



**EXCELENTÍSSIMO SENHOR DOUTOR JUIZ DE DIREITO DA \_\_\_ VARA CÍVEL DA  
COMARCA DE BARRA DO GARÇAS – MT.**

O **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO**, por seu agente signatário, ao final subscrito, no uso de suas atribuições legais e com especial amparo no artigo 129, incisos II e III, da Constituição Federal, no artigo 25, inciso IV, alínea “a”, da Lei nº 8.625/93, nos artigos 1º, inciso IV, 3º e 5º, inciso I, todos da Lei nº 7.347/85, nos artigos 6º, incisos III e X da Lei nº 8.078/90, e nas demais disposições da legislação processual civil, e, ainda, com fundamento no inquérito civil público nº 16/2018, registrado no SIMP sob o nº 003089-004/2018, vem, por meio desta, propor a presente

***AÇÃO CIVIL PÚBLICA DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C PEDIDO DE TUTELA  
PROVISÓRIA DE URGÊNCIA***

em face da empresa **CLARO S.A.**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 40.432.544/0001-47, com sede à Rua Henri Dunant, nº 780, torres A e B, Bairro Santo Amaro, São Paulo/SP, o que faz pelos fatos e fundamentos a seguir expendidos:



---

## I – DO HISTÓRICO DOS FATOS JURIDICAMENTE RELEVANTES:

Aos 20 (vinte) dias do mês de julho de 2018, no âmbito desta Promotoria de Justiça, restou instaurado o **Inquérito Civil Público nº 016/2018** visando apurar eventuais interrupções na prestação de serviços de voz, dados 2G, 3G e 4G fornecidos pela empresa Claro S.A., no âmbito do Município de Barra do Garças/MT, sem comunicação prévia aos consumidores (fls. 03/07).

Por oportuno, salienta-se que a instauração do mencionado procedimento investigatório teve origem vez que, aos 23 (vinte e três) dias do mês de maio de 2018, aproximadamente das 10h00min às 16h30min, os serviços de voz e de dados 2G, 3G e 4G ficaram inoperantes, inexistindo comunicação anterior aos clientes da indigitada situação (fls. 18 e 19).

Neste comenos, aos 20 (vinte) dias do mês de julho de 2018, verificou-se, por mais uma vez, que os serviços prestados pela concessionária demandada ficaram inoperantes sem o conhecimento de seus usuários, compreendendo o período em torno das 10h00min às 14h30mim (fls. 32 e 33/34).

Pelos fatos expostos, requisitou-se informações à Claro S.A., a qual, em resposta, mediante a manifestação de fls. 67/68, limitou-se a informar que, de fato, aos 23/05/2018, houve a interrupção dos serviços prestados no Município de Barra do Garças/MT, nos seguintes termos:

*“[...] a cidade de Barra do Garças é atendida por uma rota óptica. Esta rota é de propriedade da operadora Oi e a operadora Claro aluga meios de transmissão desta operadora para fazer a interligação dos seus sites para atendimento ao Município” [...]*  
**“Após o rompimento do trecho de fibra óptica, datada no dia 23/05/2018 às 11h10min ações técnicas foram adotadas pela operadora Oi, sendo que a prestação do serviço foi normalizada na mesma data 23/05/2018 às 16h19min”** (negrito e grifo nosso).

Destarte, conforme demonstra a manifestação acostada às fls.



83/93, a empresa demandada confessou que o Serviço Móvel Pessoal (SMP), o qual comporta a prestação de voz e dados na radiofrequência das tecnologias 3G e 4G, sofreu, em verdade, sucessivas interrupções a saber aos dias 11/05/2018, 23/05/2018 e 20/07/2018.

Inclusive, na oportunidade, a concessionária Claro S.A. justificou-se sob a alegação de que *“todas as interrupções ocorreram em função de rompimento de trecho de fibra ótica”*, complementando, ainda, que *“nenhuma rede é infalível, tornando plenamente escusáveis falhas de ordem técnica, ainda que imprevisíveis e não programadas, bem como reparos emergenciais e eventos externos à operação da prestadora”* (fl. 92).

Assim, na sequência, restaram requisitadas ao Chefe da Assessoria de Relações Institucionais da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) informações acerca de eventual registro de ocorrência de rompimento de trecho de fibra ótica a acarretar as interrupções no serviço de telefonia móvel nas datas supracitadas (fl. 112).

De tal arte, o Órgão Regulador apresentou o Ofício n. 887/2018/SEI/ARI-ANATEL, juntado às fls. 117/130, acompanhado da documentação de fls. 131/135, no qual informou que, em consulta aos sistemas da Anatel, bem como no sítio eletrônico da prestadora demandada, não fora encontrado registro de interrupção dos serviços de telefonia móvel aos 20/07/2018, mas, tão somente, relativos às ocorrências do mês de maio de 2018, mantendo-se silente quanto a eventuais situações de falhas técnicas imprevisíveis.

Neste ensejo, a respeito da problemática em análise, a Anatel realizou, ainda, os seguintes apontamentos:

*“[...] Outro aspecto que traz degradação da qualidade percebida pelos consumidores é a ocorrência de interrupções, que são eventos temporários de ausência de sinal em região onde há sinal regular de determinada operadora. Tais eventos podem ser causados por diversos motivos, como falhas de equipamentos de rede, rompimento de fibra ótica, vandalismos, acidentes e eventos*



---

*climáticos, entre outros. **As interrupções podem ser totais ou parciais, não restringindo o acesso aos usuários, visto que as falhas podem ocorrer pontualmente em determinadas estações, de forma que a prestação do serviço, em geral, pode ser mantida pelo sinal de estações próximas.** [...] **“É importante destacar que a regulamentação não estabelece um limite de ocorrências ou duração de interrupções. O que se prevê é que, no caso de interrupções, a empresa deve:***

***a) comunicar a ocorrência ao público em geral, à Anatel e às empresas interconectadas; e***

***b) proceder ao ressarcimento proporcional aos consumidores pelo período de indisponibilidade do serviço**” (fl. 125)(negrito e grifo nosso).*

Outrossim, diante da informação noticiada pela demandada, mediante a aludida manifestação de fls. 67/68, de que Barra do Garças/MT é atendida por uma rota de fibra óptica de propriedade da operadora Oi S.A., foram requisitadas à mencionada operadora informações e documentos comprobatórios de eventuais rompimentos de trecho de fibra óptica nos dias 11/05/2018, 23/05/2018 e 20/07/2018, a provocar a interrupção dos serviços de voz e dados 2G, 3G e 4G nesta urbe.

