



## CÂMARA DOS DEPUTADOS

### REQUERIMENTO nº           , de 2013 (Do Sr. César Halum)

*Requer a criação de Comissão Parlamentar de Inquérito, com a finalidade de investigar as prestadoras de serviço de telefonia móvel com relação às elevadas tarifas cobradas, bem como o grave problema de má qualidade na prestação do serviço que tem gerado queda durante as chamadas.*

Senhor Presidente:

Requeiro a Vossa Excelência, nos termos do § 3º, do art. 58, da Constituição Federal e na forma do art. 35, do Regimento Interno da Câmara dos Deputados, a instituição de Comissão Parlamentar de Inquérito, com a finalidade de investigar as prestadoras de serviço de telefonia móvel com relação às elevadas tarifas cobradas, bem como o grave problema de má qualidade na prestação do serviço que tem gerado queda durante as chamadas.

### JUSTIFICATIVA

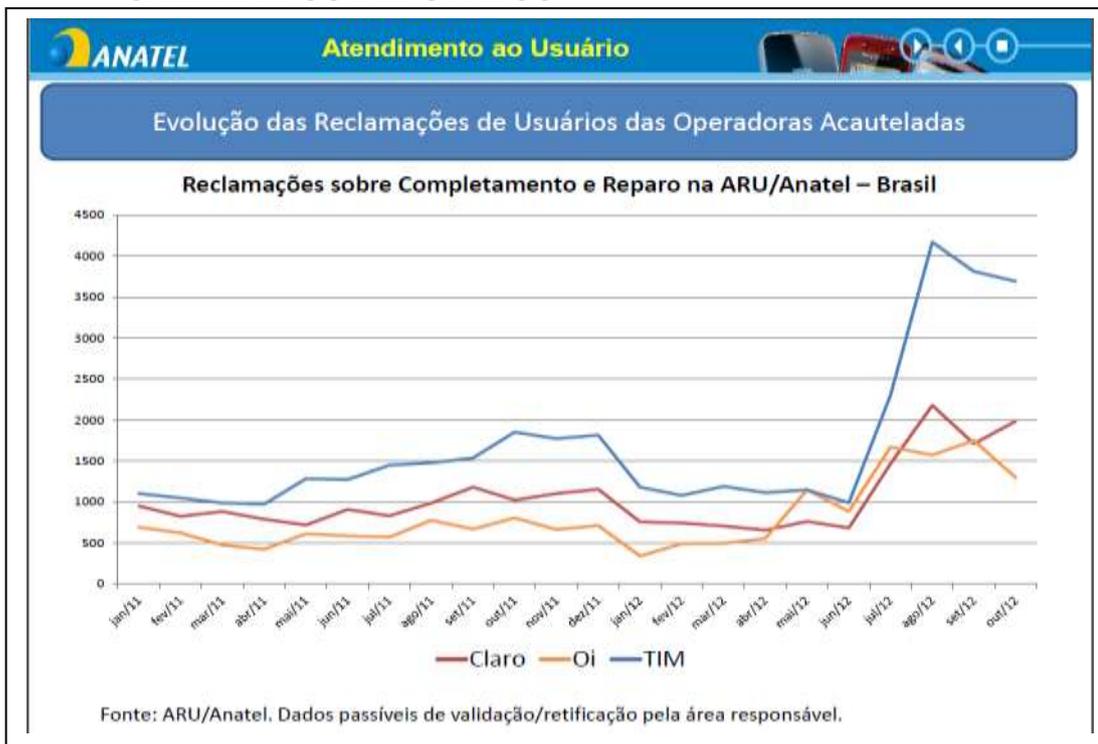
Segundo a Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, o Brasil, atualmente, possui mais celulares em funcionamento que a quantidade de habitantes existente no país. Assim, o Brasil é o quinto país do mundo em número de celulares e é um dos que possui maior preço em suas tarifas, o que deveria ser sinônimo de uma prestação de serviço satisfatório.

Como as prestadoras de serviço de telefonia móvel não têm fornecido um serviço de qualidade para justificar preços tão elevados pelos serviços é pertinente a necessidade das principais operadoras apresentarem seus custos para justificar preços tão altos por uma prestação de serviço tão ineficiente.

