

REQUERIMENTO DE INFORMAÇÕES Nº , DE 2004
(Do Sr. Antônio Carlos Biffi)

Solicita informações ao Sr. Ministro das Comunicações a respeito da fiscalização realizada pela Agência Nacional de Telecomunicações sobre os serviços prestados pela operadora de telefonia celular Vivo.

Senhor Presidente:

Requeiro a V. Exa., com base no art. 50, §2º, da Constituição Federal, e nos arts. 115, inciso I e 116, do Regimento Interno que, ouvida a Mesa, sejam solicitadas informações ao Sr. Ministro das Comunicações no sentido de esclarecer esta Casa a respeito da fiscalização realizada pela Agência Nacional de Telecomunicações sobre os serviços prestados pela operadora de telefonia celular Vivo.

JUSTIFICAÇÃO

Embora a reestruturação do modelo de exploração das telecomunicações implementada no País na década passada tenha sido motivada pela necessidade de melhoria da qualidade dos serviços prestados pelas operadoras, o altíssimo número de reclamações apresentadas pelos assinantes contra as empresas de telefonia demonstram que os resultados alcançados ainda estão muito aquém dos objetivos previamente almejados.

Em particular, a sociedade brasileira tem assistido indignada à proliferação de queixas contra a operadora de telefonia celular Vivo, que tem se destacado negativamente pela péssimo tratamento concedido aos seus usuários em todos os estados em que atua. As estatísticas revelam a precariedade dos serviços prestados pela Vivo: segundo dados divulgados pelo Procon de São Paulo, em 2003, ela ocupou a terceira posição no “ranking” de reclamações no segmento, com 346 denúncias fundamentadas, das quais 70,81% não foram solucionadas.

Em maio deste ano, o órgão autuou a Vivo em razão das inúmeras queixas recebidas de “clonagem” de linhas. Além disso, foi constatado que a empresa não vem oferecendo instrumentos adequados para solucionar o problema, uma vez que ela cobra uma taxa de bloqueio para os usuários que têm sua linha clonada. Além disso, quando oferece provisoriamente para o cliente uma segunda linha até a resolução definitiva da pendência, a prestadora cobra assinatura em duplicidade. A prática contraria frontalmente os direitos do consumidor, visto que a responsabilidade pela prestação do serviço e pelos problemas decorrentes da clonagem é da própria operadora.

Em Brasília, a atuação da empresa também tem sido lamentável. Em junho deste ano, os cerca de cento e vinte mil clientes da Vivo na cidade passaram a ter dificuldades para receber e efetuar chamadas em virtude de problemas técnicos ocorridos nos equipamentos da empresa. O mau funcionamento permaneceu por vários dias até que a operadora perdeu o controle da situação, exigindo a ação imediata do Procon do Distrito Federal e da Anatel.

No Paraná, denúncias similares vêm se acumulando. Dentre as principais queixas apresentadas junto ao Procon estadual contra a Vivo estão o descumprimento dos planos de assinatura, propaganda enganosa, dificuldades para cancelamento de contratos e falta de informações sobre os serviços ofertados.

E não é só nas grandes metrópoles que os assinantes da Vivo têm sido atormentados pelo descaso da empresa. Diante do crescente volume de denúncias recebidas de usuários, há alguns dias, o Procon de Dourados, no estado do Mato Grosso do Sul, vem coletando assinaturas da população local contra a baixa qualidade dos serviços prestados pela operadora.

Em que pesem as constantes promessas da empresa no sentido de minimizar com urgência a incidência dos problemas verificados, o que se observa é que as reclamações continuam a ocorrer em grande escala. Assim, diante das práticas abusivas contra o consumidor que vêm sendo adotadas pela Vivo, e da falta de qualidade e de segurança nos serviços prestados, é fundamental que a Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel –, por meio do Ministério das Comunicações, esclareça esta Casa quanto aos procedimentos de fiscalização e às sanções que vêm sendo aplicadas à operadora em decorrência das constantes reclamações de seus usuários.

Com esse objetivo, solicitamos que o Ministério das Comunicações apresente dados sobre todos os Procedimentos de Apuração de Descumprimento de Operações – PADO – abertos pela Anatel contra a Vivo durante os últimos dois anos, assim como o resultado desses procedimentos, as sanções administrativas impostas e as multas efetivamente pagas. Ademais, requeremos que o Ministério elabore um quadro resumido contendo as denúncias e reclamações contra ela apresentadas junto ao órgão e à Anatel oriundas de cidadãos, do Ministério Público e de instituições de defesa do consumidor, bem como as providências adotadas a partir dessas queixas.

Em razão da relevância dos argumentos elencados, acreditamos que seja de grande valia receber as informações solicitadas.

Sala das Sessões, em _____ de _____ de 2004.

Deputado ANTÔNIO CARLOS BIFFI