério Público Federal, primeiro, porque só veio a se verificar depois de iniciado o inquérito civil (em 04/02/2009 - fls. 27) levado a efeito pelo autor da ação para apuração das causas que provocaram as constantes interrupções; segundo, porque o referido procedimento foi instaurado para apurar apenas a falta de ressarcimento dos assinantes em virtude da interrupção do serviço de comunicação multimídia ocorrida em 01/07/2009 (fls. 400), embora, como já visto, os consumidores venham sendo vítimas de outras paralisações/interrupções do serviço em comento desde 2005.

Demonstrada, pois, à saciedade, a omissão da Agência Nacional de Telecomunicações no desempenho das atribuições que lhe são inerentes, a procedência do pedido formulado pelo Ministério Público Federal em relação a ela, é medida que se impõe.

- Em relação à TELEMAR NORTE LESTE S/A

Pesa sobre a demandada as alegações de prestação de serviço de internet banda larga (VELOX) deficiente, com várias interrupções/suspensões, sem que os assinantes recebam as informações devidas sobre essas paralisações ou sejam devidamente ressarcidos pelo tempo que ficaram impossibilitados de utilizar o serviço de comunicação multimídia fornecido pela referida demandada. *fls*



**PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA FEDERAL  
SEÇÃO JUDICIÁRIA DO PARÁ – 2ª VARA**

Cumpra anotar, de início, que o conjunto probatório produzido nestes autos demonstra claramente o descaso da TELEMAR no trato da questão, observando-se, por exemplo, que em várias oportunidades deixou de atender às intimações expedidas na via administrativa tanto pela ANATEL (fls. 612-613) quanto pelo Ministério Público Federal (fls. 68), até mesmo depois da decisão liminar (fls. 737-750), de onde se infere que melhor atenção não seja dispensada aos usuários do serviço.

Pois bem. O Inquérito Civil que acompanhou a peça exordial (Procedimento Administrativo – PA 1.23.000.000087/2009-10 – fls. 25 e seguintes) dá a noção exata das irregularidades perpetradas pela TELEMAR NORTE LESTE S/A na prestação do serviço de comunicação multimídia, em relação ao qual não foi produzida pela requerida qualquer contraprova apta a desconstituí-lo.

No que tange a interrupção dos serviços, os dados transcritos às fls. 06-08 foram extraídos do CD que acompanhou as informações prestadas pela própria TELEMAR à ANATEL, em atendimento à requisição do MPF, e noticiam que no período de 05/01/2008 a 05/03/2009 foram registradas 76 ocorrências de interrupções que afetaram 476.280 usuários, cujo tempo total de privação correspondeu à metade do período pesquisado, ou seja, dos 14 meses compreendidos no levantamento, em mais de 7 (sete) meses o serviço ficou interrompido para, pelo menos, uma parte dos usuários,

Nesse ponto cumpre destacar que o fato do PROCON, no mesmo período, ter registrado apenas 10 (dez) reclamações sobre a deficiência do serviço não tem a faculdade de enfraquecer as informações contidas no CD



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA FEDERAL  
SEÇÃO JUDICIÁRIA DO PARÁ – 2ª VARA

juntado às fls. 50, que apontam para um número considerável de tempo em que os assinantes ficaram impedidos de acessar o serviço em face das freqüentes interrupções/suspensões: quase 7.000 mil horas, ou mais precisamente, seis mil setecentos e cinquenta e uma horas e trinta minutos (fls. 08), informações que, convém destacar, foram fornecidas pela própria prestadora do serviço de comunicação por meio da mídia digital de fls. 50, que deixou, por outro lado, de informar se os assinantes haviam sido ressarcidos pela inexecução contratual, o que só veio a acontecer após nova intervenção pelo Ministério Público Federal (fls. 54), oportunidade em que afirmou ter compensado os consumidores atingidos pela interrupção do serviço (fls. 110) sem, contudo, apresentar comprovação da alegada indenização.