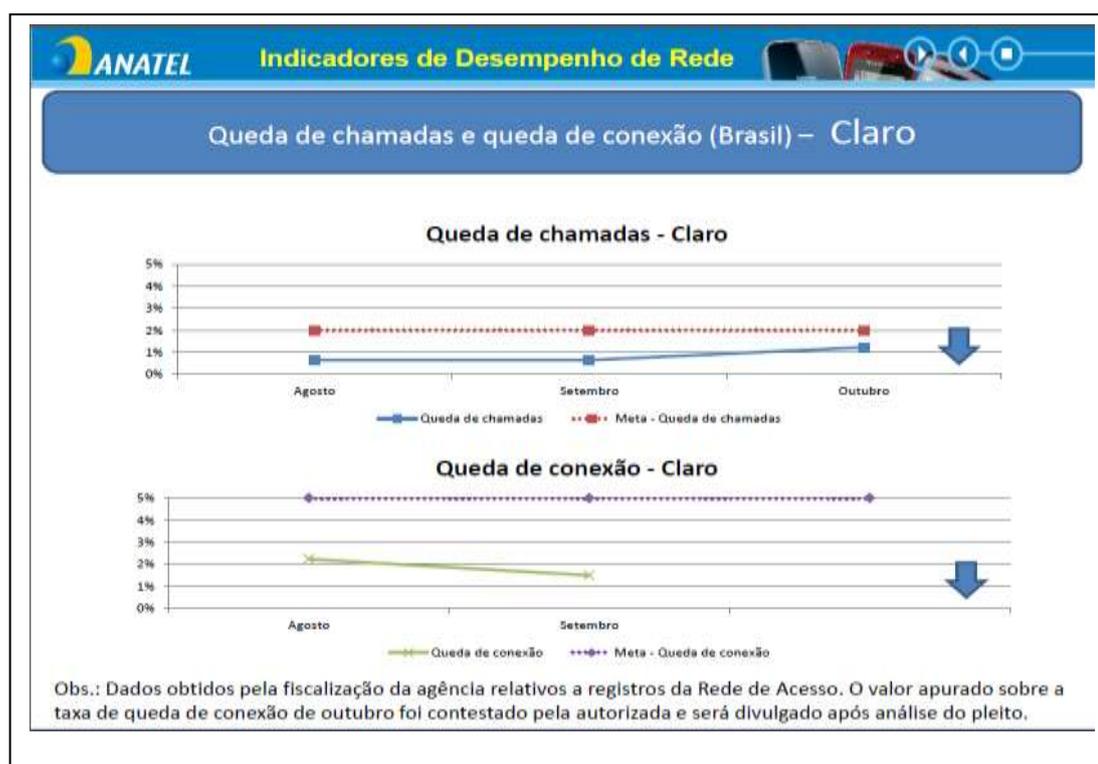
A presente proposição tem a finalidade de averiguar e analisar as razões apresentadas como justificativa dos preços tão elevados cobrados do consumidor pela prestação dos serviços de telefonia móvel, bem como do alto índice de quedas durante as chamadas. Podemos observar na planilha seguinte que as reclamações tiveram um aumento considerável no segundo semestre de 2012:



## CÂMARA DOS DEPUTADOS

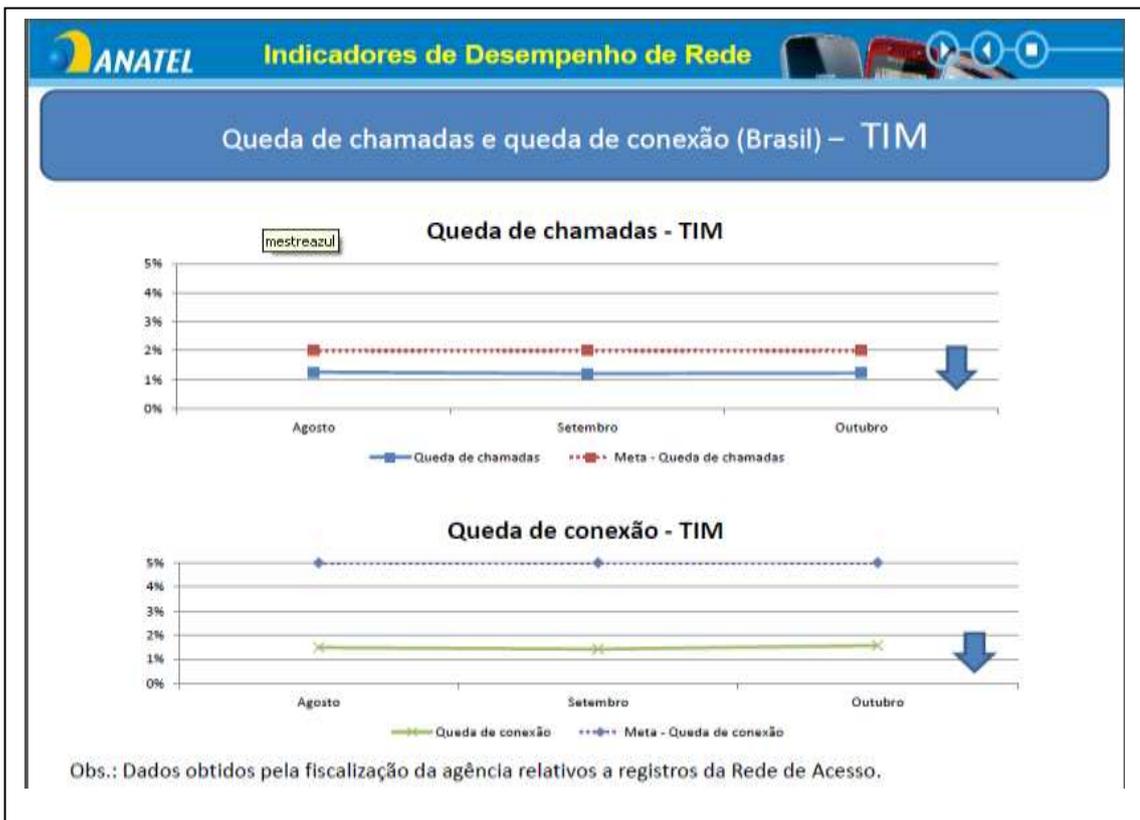
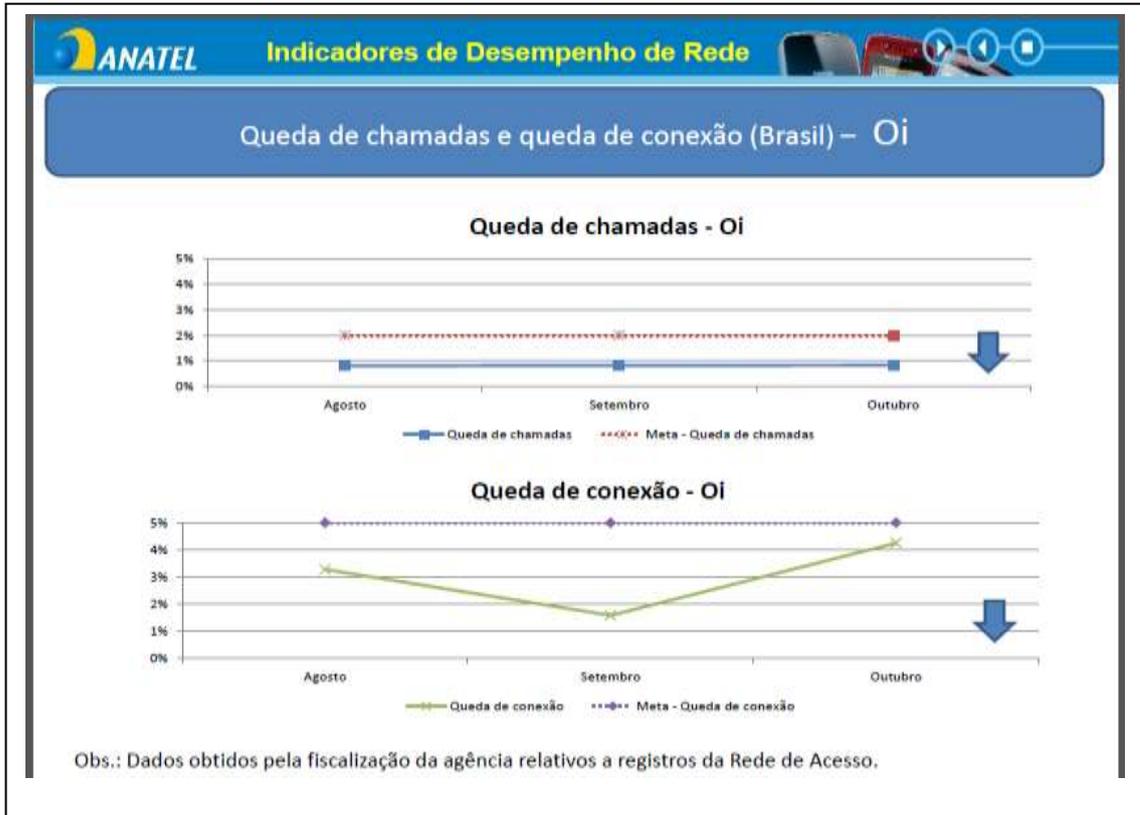


É importante mencionar que o índice de quedas durante as chamadas tem diminuído após a intervenção da ANATEL, atingindo as metas estabelecidas pela Agência Reguladora no Plano Nacional de Ação de Melhorias do Serviço Móvel Pessoal, conforme podemos observar abaixo as estimativas compostas para as quatro principais empresas no período compreendido entre os meses de agosto e outubro do ano de 2012:





## CÂMARA DOS DEPUTADOS





## CÂMARA DOS DEPUTADOS



Com base nos dados apresentados podemos constatar que as quedas durante as chamadas diminuíram, mas ainda não foi o suficiente para resolver o problema, se considerarmos a quantidade de reclamações que o PROCON em todo o Brasil ainda tem recebido.