De modo que, de acordo com a manifestação de fls. 138/140, ao revés do apontado anteriormente pela concessionária demanda, restou afirmado pela Oi S.A. *“que, em realidade, ocorreram interrupções do SMP nos dias 23/05 e 20/07, inexistindo registro de interrupção no dia 11/05”*.

Ademais, como se não bastasse, constatou-se, aos dias 20 (vinte) e 21 (vinte e um) do mês de fevereiro do corrente ano, novas interrupções no serviço de telefonia móvel, as quais, de igual modo, não foram previamente comunicadas aos usuários (fls. 143/154).

Logo, extrai-se da documentação encartada ao caderno investigativo, em especial considerando as certidões juntadas às fls. 19, 32 e 143, que, de fato, os serviços de voz e de dados 2G, 3G e 4G, prestados pela demandada, ficaram



inoperantes no Município de Barra do Garças/MT aos 23/05/2018, 20/07/2018, 20/02/2019 e 21/02/2019.

À vista disso, a fim de verificar a quantidade de interrupções ou degradações no serviço móvel pessoal, em razão de manutenção programada na rede, ou seja aquelas que foram comunicadas previamente ao público em geral, obteve-se, desde maio de 2018, até a presente data, a partir do compilado no sítio eletrônico da Claro S.A.<sup>1</sup> (fls. 160/167), as subseqüentes informações:

Estado	Localidades	Tecnologia	Data de início	Data de fim	Data de Publicação
MT	Todos	Voz e Dados 2G, 3G e 4G	03/05/2018 00:00	03/05/2018 06:00	26/4
MT	Todos	Voz e Dados 2G, 3G e 4G	11/05/2018 00:00	11/05/2018 06:00	4/5
MT	Todos	Voz e Dados 2G, 3G e 4G	15/05/2018 00:00	15/05/2018 06:00	7/5
MT	Todos	Voz e Dados 2G, 3G e 4G	15/06/2018 00:00	15/06/2018 06:00	11/6
MT	Todos	Voz e Dados 2G, 3G e 4G	01/11/2018 00:00	01/11/2018 06:00	23/10
MT	Todos	Voz e Dados 2G, 3G e 4G	13/11/2018 00:00	13/11/2018 06:00	08/11
MT	Todos	Voz e Dados 2G, 3G e 4G	05/12/2018 00:00	05/12/2018 06:00	30/11

Por conseguinte, a respeito dos registros de interrupções ou degradações da qualidade do serviço móvel pessoal, por motivo de manutenções não programadas na rede, existentes no sítio eletrônico da Claro S.A.<sup>2</sup> (fls. 155/159), tem-se o quanto segue:

Estado	Localidade	Data de início	Data fim
MT	Barra do Garças	20/07/2018 - 11:22:58	20/07/2018 - 14:42:31
MT	Barra do Garças	09/01/2019 - 15:51:57	10/01/2019 - 02:32:13

1 Disponível em: <<https://www.claro.com.br/institucional/regulatorio/manutencao-da-rede>>. Acesso: 10/04/2019.

2 Idem 1.



MT	Barra do Garças	20/02/2019 - 16:19:08	20/02/2019 - 19:59:48
MT	Barra do Garças	06/04/2019 - 01:05:40	06/04/2019 - 04:38:53

Assim, de acordo com o teor do Inquérito Civil Público nº 016/2018, o qual segue em anexo, tem-se que a disponibilização de voz e dados na radiofrequência das tecnologias 3G e 4G no Município de Barra do Garças/MT, fornecido pela empresa Claro S.A., na condição de concessionária de Serviço Móvel Pessoal (SMP), sofreu inúmeras interrupções, mantendo-se inoperante, situação que enseja o ressarcimento de valores proporcionais aos consumidores.

Aliás, oportuno destacar que, ante a evidente divergência entre as informações prestadas a respeito das interrupções no Serviço Móvel Pessoal, no âmbito de Barra do Garças/MT, pela Claro S.A., pela Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), bem como aquelas certificadas por este Órgão Ministerial, e, ainda, aquelas prestadas pela Oi S.A., observa-se que a comunicação de tais eventos está sendo realizada de forma irregular por parte da concessionária demandada, inclusive com a omissão dos motivos e providências adotados para o restabelecimento do serviço em comento.

Portanto, visando alcançar a esmerada prestação do serviço de telefonia móvel no Município de Barra do Garças/MT, alternativa não resta ao Ministério Público Estadual senão acionar o Poder Judiciário para compelir a prestadora Claro S.A. a cumprir com suas obrigações.

Logo, impõe-se, diante das constatadas interrupções no serviço de telefonia móvel e irregular comunicação aos consumidores, que a concessionária demandada adote as providências necessárias para ressarcir proporcionalmente os usuários, bem como, na presença de futuras intercorrências, realize a adequada comunicação aos interessados.

## II – DO DIREITO:

### 2.1 – Da legitimidade ativa do Ministério Público:

D



A Constituição da República apregoa que ao Ministério Público incumbe, no exercício de suas excelsas missões institucionais, a promoção de ação civil pública para a proteção de interesses difusos e coletivos. Senão, veja-se a redação do artigo 129, inciso III, da Lei Fundamental:

*“Art. 129. São funções institucionais do Ministério Público:*

*III – promover o inquérito civil e a ação civil pública, para a proteção do patrimônio público e social, do meio ambiente e de outros interesses difusos e coletivos.”*

Ademais, diante da introdução no sistema de direito positivo do Código de Defesa do Consumidor, que inaugurou uma nova fase na Jurisdição Coletiva, é indene de dúvidas que o Ministério Público é parte legítima para aforar ação civil pública com a finalidade de tutelar direitos transindividuais dos consumidores, sendo esta a exegese que se extrai do inciso I, do artigo 82, do Código de Defesa do Consumidor.

Desta feita, na medida em que a matéria aqui versada interessa à coletividade indeterminada de pessoas, quem sejam os consumidores de Serviço Móvel Pessoal (SMP) prestado pela empresa Claro S.A. no Município de Barra do Garças/MT, a legitimidade do Ministério Público é inquestionável.

## **2.2 – Da violação a preceitos constitucionais:**

As falhas verificadas no serviço de telecomunicações no Município de Barra do Garças/MT, notadamente no que se refere ao serviço de telefonia móvel prestado pela demandada, antes de transgredir qualquer norma, atenta, sobretudo, contra o próprio Estado Democrático de Direito, o qual fundamenta-se, entre outros alicerces, na dignidade da pessoa humana (artigo 1º, inciso III, da Constituição Federal).