É interessante notar que, a despeito da TELEMAR afirmar categoricamente, em 28/01/2010 (fls. 150), que todos os usuários atingidos pelas paralisações do serviço teriam sido ressarcidos, juntando o CD de fls. 153 que conteria a comprovação do alegado, a fiscalização por amostragem empreendida, *in loco*, pela ANATEL no período de 05/11/2009 a 10/02/2010 (fls. 159-166) expressamente consignou que (...) *a Telemar não apresentou comprovações de ressarcimentos e quando o fez, o efetuou com valores muito abaixo do devido* (fls. 162), constatando que a mesma praticava *Apropriação indevida de valores que explicitamente deveriam ser devolvidos aos assinantes do SCM*, além de demorar excessivamente para promover a devida devolução, nas hipóteses em que assim agiu.



**PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA FEDERAL  
SEÇÃO JUDICIÁRIA DO PARÁ – 2ª VARA**

No mesmo procedimento de sindicância a ANATEL constatou que a comunicação sobre as interrupções aos usuários do serviço de comunicação multimídia (SCM), em junho de julho de 2009, foi efetuada pela requerida muito depois do ocorrido (fls. 166), o que afasta o argumento da concessionária no sentido de que, por ter decorrido de ação de vândalos, estaria isenta de ressarcir seus usuários, sendo certo, ademais, que os fiscais da ANATEL encerraram o procedimento de fiscalização concluindo que as *Autorizadas do SCM Telemar/PA, Telemar/MA e Telemar/AM não cumprem integralmente a legislação aplicável ao Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia* (fls. 165).

Já no que tange às interrupções verificadas desde 21/10/2005, após ser inquinada por este Juízo a proceder a sua apuração a Agência Reguladora, juntou o Relatório nº 0011/2011/ER10FS (fls. 627-735) atestando a impossibilidade de efetuar o levantamento dos dados determinados na decisão em virtude da *a) obstrução/dificuldade à fiscalização por parte da Telemar, o que ensejou a instauração de PADO; 2) a inexistência de sistema automatizado de devolução de créditos aos usuários afetados pelas interrupções; c) a falta de procedimentos sistematizados e automatizados, que possibilite a devolução de créditos, rotineiramente, aos usuários pelas interrupções ou degradações do serviço Velox.* (fls. 693).

É importante destacar que a fiscalização levada a efeito em 2011 (fls. 627-735) pela ANATEL, logrou ainda identificar irregularidades graves perpetradas pela Telemar, consubstanciadas no fornecimento de declarações falsas tanto quanto ao tempo de interrupção do serviço quanto no que se

*Hjh*



**PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA FEDERAL  
SEÇÃO JUDICIÁRIA DO PARÁ – 2ª VARA**

refere ao ressarcimento dos usuários atingidos pelas interrupções verificadas desde 2005, inviabilizando as informações prestadas pela mesma

Nesse contexto, segundo os normativos vigentes e os relatórios de fiscalização n. 0006/2010/ER10FS, de 11/02/2010, e 0011/2011/ER10FS, cujas conclusões, a minguada de impugnação efetiva por parte da requerida, são tidas como verdadeiras por que lavradas por agentes da ANATEL no exercício de suas funções, é indene de dúvidas que a concessionária ora demandada, TELEMAR NORTE LESTE S/A, descumpriu o art. 54, caput; art. 55, inciso III e art. 59, incisos XIII e XVIII do Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia (Resolução 272, de 09/09/2001), impondo-se a sua condenação a ressarcir todos os consumidores do Estado do Pará pelas interrupções na prestação do serviço de internet banda larga ocorridas de 21 de outubro de 2005 até a data do ajuizamento desta ação, podendo, para tanto, se utilizar do crédito na fatura mensal para as hipóteses de assinantes que ainda mantém contrato ativo com a empresa; bem como estabelecer um cronograma com metas quantitativas e qualitativas.

No que concerne à ANATEL, também é o caso de deferimento do pedido, haja vista que, apesar dos seus deveres institucionais de fiscalização do serviço no regime público, aplicação de sanções e repressão de infrações aos direitos dos consumidores (art. 19, VI e XVIII, Lei n. 9.472/97), a autarquia somente adotou as providências decorrentes de seu *mister* após a provocação do Ministério Público Federal, consoante já observado por ocasião da decisão liminar, houve evidente inércia da agência reguladora, na

*HJK*



**PODER JUDICIÁRIO**  
**JUSTIÇA FEDERAL**  
**SEÇÃO JUDICIÁRIA DO PARÁ – 2ª VARA**

medida em que sua atuação não ocorreu *sponte* própria, mas sim em face de provocação pelo Ministério Público Federal.

