



COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

REQUERIMENTO Nº DE 2014.

(Do Sr. Dep. Ricardo Izar)

Requer a realização de Audiência Pública, no âmbito desta Comissão de Defesa do Consumidor, com a presença dos gestores das autarquias federais de regulação setorial, a fim de debater sobre o aumento constante dos índices de reclamações e de ações judiciais contra empresas concessionárias de serviços públicos e o real papel das agências reguladoras.

Senhor Presidente:

Requeiro a Vossa Excelência, nos termos dos artigos 24, III, 255 e 256 do Regimento Interno da Câmara dos Deputados (RICD), que ouvido o Plenário desta Comissão, sejam adotadas as medidas necessárias para a realização de Audiência Pública objetivando discutir o seguinte tema: “O aumento constante dos índices de reclamações e de ações judiciais contra empresas concessionárias de serviços públicos e o real papel das agências reguladoras”.

Nesse contexto, apresentamos os nomes das seguintes entidades a serem convidadas para compor a mesa de debates:

- **Conselho Nacional de Justiça, Presidência** – Supremo Tribunal Federal, Anexo I, Praça dos Três Poderes, S/N, Brasília (DF), CEP 70760-542 (telefone: 61-2326.5000);
- **Ministério Público Federal, Procuradoria Geral dos Direitos do Cidadão** – SAF Sul, Quadra 4, conjunto “C”, bloco “B”, sala 304, Brasília (DF), CEP 70050-900 (telefone: 3105.6001);



CÂMARA DOS DEPUTADOS

- **Departamento Nacional de Proteção e Defesa do Consumidor do Ministério da Justiça, Diretoria** - Esplanada dos Ministérios, bloco “T”, Ministério da Justiça, 5º andar, sala 520, Brasília (DF), CEP 70064-900 (telefone 61-2025.3105);
- **Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (IDEC)** – Rua Desembargador Guimarães, 21, Água Branca, São Paulo (SP), CEP 05002-050 (telefone: 11-3673.6588);
- **Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), Presidência do Conselho Diretor** - SAUS, Quadra 06, bloco “H”, 9º andar, Brasília (DF), CEP 70070-940 (telefone: 61-2312.2003);
- **Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL), Presidência** - SGAN 603, módulo “J”, Brasília (DF), CEP 70830-110 (telefone: 61-2192.8600);
- **Agência Nacional de Águas (ANA), Presidência** - Setor Policial, área 5, Quadra 3, bloco “B”, Brasília (DF), CEP 70610-200 (telefone: 61-2109.5400);
- **Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVS), Presidência** – SAI, trecho 5, área Especial 57, Brasília (DF), CEP 71205-050 (telefone: 3462.6000);
- **Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT), Presidência** – Setor de Clubes Esportivos Sul – SCES, lote 10, trecho 03, Projeto Orla, Polo 8, Brasília (DF), CEP 70200-003 (telefone: 61-2029.6100);
- **Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), Presidência** – Setor Comercial Sul, Quadra 09, lote “C”, Ed. Cidade Corporate, torre “A”, Brasília (DF), CEP 70308-200 (telefone: 3314.4105);
- **Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis (ANP), Presidência** – SGAN 603, módulo I, Asa Norte, Brasília (DF), CEP 70830-902 (telefone: 61-3426.5199);



JUSTIFICAÇÃO

Diversas matérias jornalísticas dão conta de que ao redor do país, inúmeros consumidores usuários dos serviços de públicos concedidos são vítimas, reiteradamente, de verdadeiro descaso quanto às suas reclamações sobre a qualidade da prestação daqueles serviços, mesmo pagando, em alguns setores (exs: energia elétrica e telecomunicações), tarifas dentre as mais caras do mundo¹.

Nesse contexto, passados quase duas décadas da criação dos marcos regulatórios setoriais, o Brasil, infelizmente, ainda mantém uma estrutura tarifária elevadíssima (baseada nos custos de implantação de infraestrutura à época da privatização) e uma qualidade ruim na prestação de serviços públicos, mesmo considerando os ditames contidos nos incisos XI e XII, alíneas “a”, “b”, “c”, “d”, “e”, “f”, do artigo 21 da nossa Constituição (EC nº 08/95), o qual dispõe que os serviços públicos são essenciais e, portanto, mesmo os prestados em regime privado, devem ter preços módicos de forma a garantir a democratização do acesso.

Logo, de acordo com estudos setoriais, é injustificável a atual estrutura tarifária de preços cobrados dos milhões de consumidores brasileiros, em especial os de baixa renda, porquanto estão sujeitos ao descaso e a violações de seus direitos, dado a falta de investimentos na estruturação das áreas de cobertura de serviços e, em especial, na área de atendimento ao usuário; fatos expressos tanto pelas constantes falhas de cobertura/fornecimento de serviços quanto pelo número claramente insuficiente de postos de atendimento ao público, nos centros urbanos ao redor do país.