Nesse sentido, tem-se a lição de Sarlet, para o qual a dignidade humana pode ser compreendida como *“um complexo de direitos e deveres fundamentais”* [...] *“que venham a garantir as condições existenciais mínimas para uma vida saudável, além de propiciar e promover sua participação ativa e corresponsável nos destinos da*



*própria existência e da vida em comunhão com os demais seres humanos”* (SARLET, Ingo Wolfgang. Comentário ao artigo 1º, III. In: CANOTILHO, J. J. Gomes; MENDES, Gilmar F.; CATTONI DE OLIVEIRA, Marcelo A.; STRECK, Lenio L. (coords.). Comentários à Constituição do Brasil. São Paulo: Saraiva, 2013, p. 126) (grifo e negrito nosso).

Para além, entende-se a comunicação como fenômeno “*perante o qual o mesmo sujeito se comporta ativa e passivamente, compreende as faculdades de colher, receber e comunicar, porquanto comunicação pressupõe e implica compartilhamento de informações*” (Aluizio Ferreira in Direito à informação, Direito à Comunicação: direitos fundamentais. São Paulo: Instituto Brasileiro de Direito Constitucional, 2007, p 167-168) (grifo e negrito nosso).

Logo, extrai-se daí a importância do direito à comunicação, o qual incorpora a inalienável e fundamental liberdade de expressão e o direito à informação, ao acesso pleno e às condições de sua produção.

Assim, o direito à comunicação, bem como os meios necessários para tanto, principalmente os serviços de voz e de dados 2G, 3G e 4G, consolida-se como um direito guarda-chuva, composto por diversos direitos imprescindíveis à existência com dignidade, os quais, para serem efetivamente usufruídos, dependem de uma regular e adequada prestação.

Sobre o tema ora em debate, destaca-se a ementa abaixo:

*“DIREITO DO CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE CIVIL. CLARO. TELEFONIA FIXA. **INTERRUPÇÃO DO SERVIÇO. AUTORA IDOSA. PRETENSÃO CONDENATÓRIA EM OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM COMPENSATÓRIA DE DANOS MORAIS. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA DOS PEDIDOS. APELAÇÃO CÍVEL INTERPOSTA PELA AUTORA, VISANDO À REFORMA INTEGRAL DO JULGADO. RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA DA CONCESSIONÁRIA RÉ. EXCLUDENTES DE RESPONSABILIDADE NÃO VERIFICADAS. A interrupção do fornecimento do serviço essencial, por dívida pretérita, é ato arbitrário, abusivo, flagrantemente ilegal e contrário aos princípios***





---

**constitucionais da intangibilidade da dignidade da pessoa humana e da garantia à segurança, à saúde e à vida.** Incidência dos verbetes sumulares nº 192 e 194, deste tribunal de justiça. Dano moral que se verifica *in re ipsa*. Recurso ao qual se dá *parcial provimento*” (TJ-RJ, Vigésima Quinta Câmara Cível Consumidor, Relator: Werson Franco Rêgo, nº 00373997320158190021. data da publicação: 31/08/2017)(negrito e grifo nosso).

Deste modo, disponibilizar os meios necessários à comunicação de forma inadequada, irremediavelmente, gera um fluxo desigual de informação e de produções culturais, com resultados não só na fruição dos direitos culturais destas pessoas, mas também em seu desenvolvimento econômico e social.

**Tanto o é que, a minimizar os impactos causados pela ausência do serviço de telefonia móvel no dia a dia de seus usuários, compete à prestadora do serviço público em questão garantir o ressarcimento de valores proporcionais ao período de inoperabilidade do sistema telefônico, bem como, em casos de intercorrências programadas, realizar a comunicação prévia dos interessados e, ainda, quanto às situações imprevisíveis, disponibilizar amplamente, após a tomada de conhecimento do evento, as informações pertinentes, a reduzir, assim, eventuais prejuízos aos consumidores.**

### **2.3 – Da aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor e do acesso ao Serviço Móvel Pessoal como serviço público essencial:**

Diante da prestação do serviço público de telefonia, evidencia-se, entre a empresa demandada e os cidadãos barra-garcenses, indiscutível relação de consumo, incidindo, em razão disso, o disposto no Código de Defesa do Consumidor.

Aliás, o Código Consumerista incide, com força inafastável, quando se trata de prestação de serviços públicos, uma vez que, dentre os direitos básicos do consumidor, elencados no artigo 6º, inciso X, do supracitado Diploma Legal, encontram-se **“a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral”** (grifo e negrito nosso).



---

De igual modo, o artigo 6º da Lei Federal nº 8.987/95 dispõe que a concessão do serviço público pressupõe a prestação do serviço adequado:

*“Art. 6.º Toda concessão ou permissão pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários, conforme estabelecido nesta Lei, nas normas pertinentes e no respectivo contrato.”* (grifo nosso).

Nesse sentido, José dos Santos Carvalho Filho, ao tecer comentários sobre os direitos dos usuários do serviço público, leciona:

*“Em suma, é cabível afirmar que a prestação deve ser considerada adequada sempre que executada de modo compatível com as condições estabelecidas nas leis pertinentes e com os anseios dos usuários.”* (CARVALHO FILHO, José dos Santos, Manual de Direito Administrativo, 31 ed., São Paulo: Atlas, 2017)(grifo e negrito nosso).

Noutro norte, é imprescindível destacar que o serviço de telefonia móvel pessoal, além de estar sujeito ao Código Consumerista e aos princípios constitucionais da administração pública, insere-se, conforme estabelece a Lei nº 7.783/89, em seu artigo 10, no rol dos serviços públicos essenciais, in verbis:

*“Art. 10 São considerados serviços ou atividades essenciais:”*

[...]

*“VII – **telecomunicações;**”* (grifo e negrito nosso).

A caracterização de um serviço público como essencial, em especial o de telefonia móvel, ocorre quando há uma perspectiva real e concreta de urgência e de constância, sendo necessária e imprescindível a sua efetiva prestação para, em primeiro lugar, garantir o bem e a plena existência do Estado, e, em segundo, o bem comum e a plena existência da população.

Aliás, os serviços são considerados essenciais porque se destinam ao atendimento das necessidades básicas dos indivíduos, as quais, se não supridas, podem ameaçar toda estrutura social.