Por isso que, da mesma forma que ocorre com a primeira Requerida, as medidas adotadas pela ANATEL tardiamente, ainda que tenham rendido frutos em favor do interesse público, não anulam as omissões anteriores e, por isso, também deve ser condenada.

Nesse sentido, colaciono precedente do Superior Tribunal de Justiça:

ADMINISTRATIVO. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. SISTEMA DE TELEFONIA. APERFEIÇOAMENTO E MODERNIZAÇÃO DOS SERVIÇOS. OBRIGAÇÃO DE FAZER. DISPOSITIVOS DE LEI FEDERAL. PREQUESTIONAMENTO. AUSÊNCIA. INCIDÊNCIA DAS SÚMULAS 282 E 356 DO STF. ANATEL. AGÊNCIA REGULADORA RESPONSÁVEL PELA FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TELEFONIA. INTERESSE DA UNIÃO CONFIGURADO. FORMAÇÃO DE LITISCONSÓRCIO. NECESSIDADE. ART. 109, I, CF/88. COMPETÊNCIA DA JUSTIÇA FEDERAL.

1. Ação civil pública promovida pelo Ministério Público estadual contra as empresas concessionárias do serviço de telefonia objetivando o aperfeiçoamento e a modernização do sistema de telecomunicações do município de Paranatinga-MT.

2. Ressente-se o recurso especial do devido prequestionamento, no que tange aos arts. 19, 22, 48, 64, 79, 80, 82 e 83 da Lei 9.472/97, 632, 639 e 641 do CPC e 21 da Lei 7.347/85 que versam sobre a formação de litisconsórcio passivo necessário, informam que as ações de obrigação de fazer e não fazer só são exequíveis com sentença transitada em julgado e dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações, criação e funcionamento de um órgão regulador, pois, com relação a eles, não houve emissão de juízo no acórdão recorrido, tampouco foram opostos os necessários embargos de declaração visando sanar a suposta omissão, incidindo, por analogia, a orientação inserida na Súmula 282/STF.

*Handwritten signature*



**PODER JUDICIÁRIO**  
**JUSTIÇA FEDERAL**  
**SEÇÃO JUDICIÁRIA DO PARÁ – 2ª VARA**

3. Tendo em vista o disposto nos artigos 21, XI e 175 da Constituição Federal e 8º da Lei 9.472/97, pode-se concluir pela existência de interesse da União no presente feito. Isso porque, embora a agência reguladora Anatel não seja responsável pela execução dos serviços de aperfeiçoamento e modernização do sistema de telecomunicações, tem ela o dever de fiscalizar o serviço concedido. Portanto, justificável a sua integração no polo passivo da demanda, já que cabe a ela a fiscalização de tais serviços.
4. Por conseguinte, mister a declaração de incompetência da Justiça comum estadual.
5. A competência da Justiça Federal é estabelecida em razão da pessoa, à luz do disposto no art. 109, inciso I, da Constituição Federal, segundo o qual compete à Justiça Federal processar e julgar "as causas em que a União, entidade autárquica ou empresa pública federal forem interessadas na condição de autoras, rés, assistentes ou oponentes, exceto as de falência, as de acidentes de trabalho e as sujeitas à justiça Eleitoral".
6. Recurso especial parcialmente provido.  
(REsp 476.342/MT, Rel. Ministro BENEDITO GONÇALVES, PRIMEIRA TURMA, julgado em 06/08/2009, DJe 19/08/2009).

Por fim, no que pertine ao pedido de indenização do dano moral coletivo, não vislumbro essa possibilidade, notadamente porque a necessidade de indenização recobra que tenham sido violados os direitos da personalidade e da dignidade, com evidências de dor física ou psíquica, tristeza e sofrimento, que não se amoldam, em meu sentir, com a noção de transindividualidade.

