



CÂMARA DOS DEPUTADOS

COMISSÃO DE FISCALIZAÇÃO FINANCEIRA E CONTROLE

REQUERIMENTO Nº DE 2013
(Do Sr. Vanderlei Macris)

Requer sejam prestadas informações pela ANATEL e pela empresa VIVO acerca da matéria publicada no jornal O Estado de São Paulo, de 10/07/2013.

Senhor Presidente,

Requeiro a V. Exa., com base no art. 58, § 2º da Constituição Federal, e art. 219, do Regimento Interno da Câmara dos Deputados, a adoção de providências necessárias no sentido de que sejam prestadas informações pela ANATEL e pela empresa de telefonia VIVO acerca da matéria publicada no jornal O Estado de São Paulo, datada e 10/07/2013.

JUSTIFICAÇÃO

O jornal O Estado de São Paulo publicou, em sua edição de 10 de julho de 2013, reportagem sob o título: **"Anatel livra Telefônica de multa e dá mais prazo para melhora de serviços."** Diz a notícia:

"Telefonia. Operadora tinha prazo até 31 de julho para apresentar redução de 40% na quantidade de interrupções de ligações, mas meta não será atingida; segundo a Anatel, prorrogação do prazo foi dada porque "há uma evolução" nos indicadores da companhia

A Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) livrou a Telefônica Vivo de uma multa de 20 milhões pelo descumprimento de metas de qualidade da telefonia fixa do Estado de São Paulo. O órgão regulador prorrogou o prazo para que a companhia diminua em 40% a quantidade de interrupções na prestação do serviço, que se encerrava em 31 de julho deste ano, para 31 de março de 2014. A Anatel apurou que a empresa havia conseguido reduzir as falhas em 25%.

Em julho do ano passado, a Anatel determinou que a Telefônica Vivo baixasse em 40% o número de interrupções entre 1º de agosto de 2012 e 31 de julho deste ano em relação ao verificado entre 1º de agosto de 2011 e 31 de julho de 2012. Mas a meta - não foi cumprida.

Pedido "Não é uma bondade. Estamos acompanhando os indicadores mensalmente e percebemos que está havendo uma evolução e um trabalho nesse sentido". Roberto Pinto Martins

SUPERINTENDENTE DE CONTROLE DE INFORMAÇÕES DA ANATEL



CÂMARA DOS DEPUTADOS

A ação foi tomada logo após as sanções aplicadas às operadoras de telefonia móvel, que tiveram as vendas de novos chips suspensas por 11 dias também por conta de problemas de qualidade. Na época a Vivo foi a única que não foi punida. Ao mesmo tempo, recebeu a ordem da agência para reduzir as quedas de ligações na telefonia fixa. À época, a Anatel tentava transmitir a imagem de maior rigor com as falhas das operadoras de telecomunicações.

A prorrogação do prazo para o cumprimento das metas de qualidade no serviço de telefonia fixa foi um pedido da Telefônica Vivo, disse o superintendente de Controle de Informações da Anatel, Roberto Pinto Martins. "Não é uma bondade. Vimos que o esforço que a companhia tinha de fazer era grande, estamos acompanhando os indicadores mensalmente e percebemos que está havendo uma evolução e um trabalho nesse sentido", afirmou. "Até o ano passado, as falhas vinham crescendo ano a ano. Agora, a curva se inverteu."

Mesma meta - Agora, a Telefônica Vivo terá de reduzir as falhas em 40% no período entre 1º de agosto deste ano e 31 de março de 2014, comparativamente a 1º de agosto de 2012 e 31 de março de 2013. Apesar do novo prazo, a meta para a redução das interrupções foi mantido em 40%, assim como o da multa em caso de descumprimento, de até R\$20 milhões.

A Anatel incluiu uma meta e um prazo mais apertados para locais onde o serviço de telefonia fixa piorou ou se manteve igual. É o caso de Ribeirão Branco, Cafelândia, Cajamar, Eldorado, Itu, Emilianópolis, Pedra Bela e Mogi das Cruzes. Para essas cidades, as interrupções entre agosto e março terão de ser 50% inferiores às registradas entre janeiro e abril deste ano.

Desde a medida adotada no ano passado, os clientes prejudicados pelas falhas no serviços de telefonia fixa são ressarcidos automaticamente, na conta do mês posterior. Antes, somente o consumidor que fazia a reclamação conseguia receber o dinheiro de volta.

A Anatel apura as interrupções por tempo e quantidade. Se o consumidor ficou mais de 30 minutos de um mesmo dia sem o serviço, ele tem direito receber um desconto equivalente ao valor de um dia da assinatura básica. Se o período for inferior a 30 minutos, o repasse é proporcional a esse período.

Procurada, a Telefônica Vivo informou que tem trabalhado intensamente para atender às determinações do despacho cautelar da Anatel. Em nota, empresa afirma ter implantado, ao longo dos últimos meses diversas ações visando atingir as metas estipuladas pela agência. A companhia disse que ter apresentado relatórios mensais com os resultados alcançados ao órgão regulador.

"A Telefônica Vivo entende que a prorrogação do prazo um reconhecimento por parte do órgão regulador dos esforços e investimentos que têm sido feitos pela companhia. Com a prorrogação, será possível implementar novas medidas, visando entregar o melhor serviço o a seus clientes", informou."

Como se pode perceber da leitura das notícias acima transcritas, as informações divulgadas são preocupantes e precisam ser esclarecidas à sociedade.

Diante de todo o exposto, é de fundamental importância que esta Comissão, em defesa do interesse público, tome as providências necessárias para permitir a investigação dos fatos noticiados.

Sala das Sessões, em de de 2013.



CÂMARA DOS DEPUTADOS

Vanderlei Macris
PSDB – SP