---

Nesse sentido, por ser serviço essencial, o legislador exige que o serviço de telecomunicações, incluindo o Serviço Móvel Pessoal (SMP), seja prestado para a generalidade das pessoas de forma apropriada, uma vez que é indispensável.

Inclusive, a evidenciar a essencialidade do serviço em questão, extrai-se da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílio (PNAD) do ano de 2015<sup>3</sup>, realizada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), que atualmente existem mais famílias com aparelho celular do que com telefone fixo no Brasil. Com efeito, verificou-se que 58% (cinquenta e oito por cento) das famílias pesquisadas utilizam exclusivamente telefone móvel, ao passo que apenas 2,1% (dois vírgula um por cento) utilizam exclusivamente o telefone fixo convencional.

Essa constatação é de suma relevância, pois comprova que a telefonia móvel se presta tanto quanto ou mais que a fixa para atender às necessidades inadiáveis da comunidade e assegurar a proteção de sua dignidade, saúde e segurança. Evidencia-se, assim, o importante papel social e o caráter essencial do serviço móvel pessoal para a população.

Todavia, apesar do farto aparato normativo a disciplinar a necessidade de que os serviços públicos essenciais sejam prestados de forma regular, eficiente e adequada, incluindo, como exposto, o serviço de telefonia móvel, nota-se, a partir do conjunto probatório anexo, que a empresa requerida presta as atividades que lhe competem de maneira inadequada, porquanto, diante das sucessivas interrupções nos serviços, não tem ressarcido estes períodos de inoperabilidade aos consumidores do Município de Barra do Garças/MT, obviamente visando, como único propósito, o lucro desmedido, arbitrário e ilegal.

Tampouco, no caso em tela, tem sido disponibilizada, previamente ou após a tomada de conhecimento do evento, as informações a respeito das interrupções dos serviços de telefonia móvel aos usuários, à agência de regulação e aos demais interessados, a obstar, assim, que os consumidores alcancem o fim desejado com o uso do serviço, qual seja estabelecer, minimamente, uma comunicação via rede celular

3 IBGE. Pesquisa Nacional por amostra de domicílios: síntese de indicadores 2015. Rio de Janeiro: 2016. Disponível em: <<https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv98887.pdf>>. Acesso: 10/04/2019.



---

sem percalços e potenciais prejuízos.

## **2.4 – Da legislação referente ao acesso ao Serviço Móvel Pessoal e das obrigações da concessionária Claro S.A.:**

Em atendimento à norma contida no artigo 21, inciso XI, da Constituição Federal, em 16 de julho de 1997, foi editada a Lei Federal nº 9.472 (Lei Geral de Telecomunicações – LGT), a qual passou a dispor sobre a organização dos serviços de telecomunicações, a criação e funcionamento de um órgão regulador e outros aspectos institucionais, realizando uma verdadeira reforma acerca dessa temática no Brasil, atingindo diretamente o Serviço Móvel Pessoal (SMP).

Para tanto, o artigo 2º, incisos I, II e VI, da lei encimada, determinou que o Poder Público possui o dever de garantir para toda população, o acesso às telecomunicações, com tarifas e preços razoáveis, em condições adequadas, estimulando a expansão do uso de redes e serviços em benefício da população, a fim de criar condições para o desenvolvimento do setor em harmonia com as metas de desenvolvimento social do país.

É nesse viés que a Lei Geral de Telecomunicações, de acordo com o artigo 3º, passou a prever os direitos básicos dos usuários dos citados serviços, entre eles o direito de acesso aos serviços de telecomunicações com padrões de qualidade e regularidade satisfatória à sua natureza, o direito de não ser discriminado quanto às condições de acesso e fruição do serviço, bem como o direito à não suspensão de serviço prestado, salvo por débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de condições contratuais.

Além disso, por intermédio da lei supracitada, restou criada a Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), sendo-lhe atribuída a função de Órgão Regulador dos serviços de telecomunicações, competindo-lhe, igualmente, a expedição de normas sobre a prestação dos serviços em comento no regime privado, bem como a expedição e extinção de autorização para prestação de serviço nesse regime, fiscalizando e, sendo o caso, aplicando sanções (artigo 19, incisos X e XI, da LGT).



Assim, a Anatel, por sua vez, editou, aos 28 de maio de 2013, a **Resolução n. 614**, a qual aprovou o Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia, sendo este, nos termos do artigo 3º, conceituado como um serviço de telecomunicações de interesse coletivo, prestado em âmbito nacional e internacional, no regime privado, que possibilita a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, permitindo inclusive o provimento de conexão à internet, utilizando quaisquer meios.

Inclusive, oportuno esclarecer, conforme o teor do artigo 4º, inciso VII, da resolução em destaque, que, por informações multimídia, entende-se os sinais de áudio, vídeo, dados, voz e outros sons, imagens, textos e outras informações de qualquer natureza.

De tal arte, a Resolução n. 614/2013 da Anatel, estabeleceu os direitos e deveres das prestadoras de serviço, restando incontestes a responsabilidade em disponibilizar ao consumidor satisfatória prestação da atividade, como se vê:

*“Art. 36. A Prestadora é responsável, perante o Assinante e a Anatel, pela exploração e execução do serviço.*

*§ 1º A Prestadora é integralmente responsável pela exploração e execução do serviço perante o Assinante, inclusive quanto ao correto funcionamento da rede de suporte ao serviço, mesmo que esta seja de propriedade de terceiros, sendo-lhe garantido, neste caso, direito de regresso.*

*§ 2º A responsabilidade da Prestadora perante a Agência compreende igualmente o correto funcionamento da rede de suporte à prestação do serviço, inclusive nos casos em que esta seja de propriedade de terceiros.”*

**Nesta ordem de ideias, conforme verifica-se, a partir do artigo 46 da Resolução n. 614/2013 da Anatel, as empresas prestadoras de Serviço Móvel Pessoal devem, obrigatoriamente, em caso de interrupção ou degradação da qualidade do serviço, observar o quanto segue:**

**“Art. 46. Em caso de interrupção ou degradação da qualidade do serviço, a Prestadora deve descontar da assinatura o valor**



**proporcional ao número de horas ou fração superior a trinta minutos.**

**§ 1º A necessidade de interrupção ou degradação do serviço por motivo de manutenção, ampliação da rede ou similares deve ser amplamente comunicada aos Assinantes que serão afetados, com antecedência mínima de uma semana, devendo ser concedido abatimento na assinatura à razão de um trinta avos por dia ou fração superior a quatro horas.**

