



**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
Comissão de Fiscalização Financeira e Controle

**REQUERIMENTO Nº DE 2021**

Requer a realização de Audiência Pública para discutir a qualidade operacional dos serviços prestados pelas empresas de telefonia e a solução das reclamações registradas no âmbito da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel).

Senhor Presidente,

Nos termos do Art. 255 do Regimento Interno da Câmara dos Deputados (RICD), requero a Vossa Excelência, ouvido o Plenário desta Comissão, sejam convidados a comparecer a este órgão técnico, em reunião de Audiência Pública, as seguintes pessoas:

1. Presidente da Anatel, Sr. Leonardo Euler de Moraes;
2. Representante da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), órgão que integra o Ministério da Justiça;
3. Diretor Presidente da Claro Telecom Participações S.A, Sr. José Antônio Guaraldi Félix;
4. Presidente da TIM S.A., Sr. Pietro Labriola;
5. Presidente da Telefônica Brasil S.A., Sr. Christian Mauad Gebara;
6. Presidente da Oi S.A., Sr. Rodrigo Modesto de Abreu;
7. Representante da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), órgão que integra o Ministério da Justiça.





### JUSTIFICAÇÃO

A Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), em conformidade com a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997<sup>1</sup>, cumpre importantes funções relacionadas à fiscalização, controle e normatização do setor de serviços de telecomunicações, exercendo, inclusive, atribuições de repressão de determinadas infrações.

Apesar do empenho da Agência, as reclamações dos serviços e preços das empresas telefônicas ainda são frequentes e de grandes proporções. Percebe-se pelos dados divulgados no site oficial da Anatel<sup>2</sup>, que aponta mais de 2.940.000 reclamações em 2020. Somada a essa informação, segundo o site Reclame Aqui (maior plataforma de soluções de conflitos entre consumidores e empresas da América latina) as empresas Vivo, Claro, Tim e Oi estão entre os 11 primeiros colocados no ranking de piores empresas e mais reclamadas nos últimos 30 dias<sup>3</sup>.

Grande parte das reclamações é direcionada às falhas na prestação de serviços de internet e banda larga, como foi no caso da empresa Telefônica S.A. (Vivo) foi condenada a indenizar consumidor por tais falhas<sup>4</sup>. Cabe mencionar que tais reivindicações cresceram 26% durante a pandemia, conforme reportagem do Extra<sup>5</sup>, visto que o número de pessoas trabalhando e assistindo aulas de casa aumentou.

Por todo o exposto, e partindo da premissa que a internet de qualidade é fundamental para uma boa execução do trabalho, estudos e lazer

<sup>1</sup> BRASIL. **Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997**. Brasília, 16 de julho de 1997. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L9472.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9472.htm). Acesso em: 17 mar. 2021.

<sup>2</sup> AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES. **Reclamações na Anatel**. 02 fev. 2021. Disponível em: <https://www.gov.br/anatel/pt-br/consumidor/compare-as-prestadoras/reclamacoes-na-anatel>. Acesso em: 17 mar. 21.

<sup>3</sup> RECLAMEAQUI. **Rankings**. 17 mar. 21. Disponível em: <https://www.reclameaqui.com.br/ranking/>. Acesso em: 17 mar. 2021.

<sup>4</sup> TJDF. **Empresa é condenada a indenizar consumidor por problema na internet**. Brasília, 2020. Disponível em: <https://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/noticias/2019/dezembro/empresa-e-condenada-a-indenizar-consumidor-por-problema-no-servico-de-internet>. Acesso em: 17 mar. 21.

<sup>5</sup> EXTRA e GLOBO. **Queixas sobre internet banda larga têm alta de 26% na pandemia**. 21 set. 2020. Disponível em: <https://extra.globo.com/economia/queixas-sobre-internet-banda-larga-tem-alta-de-26-na-pandemia-rv1-1-24702586.html>. Acesso em: 17 mar. 2021.



**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**Comissão de Fiscalização Financeira e Controle**

dos brasileiros, é fundamental que a Câmara dos Deputados, em especial esta Comissão, fiscalize e garanta um serviço de internet de qualidade para o país. Dessa forma, peço apoio aos integrantes desta Comissão na aprovação deste Requerimento, a fim de debater o tema no âmbito deste Colegiado.

Sala da Comissão,                      de                      de 2021.

**Dep. Aureo Ribeiro**

Documento eletrônico assinado por Aureo Ribeiro (SOLIDARI/RJ), através do ponto SDR\_56290, na forma do art. 102, § 1º, do RICD c/c o art. 2º, do Ato da Mesa n. 80 de 2016.

