

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

PROPOSTA DE FISCALIZAÇÃO E CONTROLE Nº 32, de 2.000

Propõe que a Comissão de Defesa do Consumidor, Meio ambiente e Minorias fiscalize a ANATEL – Agência Nacional de Telecomunicações em sua atuação de fiscalização e acompanhamento das prestadoras de serviço de telecomunicações, em especial no que se refere à emissão de contas telefônicas, verificação de qualidade dos serviços e atendimento aos usuários.

Autor: Deputado Fernando Ferro

Relator: Deputado Olavo Calheiros

I - RELATÓRIO

Vem à análise desta Comissão pedido de fiscalização e controle da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, tendo em vista a omissão desta agência em obrigação legal de fiscalização e acompanhamento das prestadoras de serviço de telecomunicações, em especial no que se refere à emissão de contas telefônicas, verificação de qualidade dos serviços e atendimento aos usuários.

II - VOTO DO RELATOR

A proposição em comento tramita nesta Casa desde o mês de junho do ano de 2.000, ou seja, está a completar 4 anos sem ter a merecida atenção, especialmente por se referir a um tema cada vez mais presente no cotidiano de toda população brasileira.

As telecomunicações, em geral, e a telefonia, em particular, estão presentes na vida de todos nós e sua utilidade é tamanha que já pode ser comparada, em termos de serviços úteis e essenciais, ao fornecimento de água e luz, isto é, já se pode considerar o telefone, fixo ou celular, uma necessidade básica do ser humano civilizado nos dias atuais.

Devemos considerar, também, o grande negócio que representa esta ramo da atividade econômica, pois, devido à sua utilidade e necessidade, tem um número crescente de usuários e um horizonte promissor em termos financeiros e econômicos.

Diante destas considerações, não podemos concordar que as empresas ditem as regras e o modo de atendimento ao consumidor devido a seu imenso poder econômico.

A reclamação de emissão de contas mais detalhadas para melhor conferência do usuário, problema constante à época de apresentação desta proposta de fiscalização e controle, já teve uma melhora na maior parte das concessionárias dos serviços de telefonia, mas o problema, de fundo, que se refere a como avaliar o próprio sistema das empresas ainda não foi resolvido.

Outro problema, talvez mais grave que o já citado, e bastante atual, pois está acontecendo neste momento, junho de 2004, é a péssima qualidade dos serviços prestados pelas companhias telefônicas em geral no que se refere ao atendimento ao consumidor e a qualidade técnica dos serviços prestados, sendo este último problema

bem mais acentuado nas prestadoras de serviço de telefonia celular.

Quem já não esteve com seu celular sem funcionar, seja para ligar ou receber chamadas, em locais ou horários que os mesmos deviam funcionar regularmente?

Na verdade, existe uma demanda crescente por serviços de telefonia, sobretudo celular, e as empresas, embora não preparadas tecnicamente para atender, em busca de maior lucratividade continuam a vender mais e mais seus serviços sem conseguir prestá-los adequadamente, o que configura, ao nosso ver, um descumprimento das regras das concessões públicas e, no mínimo, uma grande falta de respeito ao consumidor brasileiro.

Em face do exposto, somos pela aprovação da Proposta de Fiscalização e Controle nº 32, de 2.000.

Sala da Comissão, em de de 2004.

Deputado Olavo Calheiros
Relator