**§ 2º O desconto deverá ser efetuado no próximo documento de cobrança em aberto ou outro meio indicado pelo Assinante.**

**§ 3º Qualquer interrupção ou degradação do serviço deve ser comunicada à Anatel, no prazo máximo de vinte e quatro horas, com uma exposição dos motivos que a provocaram e as ações desenvolvidas para a normalização do serviço e para a prevenção de novas interrupções.**

**§ 4º A comunicação prevista no §3º deve ser reiterada por meio de sistema interativo disponibilizado pela Agência.” (grifo e negrito nosso).**

**Extrai-se, assim, quanto às obrigações das empresas prestadoras de Serviço Móvel Pessoal, inclusive da Claro S.A., ora demandada, duas premissas básicas: 1) o dever de ressarcir, proporcionalmente, os consumidores diante de interrupção ou degradação da qualidade do serviço; e 2) o dever de comunicar amplamente aos usuários, bem como à agência reguladora, sobre a ocorrência, programada ou não, de interrupção ou degradação da qualidade do serviço.**

Destaca-se, aliás, que a “*previsão expressa na citada legislação de regência, acerca da obrigação das prestadoras de serviço de SCM de conceder abatimento proporcional no preço da assinatura em casos de indisponibilidade do serviço, é providência necessária independentemente de pedido realizado pelo consumidor*”<sup>4</sup> (grifo nosso).

4 TJ-SP, APL: 1007443-64.2014.8.26.0011, Relator: Tercio Pires, 12ª Câmara Extraordinária de Direito Privado, Data de Julgamento: 28/08/2015, Data de Publicação: 01/09/2015.



julgado:

A propósito, em consonância com o exposto, observa-se o seguinte

*“AÇÃO INDENIZATÓRIA. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TELEFONIA FIXA. TELEVISÃO. INTERNET. INTERRUPÇÃO. DANOS MATERIAIS. DANOS MORAIS QUANTUM. I - Relação de consumo caracterizada. Autora cliente da empresa ré, possuindo os serviços de telefonia fixa, televisão e internet. Autora que, entre 27/06/2016 e 14/01/2017, teve diversos problemas de sinal e rede, ficando, por inúmeras vezes, sem sinal de televisão, ou sem sinal de internet ou sem conseguir receber ligações em seu telefone fixo. Autora que juntou protocolo de dezoito reclamações junto à ré, reclamação perante a Anatel e no site Reclame Aqui. Ré que reconheceu que houve interrupções na prestação dos serviços, com alguns ressarcimentos. Havendo sérias evidências das falhas e, ante a ausência de prova concreta sobre a constância do sinal de cada serviço durante todo o período questionado, incontestemente o inadimplemento contratual. Devido o abatimento do preço cobrado pelo período em que houve falha na prestação dos serviços. Como houve a prestação dos serviços na maior parte dos dias de cada mês, adequada a devolução de 40% do valor cobrado no período em discussão. II - Danos morais caracterizados. Autora que ficou sem sinal de TV em alguns dias, sem telefone em outros e sem internet em alguns outros momentos. Indenização devida, devendo ser fixada com base em critérios legais e doutrinários. Indenização bem fixada em R\$4.000,00, ante as peculiaridades do caso, quantia suficiente para indenizar a autora e, ao mesmo tempo, coibir a ré de atitudes semelhantes. III - Sentença mantida pelos próprios fundamentos.”* (Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, Apelação: 1002072-98.2017.8.26.0663, Relatora: Salles Vieira, 24ª Câmara de Direito Privado, Julgado em: 30/04/2019, Publicado em: 30/04/2019)(negrito e grifo nosso).

**Ocorre que, no caso em comento, conforme declinado**



**anteriormente, a obrigação de prestar um serviço de telefonia móvel adequado aos usuários locais não vem sendo observado pela prestadora demandada, uma vez que, conforme fartamente verificado, houve sucessivas interrupções de voz e de dados 2G, 3G e 4G, sem a adequada comunicação aos interessados, tão pouco realizada o devido ressarcimento aos usuários.**

**O que se vê, na prática, é que a população da região recebeu um serviço de qualidade irregular, o qual manteve-se inoperante em inúmeras datas e por longos períodos, enquanto que a empresa requerida não adotou o procedimento imposto pela norma de regulação pertinente às situações de interrupção ou degradação do serviço, previsto no artigo 46 da Resolução n. 614/2013 da Anatel, onerando ilegalmente os usuários, assim como obstando o acesso à informação dos interessados.**

Neste viés, oportuno pontuar que, aliado à supracitada resolução, a Anatel elaborou a Resolução n. 632, de 7 de março de 2014, estabelecendo o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), o qual, em seu artigo 5º, impõe o dever das concessionárias observarem, quanto ao atendimento aos consumidores, os seguintes princípios: confiabilidade, transparência, clareza e segurança das informações (inciso I); rastreabilidade das demandas (inciso II); presteza e cortesia (inciso III); eficácia (inciso IV); e racionalização e melhoria continuada (inciso V).

De mais a mais, nota-se que o citado dispositivo encontra-se em consonância com a Política Nacional das Relações de Consumo, disciplinada pelo artigo 4º do Código de Defesa do Consumidor, a qual tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo.

Inclusive, sob esta perspectiva, importante consignar que quaisquer prejuízos advindos de eventual interrupção ou degradação do Serviço Móvel Pessoal, não de ser assumidos tão somente pela empresa demandada como parte dos riscos inerentes à qualquer operação de mercado.





Tanto é que, corroborando o exposto, eis o entendimento jurisprudencial:

***“RECURSOS INOMINADOS – TELEFONIA – SERVIÇO NÃO UTILIZADO – COBRANÇA INDEVIDA – ATO ILÍCITO caracterizado – QUANTUM INDENIZATÓRIO mantido – recursos conhecidos e não providos. 1. A concessionária de telecomunicação tem o dever de prestar um serviço de qualidade e eficiente aos seus consumidores e, consequentemente, deve cobrar apenas quando o serviço efetivamente é utilizado. Inexistindo prova de que o serviço foi utilizado pelo consumidor, a cobrança é indevida e caracterizando ato ilícito. 2. Não deve ser reduzido o valor da indenização fixada em R\$ 6.220,00 (seis mil e duzentos e vinte reais), porquanto observados os critérios de proporcionalidade e modicidade. 3. Recursos conhecidos e não providos.”*** (Turma Recursal Única do Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso, Recurso Inominado n. 0038768-92.2012.811.0001, Juiz: Hildebrando da Costa Marques, Julgado em: 19/04/2013, Publicado em: 19/04/2013) (negrito e grifo nosso).