Vale ressaltar que já consta nos marcos regulatórios setoriais que o direito de exploração da infraestrutura pública, pela iniciativa privada, esta diretamente condicionado ao cumprimento da função social dos serviços públicos concedidos. Desse modo, considerando que tais serviços são, como dito alhures, de titularidade da União (o que revela seu caráter público essencial), a atuação da iniciativa privada nos setores econômicos não pode

¹<http://www.jb.com.br/economia/noticias/2013/10/12/brasileiro-paga-precos-exorbitantes-por-servicos-basicos/>
<http://br.reuters.com/article/domesticNews/idBRSPE99700520131008>
<http://jornalggn.com.br/noticia/industria-brasileira-paga-a-11%C2%AA-tarifa-de-energia-mais-cara-do-mundo>
<http://economia.estadao.com.br/noticias/economia,brasileiro-paga-uma-das-tarifas-de-eletricidade-mais-caras-do-mundo,6806,0.htm>
<http://www.jb.com.br/economia/noticias/2013/10/12/brasileiro-paga-precos-exorbitantes-por-servicos-basicos/>



explorar a infraestrutura de redes contrariando as finalidades de democratização do acesso, universalização e modicidade tarifária.

Apesar das inúmeras reuniões e audiências públicas realizadas na Câmara dos Deputados e, em especial, nessa Comissão de Defesa do Consumidor, nenhuma delas trabalhou com a contraposição efetiva e objetiva de dados entre os órgãos de proteção e defesa do consumidor, os órgãos do judiciário e as empresas do setor de telecomunicações, não em busca por levantar o já sabido, mas verdadeiramente realizar uma análise e mapeamento de cenários, atualizados, que seja capaz não só de refletir a realidade como resulte em um verdadeiro Termo de Ajustamento de Conduta das concessionárias de serviços públicos perante o Executivo, Legislativo, Judiciário e a sociedade civil.

Ressalto que não se esta buscando com a presente proposição uma “caça às bruxas”, ou mais uma medida paliativa; ao contrario disso, objetiva-se criar um ambiente de cooperação mútua, onde o controle social dos serviços públicos concedidos possa gerar o início efetivo de um diálogo permanente e produtivo entre as concessionárias, os órgãos de proteção e defesa dos consumidores e a sociedade civil organizada (3º setor), sob o monitoramento constante do Poder legislativo e com apoio do Ministério Público e do Poder Judiciário. Cremos que iniciativa assim jamais fora tentada antes.

Analisar e propor soluções para mitigação real dos problemas enfrentados pelos consumidores são as sugestões. Para tanto, apresentamos os seguintes subitens a serem debatidos, sem prejuízo de outros tantos que possam ser sugeridos pelos meus nobres pares nessa comissão:

- 1) Incentivos governamentais à ampliação de postos de atendimento presencial ao consumidor pelas agências reguladoras e concessionárias de serviços públicos;
- 2) Melhor capacitação de atendentes nas centrais de atendimento à distância (sugestão da realização de provas periódicas aos funcionários de *call center*, realizadas por funcionários das agências reguladoras e do DPDC/MJ, sobre os motivos ofensores relacionados às reclamações sobre os serviços, mapeados nestes órgãos);
- 3) Criação de centros de mediação e arbitragem nas próprias agências e/ou em locais públicos de grande circulação de pessoas (ex: rodoviárias, fóruns, assembleias legislativas, etc),



com a presença de membros do Poder Judiciário, PROCONs, agências reguladoras e concessionárias;

4) Encaminhamento de relatórios semestrais ao Congresso Nacional, apresentando dados sobre a evolução das reclamações setoriais e as ações de contingenciamento dos problemas relatados;

5) Monitoramento permanente das ações de fiscalização das agências reguladoras quanto aos procedimentos administrativos por descumprimento de obrigações legais; o volume de processos judiciais por setor/área (água, energia, transportes, telecom, vigilância sanitária, etc); e a quantidade de reclamações, por setor, junto aos PROCONs regionais;

6) Criação de Cadastro Positivo das concessionárias de serviços públicos que melhor cumprem as normas do CDC (art. 22) e a regulamentação setorial sobre cobertura, qualidade e acessibilidade dos serviços concedidos;

7) Maior e melhor divulgação pública de listas das concessionárias mais demandadas pelos consumidores usuários junto aos PROCONs e agências reguladoras, quanto aos serviços públicos e afins.

Isso posto, baseado nas razões mencionadas alhures e em nossa missão legal constante do artigo 58 § 2º inciso II da Constituição Federal e artigo 32, inciso V, alíneas “a”, “b”, e “c”, do Regimento Interno da Câmara dos Deputados (RICD), apelo aos meus pares para que, unidos, realizemos esta ação de inegável relevância e urgência social e econômica, no âmbito da proteção e defesa dos consumidores usuários dos serviços de públicos no Brasil.

Sala das Sessões, 23 de abril de 2014.

Deputado **RICARDO IZAR**
PSD/SP