



CÂMARA DOS DEPUTADOS

**COMISSÃO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E
INFORMÁTICA**

REQUERIMENTO Nº _____, DE 2015.
(Do Sr. Rômulo Gouveia)

Solicita a realização de Reunião de Audiência Pública com o Presidente da ANATEL, os órgãos de proteção e defesa do consumidor e os Presidentes das Companhias OI, CLARO, TIM e VIVO/TELEFÔNICA para que prestem esclarecimentos sobre os motivos das operadoras de telefonia móvel constar sempre em primeiro lugar no ranking de reclamações e quais as medidas a serem adotadas para que esse quadro seja alterado.

Senhor Presidente:

Requeiro a Vossa Excelência, com base no inciso VII do art. 24 e no art. 255 do Regimento interno da Câmara dos Deputados, ouvido o plenário desta Comissão, realize Audiência Pública com o Presidente da ANATEL e os órgãos de proteção e defesa do consumidor para que prestem esclarecimentos sobre os motivos das operadoras de telefonia móvel constar sempre em primeiro lugar no ranking de reclamações e quais as medidas a serem adotadas para que esse quadro seja alterado.

JUSTIFICAÇÃO



É de amplo conhecimento que o sistema de telefonia móvel brasileiro passa por um período de péssima qualidade dos serviços oferecidos pelas operadoras. Mesmo com baixa infraestrutura para oferecer novas linhas, essas operadoras continuaram vendendo linhas de celulares, sobrecarregando seus sistemas e gerando graves prejuízos aos consumidores, que pagam por um tipo de serviço que não recebem.

A Lei Geral de Telecomunicações, aprovada em 1997 e que, desde então, tem sido o documento máximo das telecomunicações no País, consagrou o direito dos usuários desses serviços a receberem informações adequadas sobre as condições de sua prestação, as suas tarifas e os seus preços. Tal acesso à informação é essencial para que os consumidores façam escolhas conscientes, estimulem a concorrência entre as operadoras e possam fazer valer os seus direitos de consumidores.

Contudo, temos visto, em tempos recentes, uma profusão de desrespeitos aos consumidores pelas operadoras de telefonia. A situação é mais grave na telefonia móvel, que vem sendo, ano após ano, campeã de reclamações nos *Procons* de todo o País. E as cobranças indevidas são a maior fonte de reclamação dos consumidores. Segundo estudo da Agência Nacional de Telecomunicações divulgado em julho de 2013, em um universo de 127.680 reclamações apresentadas por consumidores contra empresas de telefonia móvel, 52.490 (41,11%) eram referentes a cobranças.

Tal problema é reflexo imediato da dificuldade de acesso dos usuários a informações sobre o real consumo de serviços de telefonia. No caso dos planos pré-pagos, nos quais não há o envio de faturas mensais para os assinantes, este problema é ainda mais grave. São constantes as reclamações de consumidores surpreendidos por contas exorbitantes ou pela rápida expiração de seus créditos pré-pagos.



CÂMARA DOS DEPUTADOS

Com a aprovação desse requerimento para realização de Audiência Pública, pretendemos esclarecer os motivos das operadoras de telefonia móvel estar sempre em primeiro lugar no ranking de reclamação dos órgãos de proteção e defesa do consumidor.

Sala de Sessões, em de de 2015.

RÔMULO GOUVEIA
Deputado Federal
PSD/PB