

**REQUERIMENTO DE INFORMAÇÕES N<sup>º</sup> , DE 2016**  
**(Do Sr. Valmir Prascidelli)**

Solicita informações ao Ministério das Comunicações sobre a correção dos sistemas de bilhetagem e faturamento das prestadoras de serviços de telecomunicações.

Senhor Presidente:

Requeiro a V. Exa., com base no art. 50, §2º, da Constituição Federal, e nos arts. 115 e 116, do Regimento Interno, que, ouvida a Mesa, sejam solicitadas informações ao Senhor Ministro de Estado das Comunicações, no sentido de esclarecer junto à Agência Nacional de Telecomunicações informações quanto à confiabilidade, correção e certificação dos sistemas de bilhetagem, faturamento e cobrança das prestadoras de serviço de telecomunicações que operam em regime público e privado, além dos seguintes questionamentos:

- 1) Qual a metodologia que a Anatel dispõe para aferir se a bilhetagem dos serviços de telecomunicações em geral está correta?
- 2) Como a Anatel se certifica que o valor que foi cobrado foi efetivamente utilizado/gasto pelo cliente?
- 3) Com que frequência e como audita os sistemas de bilhetagem, faturamento e cobrança nas prestadoras SCM, SMP e STFC, quais os resultados e quais as penalidades em caso de descumprimento da lei e da

norma vigente? Qual a fundamentação legal e normas pertinentes?

- 4) Qual o nível de confiabilidade dos sistemas de bilhetagem, faturamento e cobrança das empresas, bem como quais são as estatísticas detalhadas, por tipo de erro, empresa, etc?
- 5) Na hipótese de contestação de cobrança, a Anatel requisita as informações à empresa e compara, para aquele valor cobrado, se há registro efetivo de uso do sistema pelo consumidor?
- 6) Como a Anatel verifica se os valores não devidos pagos foram efetivamente devolvidos ao consumidor?
- 7) No caso do sistema pré-pago, como a Anatel fiscaliza a correção da bilhetagem quanto ao consumo dos créditos dos clientes da telefonia e banda larga móvel, uma vez que o usuário não recebe fatura detalhada que permita a conferência dos dados e valores?
- 8) Quais as ações específicas que a Anatel tem empreendido para combater os problemas com bilhetagem e faturamento, uma vez que esse é o principal objeto de contestação nos órgãos de defesa do consumidor?
- 9) Quais são as análises, relatórios e estudos que a Anatel realizou nos últimos três anos, comparando os sistemas de bilhetagem com as cobranças efetivamente enviadas aos usuários?
- 10) Quais os dados relativos ao cumprimento pelas empresas das normas aprovadas pela Resolução nº 632/2014, que trata dos direitos do consumidor?

## JUSTIFICAÇÃO

A realidade das telecomunicações no Brasil tem sido de baixa qualidade nos serviços prestados e elevada insatisfação dos clientes, especialmente no que diz respeito aos aspectos de faturamento e cobrança. Contas erradas; ligações pagas, porém não efetuadas; cobranças indevidas e muitas dúvidas com relação ao consumo de créditos e franquias são uma constante entre os usuários do setor de telecomunicações. Na medida em que o setor cresce, a margem de desconfiança entre consumidores e as empresas aumenta.

Para dirimir dúvidas relativas ao controle efetivo que o Poder Público tem na correção dos sistemas de cobrança das empresas de telecomunicações no Brasil, apresentamos este requerimento de informação que pode embasar ações futuras de correção das políticas de comunicação no Brasil. Confiança é fundamental num setor de grande dinâmica tecnológica e empresarial e com alto grau de relevância na vida das pessoas, afinal, quem vive sem telecomunicações no mundo de hoje?

As reclamações e dúvidas relativas às cobranças têm sido as campeãs no ranking total de reclamações no âmbito das telecomunicações, respondendo por mais da metade das ocorrências, segundo dados do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec), mantido pelo Ministério da Justiça. Ademais, telecomunicações já é o setor mais reclamado de todos no Brasil, à frente da aviação civil e dos serviços bancários, por vários anos consecutivos.

Dessa forma, a preocupação ora externalizada neste requerimento faz-se extremamente oportuna e até mesmo tardia, uma vez que a tendência de reclamações neste quesito tem sido de crescimento, representando já mais da metade das queixas gerais no rol das telecomunicações.

Tendo em vista a escassez de informações e estatísticas disponíveis nos sítios oficiais, tanto do órgão regulador quanto das empresas, acerca a acurácia e precisão dos sistemas de bilhetagem, faturamento e cobrança das empresas, bem como no cumprimento efetivo das recentes normas de defesa do consumidor de telecomunicações, elencamos uma série de perguntas a serem respondidas pelo ente regulador. Cabe observar que a

Resolução nº 632/2014, que trata dos direitos do consumidor de telecomunicações, recém entrou em vigor e sua aplicação precisa ser fiscalizada.

Sendo assim, encaminhamos este Requerimento de Informação para que possamos conhecer em detalhes dos sistemas de bilhetagem, faturamento e cobrança no setor de telecomunicações, corrigindo assim os problemas que mais afligem os consumidores desses serviços no Brasil.

Sala das Sessões, em \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2016.

Deputado VALMIR PRASCIDELLI