

## COMISSÃO DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA

REQUERIMENTO N.º      , DE 2014  
(Do Sr. Ricardo Tripoli)

Solicita a realização de reunião de audiência pública para que o secretário de Telecomunicações do Ministério das Comunicações, o presidente da ANATEL, a coordenadora-geral do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor do Ministério da Justiça, e os presidentes das companhias Oi, Claro, TIM e Vivo/Telefônica, prestem esclarecimentos sobre os motivos pelos quais as operadoras de telefonia móvel vêm figurando, sistematicamente, em primeiro lugar no ranking de reclamação dos diversos órgãos de proteção e defesa ao consumidor brasileiros e quais têm sido as medidas tomadas pelas companhias e pelos órgãos de fiscalização para que esse quadro seja alterado.

Senhor Presidente,

Requeiro que Vossa Excelência, com base no inciso VII do art. 24, e no art. 255 e seguintes do Regimento Interno da Câmara dos Deputados, ouvido o plenário desta Comissão, realize reunião de audiência pública para que o secretário de Telecomunicações do Ministério das Comunicações, Sr. **Maximiliano Salvadori Martinhão**, o presidente da ANATEL, Sr. **João Batista de Rezende**, a coordenadora-geral do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor do Ministério da Justiça, Sra. **Lorena Tamanini Rocha Tavares**, e os presidentes das companhias Oi, Sr. **Bayard Gontijo**, da Claro, Sr. **Carlos Zenteno**, da TIM, Sr. **Rodrigo Abreu**, e da Vivo/Telefônica, Sr. **Antonio Carlos Valente**, prestem esclarecimentos sobre os motivos pelos quais as operadoras de telefonia móvel vêm figurando,

sistematicamente, em primeiro lugar no ranking de reclamação dos diversos órgãos de proteção e defesa ao consumidor brasileiros e quais têm sido as medidas tomadas pelas companhias e pelos órgãos de fiscalização para que esse quadro seja alterado.

## JUSTIFICAÇÃO

No período compreendido entre os meses de janeiro e setembro do corrente ano, os diversos canais de atendimento ao público da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, registraram um significativo número de reclamações formuladas por clientes das operadoras de telefonia móvel.

De acordo com o que demonstra a tabela abaixo<sup>1</sup>, os grupos econômicos detentores das companhias TIM, Vivo, Claro e Oi foram os que mais receberam queixas. Vejamos:

### Telefonia Celular: Grupos mais reclamados\*

Grupo Econômico	Número de assinantes	Número de reclamações
	(média no período)	(acumulado)
Oi	50.581.711	193.244
Claro	68.794.024	197.007
TIM	73.887.916	251.334
Vivo	78.399.180	221.299
CTBC	1.057.604	1.856
Sercomtel	54.535	29

\* Período: janeiro a setembro/2014.

Informações disponibilizadas recentemente por alguns órgãos de defesa e proteção ao consumidor brasileiros, como é o caso da Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon) do estado Pará, revelam um alarmante crescimento

---

<sup>1</sup> Disponível em: <http://www.anatel.gov.br/consumidor/dados-e-rankings/reclamacoes-na-anatel#1-grupos-econ%C3%B4micos>.

do número de reclamações relacionadas à prestação de serviços de telefonia móvel<sup>2</sup>, situação que poderia ser evitada caso fosse conferida maior efetividade à fiscalização empreendida pela ANATEL.

Diante desse quadro e por tratar-se de assunto de interesse público relevante, afigura-se necessária a tomada das medidas cabíveis, no âmbito desta Comissão, para que sejam identificadas as razões pelas quais os serviços de telefonia móvel ainda são prestados de forma tão deficiente no Brasil e para que sejam buscadas, com base nesse diagnóstico, as soluções técnicas que possam contribuir para o seu efetivo aprimoramento.

Assim sendo, entendemos que a realização da sessão de audiência pública ora requerida, para a oitiva das autoridades e dos presidentes das companhias supramencionadas, é de fundamental importância para o bom desempenho da missão institucional conferida a esta Casa legislativa.

Sala da Comissão, em      de novembro de 2014.

**Deputado Ricardo Tripoli**  
**PSDB/SP**

---

<sup>2</sup> Conforme notícia disponível em: <http://g1.globo.com/pa/para/noticia/2014/09/reclamacoes-contra-operadoras-de-telefonia-aumentam-no-para.html>.