

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