Para além, observa-se, pelo exposto, que a empresa requerida está atuando em desrespeito aos direitos básicos inerentes ao consumidor, posto que é vedado ao fornecedor de serviços colocar e, por consequência, manter, no mercado de consumo, qualquer serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes, conforme preceitua o artigo 39, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor.

Com efeito, apesar do direito da população local à disponibilização de um serviço de telefonia móvel pessoal dentro dos padrões estabelecidos pela Resolução n. 614/2013 da Anatel, evidente que, ao teor do inquérito civil nº 016/2018 que instrui a presente exordial, a prestadora de serviço público essencial Claro S.A. não está atendendo a contento tal demanda.

Portanto, resta cabível e necessária a condenação da



concessionária demandada à restituição proporcional de valores correspondentes aos períodos nos quais os serviços de voz e de dados 2G, 3G e 4G ficaram obstados, à parte tecnicamente hipossuficiente na relação consumerista, bem como a realização de ampla comunicação da ocorrência de eventos de interrupção ou degradação dos serviços de telefonia móvel aos interessados.

## 2.5 – Do dano moral coletivo:

Com efeito, a Constituição da República, ao positivar, no artigo 1º, inciso III, o princípio da dignidade da pessoa humana como fundamento do Estado Brasileiro, impõe a conclusão de que as ofensas a esse alicerce estatal trazem repercussões coletivas e individuais. Raciocínio em sentido contrário seria presumir que lesões à dignidade da pessoa humana recairiam somente à esfera privada individual, o que representaria verdadeiro descalabro na atual evolução dos sistemas jurídicos.

Especialmente acerca da incidência de indenização por danos morais, o artigo 5º, inciso V, da Constituição da República assegura a “*indenização por dano material, moral ou à imagem*”. O texto constitucional não restringe a violação ao indivíduo, e mudanças históricas e legislativas têm levado a doutrina e a jurisprudência a consolidar o entendimento de que, quando são atingidos valores e interesses fundamentais de um grupo, não há como negar à coletividade a defesa do seu patrimônio imaterial.

Nesta ordem de ideias, vale destacar a lição de Santana, na qual adverte que “o reconhecimento legal da coletividade como titular de bens imateriais valiosos conduz à afirmação de que o sistema jurídico tem mecanismos próprios de prevenção e reparação das lesões aos mesmos, admitindo-se, portanto, a busca da reparação dos danos morais coletivos” (SANTANA, Héctor Valverde. Dano moral no direito do consumidor. São Paulo: Revista dos Tribunais: 2014) (grifo nosso).

Também o Código de Defesa do Consumidor não deixa dúvida acerca do reconhecimento da tutela dos direitos imateriais da coletividade, uma vez que estabelece, no artigo 6º, inciso VI, a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais



---

e morais, individuais, coletivos e difusos.

Além disso, em seu artigo 81, o Código de Defesa do Consumidor acolhe expressamente a tutela individual e coletiva, ao afirmar que “*a defesa dos interesses e direitos dos consumidores e das vítimas poderá ser exercida em juízo individualmente, ou a título coletivo.*”

No mesmo sentido, a Lei Federal nº 7.347/85 (Lei da Ação Civil Pública) disciplina a ação civil pública de responsabilidade por danos causados, dentre outros, ao consumidor, prevendo expressamente a autorização para ajuizamento de demanda objetivando a reparação de dano moral coletivo. Assim dispõe o artigo 1º:

*“Art. 1º Regem-se pelas disposições desta Lei, sem prejuízo da ação popular, as ações de responsabilidade por **danos morais e patrimoniais** causados:*

*[...] omissis*

*II – **ao consumidor**”* (negrito nosso).

De mais a mais, conforme aponta Santana, “*os danos morais coletivos nas relações de consumo podem decorrer de variadas situações, a exemplo da publicidade discriminatória de parcela de consumidores, a venda ou exposição de produtos inseguros, a privação de serviço público essencial, o descumprimento generalizado de contrato de consumo – plano de saúde, turismo, financiamento imobiliário, dentre outros*” (SANTANA, Héctor Valverde. Dano moral no direito do consumidor. São Paulo: Revista dos Tribunais: 2014).

Assim, evidencia-se que o dano moral coletivo configura-se na impossibilidade de mensurar a quantidade de indivíduos expostos às lesões que atinjam valores e interesses fundamentais dos cidadãos, sendo este o caso em tela, consoante atestado pelos documentos acostados ao procedimento em anexo.

**In casu, o dano moral decorre da violação dos direitos básicos dos consumidores, os quais não têm resguardados sua dignidade e direitos de cidadania. Em outras palavras, os danos já ditos e repisados vêm sendo ocasionados pela empresa demandada em detrimento dos usuários consumidores**



**do Município de Barra do Garças/MT, que os experimentam frequentemente, sendo evidente que tais lesões, rotuladas de metaindividuais, afetam valores de todo o corpo social.**

Aliás, no caso em apreço, inegável é a grande extensão do dano causado, pois além de violar interesses ou direitos garantidos pelo sistema normativo, as condutas da empresa requerida geraram sentimento de descrença e desprestígio da sociedade com relação à legislação e aos poderes constituídos, pois a aposta da concessionária ré, à evidência dos elementos coligidos no inquérito civil público incluso, é de que nenhuma consequência experimentará.

Isso se verifica quando todos os cidadãos não têm seus direitos respeitados, pela frustração de pagar por um serviço de telefonia móvel, o qual apresenta inúmeras situações de interrupção e degradação de sua qualidade, sem o devido ressarcimento de valores, evidenciando, portanto, a ocorrência do dano moral coletivo em decorrência do irregular serviço prestado pela demandada.

Noutro norte, cumpre mencionar que a indenização coletiva prescinde da demonstração do dano efetivamente causado. Aliás, este foi o sentido do paradigmático julgado do Superior Tribunal de Justiça, segundo o qual “*o dano extrapatrimonial coletivo prescinde da comprovação de dor, de sofrimento e de abalo psicológico, suscetíveis de apreciação na esfera do indivíduo, mas inaplicável aos interesses difusos e coletivos*” (REsp 1057274, Min. Eliana Calmon, Segunda Turma, Data de Julgamento: 01/12/2009, Data de Publicação: 26/02/2010).

