



REQUERIMENTO DE INFORMAÇÃO Nº/2012
(do Sr. Deputado Rodrigo Bethlem)

Solicita informações ao Senhor Ministro de Estado das Comunicações no âmbito da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), quais os critérios adotados para fiscalizar os serviços prestados pela operadora de TV por Assinatura NET no Município do Rio de Janeiro.

Senhor Presidente,

Com fundamento no art. 50, § 2º, da Constituição Federal e nos arts. 24, inciso V e § 2º, e 115, inciso I e c/c art. 116 do Regimento Interno da Câmara dos Deputados, solicito seja encaminhado ao Excelentíssimo Senhor Paulo Bernardo Silva - Ministro de Estado das Comunicações no âmbito da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), Requerimento de Informações sobre quais os critérios adotados para fiscalizar os serviços prestados pela operadora de TV por Assinatura NET no Município do Rio de Janeiro, sendo:

- Capacidade de atendimento aos usuários; e
- Serviços de atendimento a reclamações, dúvidas e cancelamentos; e Dúvidas dos usuários sobre resarcimentos, cobranças indevidas, entre outros;
- Avaliação da qualidade dos serviços prestados pela operadora;
- Avaliação da qualidade dos serviços de atendimento telefônico ou técnico aos usuários.



JUSTIFICAÇÃO

Um dos princípios da defesa do consumidor definidos no art. 4º da Lei nº 8.078 é a racionalização e a melhoria dos serviços públicos, assim como a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral é um direito do consumidor garantido pelo inciso X do art. 6º da mesma lei.

O crescimento do setor, desordenado, ao que parece, tem provocado inúmeras reclamações dos consumidores, haja vista que os problemas vão desde a programação, seja pela inclusão ou excesso de propagandas comerciais, seja pela utilização de reprises de programação excessiva, até cobrança indevida de serviços.

O objetivo do presente requerimento é obter esclarecimentos da referida empresa acerca do descaso com que trata as solicitações e reclamações dos consumidores, inclusive no âmbito de seu atendimento telefônico, sujeitando-os a longos períodos de espera, sem oferecer qualquer solução, atendimento ou encaminhamento das questões.

Câmara dos Deputados, em de julho de 2012.

Rodrigo Bethlem
Deputado Federal – PMDB/RJ