Para exemplificar, analisando os índices apresentados pelo PROCON do estado de São Paulo, que é onde se concentra a maior parte dos celulares conectados no país, veremos que as empresas responsáveis pela prestação do serviço de telefonia móvel ainda lideram as reclamações apresentadas.

O PROCON do estado de São Paulo divulga e atualiza diariamente em seu *site*, ranking de atendimentos contendo as empresas mais reclamadas no período dos últimos sessenta dias. Vejamos a planilha seguinte com dados atualizados em 06 de fevereiro de 2013:



## CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROCON SP – ATENDIMENTOS		
	EMPRESA/GRUPO	TOTAL
1º	<b>GRUPO VIVO/TELEFONICA</b>	<b>1821</b>
2º	<b>GRUPO CLARO</b>	<b>1272</b>
3º	GRUPO ITAÚ UNIBANCO	1270
4º	GRUPO BRADESCO	1071
5º	<b>TIM CELULAR S/A</b>	<b>848</b>
6º	GRUPO NET	692
7º	GRUPO SANTANDER	601
8º	<b>GRUPO OI CELULAR</b>	<b>597</b>
9º	SKY BRASIL SERVIÇOS LTDA	539
10º	B2W COMPANHIA GLOBAL DO VAREJO	512
11º	NOVA PONTOCOM COMÉRCIO ELETRÔNICO S/A	498
12º	ELETROPAULO METROPOLITANA ELETRICIDADE DE S PAULO	444
13º	NOVA CASA BAHIA S/A	318
14º	GRUPO CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	311
15º	GRUPO BANCO DO BRASIL	289
16º	GRUPO CARREFOUR	253
17º	MAGAZINE LUIZA S/A	253
18º	RICARDO ELETRO DIVINÓPOLIS LTDA	228
19º	CIA DE SANEAMENTO BASICO DO ESTADO DE SAO PAULO	200
20º	SAMSUNG ELETRONICA DA AMAZONIA LTDA	189
21º	<b>NEXTEL TELECOMUNICACOES LTDA</b>	<b>178</b>
22º	BV FINANCEIRA SA CREDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO	170
23º	MOTOROLA INDUSTRIAL LTDA	166
24º	WAL MART BRASIL LTDA	160
25º	GRUPO AMIL	155
26º	GROUPON SERVIÇOS DIGITAIS LTDA	153
27º	GRUPO CITIBANK	146
28º	COMERCIAL ZENA MOVEIS SOCIEDADE LTDA	138
29º	ELECTROLUX DO BRASIL S/A	134
30º	NOKIA DO BRASIL TECNOLOGIA LTDA	133

Fonte: PROCON/SP – Dados do SINDEC.

Como pode ser observado, entre as cinco empresas mais reclamadas, três são operadoras de telefonia móvel. No mesmo ambiente de pesquisa, o PROCON permite que se consulte os cinco problemas mais reclamados, dentre os quais, em todas as empresas de telefonia o problema com mais registros é a cobrança indevida e abusiva de valores. Esse é mais um dos fatores que deve ser explicado



## **CÂMARA DOS DEPUTADOS**

pelas empresas de telefonia, pois é inadmissível que esse tipo de problema perdure ano após ano sem solução.

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 chips de várias operadoras em um determinado período do ano de 2012, o setor de telecomunicações é um dos mais importantes pilares do desenvolvimento para o nosso país, se esse setor não funciona pode prejudicar os demais.

Há certo tempo tivemos o leilão de novas faixas do espectro de radiofrequência, oportunizando uma evolução tecnológica que traria uma telefonia móvel mais eficiente e rápida, mas mesmo assim não resolveu os motivos das queixas da população, portanto uma solução continua sendo almejada.

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 custo com as tarifas de interconexão não pode ser motivo único e exclusivo para justificar tarifas tão elevadas para o consumidor final.

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 no Brasil, tais como a Copa das Confederações, a Copa do Mundo de 2014 e ainda os Jogos Olímpicos de 2016, 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 e tendo em vista a desproporção observada entre o crescente aumento de consumidores no setor e o precário investimento das operadoras de telefonia para sanar estes problemas, o que tem levado a panes cada vez mais frequentes nos



## **CÂMARA DOS DEPUTADOS**

serviços prestados, solicitamos esta apuração minuciosa em todas as operadoras de telefonia móvel do Brasil.

As denúncias elencadas no requerimento são graves e são de grande relevância nacional. Ao 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 a Comissão Parlamentar de Inquérito solicitada inicie seus trabalhos, investigando as razões pelas quais a prestação de serviço de telefonia móvel é tão deficiente no Brasil, garantindo aos consumidores além de esclarecimentos, uma melhor prestação dos serviços mencionados.

Sala das Sessões, em                      de fevereiro de 2013.

**Deputado CÉSAR HALUM**  
**PSD/TO**

