



CÂMARA DOS DEPUTADOS
COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

AUDIÊNCIA PÚBLICA
REQUERIMENTO Nº _____, DE 2015
(Do Sr. Deputado VINÍCIUS CARVALHO)

Solicita realização de Audiência Pública para debater a adaptação das operadoras de telefonia às normas de proteção e defesa do consumidor editada pela ANATEL

Senhor Presidente,

Nos termos do Art. 58, §2º, inciso II da Constituição Federal c/c o Art. 255 do Regimento Interno, requiro a Vossa Excelência, ouvido o Plenário desta comissão, seja(m) convidado(s) a comparecer a este órgão técnico, em reunião de audiência pública a realizar-se em data a ser agendada, representantes das operadoras de telefonia móvel, da Agência Nacional de Telecomunicações-ANATEL, e de consumidores para esclarecerem sobre a adaptação das operadoras telefonia à Resolução nº 632/2014, da Agência Nacional de Telecomunicações-ANATEL que define os direitos do consumidor nos serviços de Telecomunicações.

JUSTIFICAÇÃO

No dia 7 de março de 2014, foi editada pela Agência Nacional das Comunicações – ANATEL, Agência Reguladora atrelada a esse Ministério, a Resolução n. 632/2014, regulamentando os direitos do consumidor nos serviços de Telecomunicações.

A referida regulamentação trouxe inúmeros avanços na defesa do interesse dos consumidores em um setor onde havia grande queixa por parte dos consumidores.

- No atendimento por telefone 35% das normas não são cumpridas e 95% dos casos as empresas não enviam gravações telefônicas solicitadas pelos clientes o que é obrigatório. Segundo a pesquisa o Serviço pela internet é ainda pior, 43% das normas não são cumpridas e em 95% dos casos, os clientes não conseguem ter acesso pelo site ao documento com as principais informações do plano.



CÂMARA DOS DEPUTADOS
COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Hoje existem cerca de 360 milhões de contratos em vigor no País de acordo com a Agência Nacional de Telecomunicações; O Setor de telecomunicações é o campeão em reclamações segundo a Secretaria Nacional de Defesa do Consumidor. Em 2014 foram quase 650 mil queixas contra as operadoras de telefonia, 14% a mais que em 2013.

Em face do exposto, solicitamos aos nobres pares a aprovação do presente requerimento.

Sala da Comissão, em março de 2015.

Deputado **VINÍCIUS CARVALHO**(PRB/SP)