Com isso, vê-se que a coletividade é passível de ser indenizada pelo abalo moral já sofrido que, no caso em tela, se traduz pela disponibilização do serviço de telefonia móvel pela Claro S.A. de maneira inadequada, porquanto, diante das sucessivas interrupções do serviço, não ressarciu estes períodos de inoperabilidade aos consumidores locais, tão pouco empreendeu a devida comunicação destes eventos aos interessados.

Frisa-se que a reparação do dano moral coletivo tem destacada finalidade preventiva, ou seja, pretende desestimular a prática de novas lesões a direitos



transindividuais. A condenação à reparação do dano moral coletivo, portanto, detém função híbrida, punitiva e preventiva.

Outrossim, a garantia da reparação do dano moral coletivo ganha indubitável relevo nas hipóteses em que apenas a imposição judicial de uma abstenção (não-fazer), de cessação da conduta danosa ou mesmo de um dever (fazer algo), deixaria impune e sem ressarcimento a lesão já perpetrada (e suas consequências danosas), favorecendo-se, assim, o próprio lesante autor da prática ilícita, tendo como resultado o abuso, o desrespeito e a exploração dos lesados (o grupo ou toda a coletividade), atingidos que foram nos interesses e valores de maior expressão na órbita social.

Deste modo, configura-se plenamente o dano moral coletivo, já que as condutas ilícitas da demandada são atentatórias a diversos direitos e valores compartilhados por toda a coletividade – a dignidade humana, o respeito à vida, o direito à comunicação e à boa-fé objetiva.

Acerca do *quantum* indenizatório, é nítido seu caráter pedagógico, de forma que a empresa requerida se sinta desestimulada a perpetrar os ilícitos aqui tratados. Logo, é imperiosa a necessidade de fixação do valor da reparação pelo dano coletivo em montante apto a, além de reparar os danos, desestimular a continuidade da ilicitudes aqui tratadas.

Importa declinar, de outra parte, que a empresa demandada apresenta um elevado poder econômico nacional e internacional, além de uma vasta carteira de clientes, os quais vêm pagando continuamente pela prestação de serviço de telefonia móvel no Município de Barra do Garças/MT.

Dessa forma, considerando as circunstâncias do caso concreto, em especial o desvalor da conduta questionada, a gravidade e a extensão do dano, o potencial econômico da ofensora e a condição econômica das vítimas, o Ministério Público entende, como mínimo razoável e proporcional, a condenação da requerida ao pagamento de quantia não inferior a R\$ 100.000,00 (cem mil reais) a título de dano moral coletivo.

Sendo assim, resta cabível e necessária a condenação ao



pagamento de dano moral coletivo, em virtude da prática abusiva perpetrada pela demandada, concernente em disponibilizar aos usuários consumidores do Município de Barra do Garças/MT um serviço de telefonia móvel irregular e descontínuo, em contrariedade às normas constitucionais, legais e infralegais que regem a matéria.

### III – DAS TUTELAS PROVISÓRIAS DE URGÊNCIA:

Como é cediço, a Lei nº 7.347/85 prevê expressamente, no seu artigo 12, a possibilidade de concessão de liminar, com ou sem justificação prévia, para evitar dano irreparável ou de difícil reparação, presentes os requisitos do *fumus boni iuris* e do *periculum in mora*.

Além disso, o artigo 84 do Código de Defesa do Consumidor contempla a possibilidade de concessão de tutela específica da obrigação ou de providências que assegurem o resultado prático equivalente ao do adimplemento, assegurando, em seu § 3º, a concessão da tutela liminarmente quando “relevante o fundamento da demanda e havendo justificado receio de ineficácia do provimento final”.

Outrossim, à luz da sistemática do Código de Processo Civil (Lei nº 13.105/2015), a doravante denominada *“tutela provisória”* (gênero) pode ter como fundamento a ocorrência de situação de urgência ou de evidência (espécies).

A tutela provisória de urgência, por sua vez, pode assumir natureza *“cautelar”* ou *“antecipada”* e ser requerida antecedente ou incidentalmente, nos termos do disposto no artigo 294 do referido Diploma Processual.

A despeito desta distinção, mantida pela novel disciplina legal, restaram unificados os pressupostos para concessão de ambas as tutelas provisórias de urgência (cautelar e antecipada), a saber: **a)** a probabilidade do direito pleiteado (*fumus boni iuris*); e **b)** a impossibilidade de espera pela tutela definitiva, seja porque pode ocorrer grave prejuízo ao direito a ser tutelado, seja porque o resultado final pode tornar-se inútil em razão do decurso do tempo (*periculum in mora*).



---

É o que deflui o disposto no artigo 300, *caput*, do Código de Processo Civil:

*“Art. 300. A tutela de urgência será concedida quando houver elementos que evidenciem a probabilidade do direito e o perigo de dano ou o risco ao resultado útil do processo”.*

Com efeito, o *fumus boni iuris* é revelado pelos elementos constantes do inquérito civil público nº 16/2018 registrado sob o SIMP nº 003089-004/2018, bem como pelos fatos delineados neste petítório, que demonstram, conforme reiteradamente evidenciado às fls. 155/159 e 160/167 anexas, a ocorrência de inúmeras interrupções no serviço de voz e dados na radiofrequência das tecnologias 3G e 4G no Município de Barra do Garças/MT, diante das quais a empresa Claro S.A. não ressarciu os valores proporcionais ao tempo de inoperabilidade aos consumidores.

Destaca-se, ainda, que a comunicação dos eventos de interrupção no Serviço Móvel Pessoal está sendo realizada de forma irregular por parte da concessionária demandada, sendo notória a divergência entre as informações prestadas aos usuários, à agência reguladora e aos demais interessados.

O *periculum in mora* também está presente, pois é evidente que o retardamento da intervenção judicial (ou sua postergação ao deslinde desta ação) causará graves prejuízos aos consumidores, os quais estão sujeito às práticas comerciais irregulares perpetradas pela demandada.

**Dessarte, o fundado receio de dano irreparável ou de difícil reparação consubstancia-se no fato de que os consumidores lesados, na medida em que o tempo passa, continuam a efetuar pagamentos por um serviço de telefonia móvel que não está sendo prestado com a regularidade e com as informações devidas, tão pouco estão auferindo o ressarcimento destes valores, conforme a legislação prevê.**

De forma semelhante, caso a medida de urgência ora pleiteada seja indeferida, os consumidores locais continuarão expostos, sem a adequada comunicação, as constantes interrupções do serviço de telefonia móvel, além de



continuarem arcando, de maneira mais onerosa, pelos péssimos serviços prestados pela empresa demanda.

