



CÂMARA DOS DEPUTADOS

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

PROPOSTA DE FISCALIZAÇÃO E CONTROLE nº _____, de 2012
(Do Sr. César Halum)

Propõe que a Comissão de Defesa do Consumidor realize Proposta de Fiscalização e Controle – PFC para juntamente com o Tribunal de Contas da União – TCU, realize auditoria em todas as operadoras de serviços telefônicos do Brasil.

Senhor Presidente

Com fundamento no art. 32, “b”, e no art. 61, I, § 1º, do Regimento Interno da Câmara dos Deputados, propõe-se a Vossa Excelência que, se digne a adotar as medidas necessárias para realizar Proposta de Fiscalização e Controle – PFC com a finalidade de juntamente com o Tribunal de Contas da União – TCU, realize auditoria em todas as operadoras de serviços telefônicos do Brasil.

JUSTIFICATIVA

A presente proposição tem a finalidade de viabilizar, em regime de urgência, a realização de uma auditoria em todas as operadoras de serviços telefônicos do Brasil, para que sejam averiguados e analisados todos os casos que envolvem a má qualidade de atendimento e serviço dessas prestadoras, como também as atuais denúncias contra a operadora TIM em causar a derrubada de ligações de seus usuários.

Como já debatido em vários momentos na Frente Parlamentar em Defesa dos Consumidores de Energia Elétrica, Combustíveis e Telefonia, tanto na esfera Nacional quanto na Estadual do Rio Grande do Sul, onde se deu o início das suspensões de vendas de chip, o setor de telecomunicações é um dos mais importantes pilares do desenvolvimento para o nosso país.



CÂMARA DOS DEPUTADOS

Recentemente tivemos o leilão de novas faixas do espectro de radiofrequência, oportunizando uma evolução tecnológica que trará uma telefonia móvel mais eficiente e rápida, sendo isto pelo menos o que se almeja.

Entretanto a Agência Nacional de Telecomunicações, com o apoio do Ministério das Comunicações aplicou sanções e medidas cautelares contra as operadoras do Serviço Móvel Pessoal, dada a grande quantidade de reclamações de usuários dos serviços, impedindo de forma temporária a comercialização de novos acessos e também exigindo a apresentação de planos de investimentos e de melhoria por parte das empresas.

Como natural, foram as mais diversas as posições apresentadas, e se de um lado as Operadoras e entidades do setor demonstram “surpresa” ou manifestam críticas por ter a ANATEL tomado medidas mais fortes contra as mesmas, o que se percebe na outra ponta, especialmente a partir de reclamações dos consumidores, é justamente uma grande queda nos índices de qualidade.

Não podem as operadoras atribuir a queda nos índices de qualidade ao setor público, sendo imperioso que tomem as suas providências cotidianamente para garantir um padrão razoável de serviço. A responsabilidade para elas é de natureza objetiva, conforme a própria Constituição Federal preconiza, e daí decorre o seu compromisso.

O setor faturou em 2011 aproximadamente 200 bilhões de reais, se considerarmos apenas os principais serviços, o que representa 4,5 % do Produto Interno Bruto. Os serviços prestados estão cada vez mais arraigados ao cotidiano da população e ao desenvolvimento de negócios, e também estamos em vias de realizar grandes eventos, que certamente trarão uma nova carga de demandas, exigindo qualidade, infraestrutura e compromisso dos prestadores dos serviços de telecomunicações, e não pode o Brasil ficar a mercê de uma insegurança que poderá em certa medida comprometer a sua imagem.

Diante da notória insatisfação dos consumidores com os serviços prestados pelas operadoras de telefonia, principalmente os de Telefonia Móvel - Serviço Móvel Pessoal (SMP), Serviço Móvel Especializado (SME) e Serviço Especial de Radiochamada (SER), e internet no país, e ainda, tendo em vista a desproporção observada entre o crescente aumento de consumidores no setor e o precário



CÂMARA DOS DEPUTADOS

investimento das operadoras de telefonia para sanar estes problemas, o que tem levado a panes cada vez mais frequentes nos serviços prestados, solicitamos esta apuração minuciosa em todas as operadoras de telefonia móvel do Brasil.

As denúncias elencadas nos requerimento são graves e dizem respeito diretamente a interesses de relevância nacional. A confirmarem-se os fatos acima indicados pode-se estar diante de infrações gravíssimas a demandar providências enérgicas das autoridades.

Essas são as razões que justificam a busca do apoio dos nobres pares para que esta Comissão aprove a presente proposta de fiscalização e controle, garantindo aos consumidores uma melhor prestação dos serviços mencionados.

Sala das Sessões, em de agosto de 2012.

Deputado CÉSAR HALUM
PSD/TO