Nesse sentido:

AGRAVO REGIMENTAL EM RECURSO ESPECIAL. ADMINISTRATIVO. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. SERVIÇO DE TELEFONIA. POSTOS DE ATENDIMENTO. REABERTURA. DANOS MORAIS COLETIVOS. INEXISTÊNCIA. PRECEDENTE. AGRAVO IMPROVIDO. HJ

1. A Egrégia Primeira Turma firmou já entendimento de que, em hipóteses como tais, ou seja, ação civil pública objetivando a reabertura de postos de atendimento de serviço de telefonia, não há falar em dano



**PODER JUDICIÁRIO**  
**JUSTIÇA FEDERAL**  
**SEÇÃO JUDICIÁRIA DO PARÁ – 2ª VARA**

moral coletivo, uma vez que "Não parece ser compatível com o dano moral a ideia da 'transindividualidade' (= da indeterminabilidade do sujeito passivo e da indivisibilidade da ofensa e da reparação) da lesão" (REsp nº 971.844/RS, Relator Ministro Teori Albino Zavascki, in DJe 12/2/2010).

2. No mesmo sentido: REsp nº 598.281/MG, Relator p/ acórdão Ministro Teori Albino Zavascki, in DJ 1º/6/2006 e REsp nº 821.891/RS, Relator Ministro Luiz Fux, in DJe 12/5/2008.

3. Agravo regimental improvido.”

(AGRESP 200802833921, Relator Ministro Hamilton Carvalhido, Primeira Turma – STJ, DJ de 03/08/2010)

“PROCESSUAL CIVIL. ADMINISTRATIVO. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. IMPROBIDADE ADMINISTRATIVA. FRAUDE EM LICITAÇÃO REALIZADA PELA MUNICIPALIDADE. ANULAÇÃO DO CERTAME. APLICAÇÃO DA PENALIDADE CONSTANTE DO ART. 87 DA LEI 8.666/93. DANO MORAL COLETIVO. IMPOSSIBILIDADE. AUSÊNCIA DE PREQUESTIONAMENTO. INDICAÇÃO DE DISPOSITIVO NÃO DEBATIDO NA INSTÂNCIA "A QUO". 1. A simples indicação dos dispositivos tidos por violados (art. 1º, IV, da Lei 7347/85 e arts. 186 e 927 do Código Civil de 1916), sem referência com o disposto no acórdão confrontado, obsta o conhecimento do recurso especial. Incidência dos verbetes das Súmula 282 e 356 do STF.

2. Ad argumentandum tantum, ainda que ultrapassado o óbice erigido pelas Súmulas 282 e 356 do STF, melhor sorte não socorre ao recorrente, máxime porque a incompatibilidade entre o dano moral, qualificado pela noção de dor e sofrimento psíquico, e a transindividualidade, evidenciada pela indeterminabilidade do sujeito passivo e indivisibilidade da ofensa objeto de reparação, conduz à não indenizabilidade do dano moral coletivo, salvo comprovação de efetivo prejuízo dano.

3. Sob esse enfoque decidiu a 1ª Turma desta Corte, no julgamento de hipótese análoga, verbis: "PROCESSUAL CIVIL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. DANO AMBIENTAL. DANO MORAL COLETIVO. NECESSÁRIA VINCULAÇÃO DO DANO MORAL À NOÇÃO DE DOR, DE SOFRIMENTO PSÍQUICO, DE CARÁTER INDIVIDUAL. INCOMPATIBILIDADE COM A NOÇÃO DE TRANSINDIVIDUALIDADE (INDETERMINABILIDADE DO SUJEITO PASSIVO E INDIVISIBILIDADE DA OFENSA E DA REPARAÇÃO). RECURSO ESPECIAL IMPROVIDO." (REsp 598.281/MG, Rel. Ministro LUIZ FUX, Rel. p/ Acórdão Ministro TEORI



**PODER JUDICIÁRIO**  
**JUSTIÇA FEDERAL**  
**SEÇÃO JUDICIÁRIA DO PARÁ – 2ª VARA**

ALBINO ZAVASCKI, PRIMEIRA TURMA, julgado em 02.05.2006, DJ 01.06.2006)