A relevância da causa de pedir, por sua vez, decorre do agudo contraste entre a conduta negligente da Claro S.A., que nenhuma medida concreta adotou para solucionar a problemática ora versada, e as normas legais, infralegais e constitucionais mencionadas anteriormente.

**Nesse sentido, presentes os requisitos autorizadores, imperiosa a concessão da tutela antecipada de urgência pleiteada em face da prestadora Claro S.A., a fim de que regularize a prestação do serviço público essencial de telefonia móvel disponibilizado no Município de Barra do Garças/MT, adotando, para tanto, sob pena de incidência de multa, as providências necessárias para realizar, diante nova interrupção ou degradação da qualidade do serviço, o ressarcimento aos usuários de valores proporcionais ao tempo de inoperabilidade.**

**Ademais, faz-se necessária, ainda, a realização de comunicação à Anatel, a respeito de qualquer interrupção do serviço ou degradação da sua qualidade, com uma exposição dos motivos que a provocaram e as ações desenvolvidas para a normalização do serviço e para a prevenção de novos eventos, bem como, nas situações programadas, seja comunicado amplamente e com antecedência aos usuários.**

#### IV – DOS PEDIDOS:

*Ex positis*, o **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO**, por seu agente signatário, requer:

1) o recebimento e autuação da presente petição, com seus documentos inclusos, independente do depósito de custas judiciais, conforme prevê o art. 18 da Lei Federal nº 7.347/85;

2) seja concedido o benefício da prioridade absoluta na tramitação





da presente ação civil pública, nos termos preconizados pelo Provimento nº 26/2008-CGJ/MT e Provimento nº 50/2008-CGJ/MT;

3) a citação da empresa demandada, Claro S.A., para, querendo, contestar a presente ação, sob pena de revelia (artigo 336, do Código de Processo Civil);

4) a concessão “*inaudita altera pars*”, com fulcro no artigo 9º, parágrafo único, inciso I, do Código de Processo Civil, da tutela provisória satisfativa de urgência, em face da concessionária Claro S.A., traduzidas, em observância ao artigo 46, da Resolução n. 614, de 28 de maio de 2013, da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), nas seguintes obrigações:

4.1) em caso de nova interrupção no serviço, ou degradação na sua qualidade, por motivo de manutenção não programada na rede, descontar da assinatura dos consumidores do serviço na modalidade pós-pago, bem como acrescentar crédito aos usuários do serviço na modalidade pré-pago, o valor proporcional ao número de horas ou fração superior a trinta minutos;

4.2) em caso de nova interrupção no serviço, ou degradação na sua qualidade, por motivo de manutenção, ampliação da rede ou similares, comunicar amplamente aos usuários, com antecedência mínima de uma semana, e, por consequência, descontar da assinatura dos consumidores do serviço na modalidade pós-pago, assim como acrescentar crédito aos usuários do serviço na modalidade pré-pago, à razão de um trinta avos por dia ou fração superior a quatro horas;

4.3) comunicar à Anatel, no prazo máximo de vinte e quatro horas, reiterando por meio de sistema interativo disponibilizado pela agência reguladora, qualquer interrupção ou degradação do serviço, com uma exposição dos motivos que a provocaram e as ações desenvolvidas para a normalização do serviço e para a prevenção de novas interrupções;

5) seja, ao final, em atenção ao artigo 46, da Resolução n. 614, de 28 de maio de 2013, da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), sob



pena de incidência de multa no valor de R\$ 500.000,00 (quinhentos mil reais), cujos valores deverão ser revertidos em favor de entidade social ou comunitária idônea a ser indicada posteriormente, sem prejuízo de responsabilização pessoal cível e criminal, julgada totalmente procedente a demanda, a fim de:

5.1) confirmar a tutela provisória satisfativa de urgência, nos termos dos subitens n. 4.1, 4.2 e 4.3;

5.2) condenar a empresa requerida na obrigação de reparar os danos morais coletivos causados, no valor de R\$ 100.000,00 (cem mil reais), a ser revertido em favor de entidade social ou comunitária idônea a ser indicada posteriormente;

5.3) condenar a concessionária demandada a ressarcir valor proporcional ao número de horas ou fração superior a trinta minutos em que o Serviço Móvel Pessoal (SMP), no âmbito do Município de Barra do Garças/MT, manteve-se interrompido em razão de manutenções não programadas na rede, observando, para tanto, os seguintes termos:

5.3.1) seja, quanto aos consumidores do serviço na modalidade pós-pago, realizado desconto de valores diretamente no próximo documento de cobrança em aberto ou outro meio indicado pelo assinante;

5.3.2) seja, quanto aos consumidores do serviço na modalidade pré-pago, efetivado, quando ocorrer aquisição de nova recarga, o acréscimo de crédito superior ao que seria concedido;

5.4) condenar a concessionária demandada a ressarcir valor proporcional a um trinta avos por dia ou fração superior a quatro horas em que o Serviço Móvel Pessoal (SMP), no âmbito do Município de Barra do Garças/MT, manteve-se interrompido em razão de manutenção, ampliação da rede ou similares, observando, para tanto, os seguintes termos:

5.4.1) seja, quanto aos consumidores do serviço na modalidade pós-pago, realizado desconto de valores diretamente no próximo documento de cobrança em aberto ou outro meio indicado pelo assinante;

5.4.2) seja, quanto aos consumidores do serviço na modalidade pré-pago, efetivado,



---

**quando ocorrer aquisição de nova recarga, o acréscimo de crédito superior ao que seria concedido;**

6) seja determinada a imposição de outras medidas necessárias para a efetivação da tutela específica ou obtenção do resultado prático equivalente, a critério do juízo, conforme artigo 297, parágrafo único c/c artigo 536, §1º do Código de Processo Civil, e artigo 84, §5º da Lei Federal nº 8.078/90;

7) a condenação da demandada no pagamento de custas e demais despesas processuais;

8) sejam as intimações do Ministério Público feitas pessoalmente, mediante entrega dos autos.

Requer-se, caso necessário, a produção de prova documental, testemunhal, pericial, bem ainda outras provas que se fizerem necessárias.

Atribui-se à causa o valor de R\$ 100.000,00 (cem mil reais).

Barra do Garças/MT, aos 08 de maio de 2019.

**Paulo Henrique Amaral Motta**

Promotor de Justiça