4. Nada obstante, e apenas obiter dictum, há de se considerar que, no caso concreto, o autor não demonstra de forma clara e irrefutável o efetivo dano moral sofrido pela categoria social titular do interesse coletivo ou difuso, consoante assentado pelo acórdão recorrido: "...Entretanto, como já dito, por não se tratar de situação típica da existência de dano moral puro, não há como simplesmente presumi-la. Seria necessária prova no sentido de que a Municipalidade, de alguma forma, tenha perdido a consideração e a respeitabilidade e que a sociedade uruguaiese efetivamente tenha se sentido lesada e abalada moralmente, em decorrência do ilícito praticado, razão pela qual vai indeferido o pedido de indenização por dano moral".

5. Recurso especial não conhecido."

(RESP 200600380062, Relator Ministro Luiz Fux, Primeira Turma – STJ, DJ de 12/05/2008)

“PROCESSUAL CIVIL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. DANO AMBIENTAL. DANO MORAL COLETIVO. NECESSÁRIA VINCULAÇÃO DO DANO MORAL À NOÇÃO DE DOR, DE SOFRIMENTO PSÍQUICO, DE CARÁTER INDIVIDUAL. INCOMPATIBILIDADE COM A NOÇÃO DE TRANSINDIVIDUALIDADE (INDETERMINABILIDADE DO SUJEITO PASSIVO E INDIVISIBILIDADE DA OFENSA E DA REPARAÇÃO). RECURSO ESPECIAL IMPROVIDO.”

(RESP 200301786299, Relator Ministro Luiz Fux, Primeira Turma – STJ, DJ de 01/06/2006).

É importante pontuar que revela-se imprescindível a configuração do abalo moral que foi impingido pelo ato ilícito. No caso em tela, a interrupção/suspensão do serviço de multimídia a uma determinada região não está apto a gerar abalo moral à coletividade, isso sem contar que o nexo causal, como pressuposto basilar do dano moral, não se encontra evidenciado na hipótese levando ao entendimento de que a simples presunção não pode sustentar a condenação pretendida, devendo o pleito do demandante ser indeferido nesse ponto.

*LF*



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA FEDERAL  
SEÇÃO JUDICIÁRIA DO PARÁ – 2ª VARA

Note-se, por outro lado, que o desatendimento às normas regulamentares no caso está a receber o devido processamento no âmbito administrativo (PADO 53569000868/2011), inclusive com a condenação ao pagamento de multas, encontrando-se em face de execução, conforme informado às fls. 847-849.

Ante o exposto, confirmando os termos da tutela antecipada,  
**julgo:**

a) **totalmente procedente** a demanda em relação à AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES – ANATEL, para condená-la a tomar todas as medidas necessárias para o cumprimento das obrigações contratuais assumidas pela TELEMAR NORTE LESTE S/A;

b) **parcialmente procedente** quanto à TELEMAR NORTE LESTE S/A para condená-la a ressarcir todos os consumidores do Estado do Pará pelas interrupções na prestação de seus serviços de internet banda larga (Velox) ocorridas desde 21/20/2005 até a data do ajuizamento desta ação (26/10/2010 – fls. 03), facultando, em relação aos assinantes que ainda mantém contrato com a demandada, que a indenização ocorra na forma de concessão de crédito na fatura mensal; bem como apresentar, **no prazo de 180 (cento e oitenta) dias** um cronograma de metas qualitativas e quantitativas de melhoria do serviço Velox;

c) **improcedente** o pedido de dano moral coletivo, na forma da fundamentação.



**PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA FEDERAL  
SEÇÃO JUDICIÁRIA DO PARÁ – 2ª VARA**

Condene os Demandados em honorários advocatícios, que fixo em R\$-5.000,00 (cinco mil reais), *pro rata*.

Custas pela TELEMAR NORTE LESTE S/A, em face da isenção legal de que goza a ANATEL.

Oficie-se ao Desembargador Federal Jirair Aram Meguerian, relator do AI 0002177-83.2011.4.01.0000, dando-lhe ciência do julgamento desta ação.

Publique-se. Registre-se. Intimem-se.

Belém,  de dezembro de 2013.

  
Hind G. Kayath  
Juíza Federal da 2ª Vara