



CÂMARA DOS DEPUTADOS

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

PROPOSTA DE FISCALIZAÇÃO E CONTROLE Nº 32, DE 2000

Propõe que a Comissão de Defesa do Consumidor fiscalize a ANATEL – Agência Nacional de Telecomunicações em sua atuação de fiscalização e acompanhamento das prestadoras de serviço de telecomunicações, em especial no que se refere à emissão de contas telefônicas, verificação de qualidade dos serviços e atendimento aos usuários.

Autor: Dep. Fernando Ferro (PT/PE)

Relator: Dep. Olavo Calheiros (PMDB/AL)

RELATÓRIO PRÉVIO

I – SOLICITAÇÃO DA PFC

Vem à análise desta Comissão pedido de fiscalização e controle a ser desenvolvido no âmbito da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, tendo em vista a omissão desta agência no cumprimento de suas obrigações legais de fiscalização e acompanhamento das prestadoras de serviço de telecomunicações, em especial no que se refere à emissão de contas telefônicas, verificação de qualidade dos serviços e atendimento aos usuários.

Segundo o autor da proposição, Deputado Fernando Ferro, as manifestações de insatisfação dos consumidores de serviços telefônicos são constantes. Tal situação tem alcançado níveis insuportáveis após a privatização do sistema de telecomunicações.

O autor ainda menciona que

há necessidade de se acompanhar de perto, e proceder um estudo acerca dos atos necessários para uma efetiva e eficaz fiscalização e controle, por parte do Poder Público, considerando a qualidade dos serviços e o interesse dos usuários, consumidores e da sociedade em geral. Ao mesmo tempo, deve ser aprofundada a análise no que toca aos atos omissos das autoridades públicas, e a extensão das conseqüências e efeitos dessas omissões.



CÂMARA DOS DEPUTADOS

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

II – COMPETÊNCIA DESTA COMISSÃO

A matéria em questão relaciona-se com a qualidade dos serviços de telefonia e o atendimento aos usuários. Desse modo, o art. 32, inciso V, alíneas “a”, “b” e “c”, do Regimento Interno da Câmara dos Deputados amparam a competência desta Comissão sobre o assunto.

III – OPORTUNIDADE E CONVENIÊNCIA

A proposição em comento tramita nesta Casa desde o mês de junho do ano de 2.000, ou seja, está a completar 4 anos sem ter a merecida atenção, especialmente por se referir a um tema cada vez mais presente no cotidiano de toda população brasileira.

As telecomunicações, em geral, e a telefonia, em particular, estão presentes na vida de todos nós e sua utilidade é tamanha que já pode ser comparada, em termos de serviços úteis e essenciais, ao fornecimento de água e luz, isto é, já se pode considerar o telefone, fixo ou celular, uma necessidade básica do ser humano civilizado nos dias atuais.

Devemos considerar, também, o grande negócio que representa este ramo da atividade econômica, pois, devido à sua utilidade e necessidade, tem um número crescente de usuários e um horizonte promissor em termos financeiros e econômicos.

Diante destas considerações, não podemos concordar que as empresas ditem as regras e o modo de atendimento ao consumidor devido a seu imenso poder econômico.

A reclamação de emissão de contas mais detalhadas para melhor conferência do usuário, problema constante à época de apresentação desta proposta de fiscalização e controle, já teve uma melhora na maior parte das concessionárias dos serviços de telefonia, mas o problema, de fundo, que se refere a como avaliar o próprio sistema das empresas ainda não foi resolvido.

Outro problema, talvez mais grave que o já citado, e bastante atual, pois está acontecendo neste momento, junho de 2004, é a péssima qualidade dos serviços prestados pelas companhias telefônicas em geral no que se refere ao atendimento ao consumidor e a qualidade técnica dos serviços prestados, sendo este último problema bem mais acentuado nas prestadoras de serviço de telefonia celular.



CÂMARA DOS DEPUTADOS

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Quem já não esteve com seu celular sem funcionar, seja para ligar ou receber chamadas, em locais ou horários que os mesmos deviam funcionar regularmente?

Na verdade, existe uma demanda crescente por serviços de telefonia, sobretudo celular, e as empresas, embora não preparadas tecnicamente para atender, em busca de maior lucratividade continuam a vender mais e mais seus serviços sem conseguir prestá-los adequadamente, o que configura, ao nosso ver, um descumprimento das regras das concessões públicas e, no mínimo, uma grande falta de respeito ao consumidor brasileiro.

Em face do exposto, inegável a oportunidade e conveniência da presente fiscalização.

IV – ALCANCE JURÍDICO, ADMINISTRATIVO, POLÍTICO, ECONÔMICO, SOCIAL E ORÇAMENTÁRIO

Sob os aspectos econômico e social, vislumbram-se benefícios imediatos decorrentes da implementação desta proposição. Uma investigação com esse escopo pode identificar falhas que precisam ser sanadas ou corrigidas, resultando em melhoria da prestação dos serviços de telefonia e redução de custos, acompanhada de diminuição das tarifas cobradas dos consumidores.

Quanto aos demais enfoques, não se observam aspectos específicos que possam ser tratados na presente ação fiscalizatória, exceto pelos efeitos gerais invariavelmente benéficos que atingem a coletividade como um todo e que podem surgir de uma ação de fiscalização efetuada sob os auspícios do Poder Legislativo da qual resulte em correção de eventuais desvios e irregularidades.

V – PLANO DE EXECUÇÃO E METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO

Esta PFC contém proposta para a realização de procedimentos de fiscalização na ANATEL a fim de verificar atuação dessa autarquia no cumprimento de sua missão institucional. Considerando que a agência em questão é fiscalizada pelo Tribunal de Contas da União, a investigação solicitada pelo Deputado Fernando Ferro pode ser realizada pelo TCU com base nas seguintes disposições constitucionais:

Art. 70. A fiscalização contábil, financeira, orçamentária, operacional e patrimonial da União e das entidades da administração direta e indireta, quanto à legalidade, legitimidade, economicidade, aplicação das subvenções e renúncia de receitas, será exercida pelo Congresso Nacional, mediante controle externo, e pelo sistema de controle interno de cada Poder.



CÂMARA DOS DEPUTADOS

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Parágrafo único. Prestará contas qualquer pessoa física ou jurídica, pública ou privada, que utilize, arrecade, guarde, gerencie ou administre dinheiros, bens e valores públicos ou pelos quais a União responda, ou que, em nome desta, assumia obrigações de natureza pecuniária.

Art. 71. O controle externo, a cargo do Congresso Nacional, será exercido com o auxílio do Tribunal de Contas da União, ao qual compete:

.....

IV - realizar, por iniciativa própria, da Câmara dos Deputados, do Senado Federal, de Comissão técnica ou de inquérito, inspeções e auditorias de natureza contábil, financeira, orçamentária, operacional e patrimonial, ...;

.....

VI - fiscalizar a aplicação de quaisquer recursos repassados pela União mediante convênio, acordo, ajuste ou outros instrumentos congêneres, a Estado, ao Distrito Federal ou a Município;

Nesse sentido, o Regimento Interno da Câmara dos Deputados assim dispõe:

Art. 24. Às Comissões Permanentes, em razão da matéria de sua competência, e às demais Comissões, no que lhes for aplicável, cabe:

.....

X – determinar a realização, com o auxílio do Tribunal de Contas da União, de diligências, perícias, inspeções e auditorias de natureza contábil, financeira, orçamentária, operacional e patrimonial, nas unidades administrativas dos Poderes Legislativo, Executivo e Judiciário, da administração direta e indireta, incluídas as fundações e sociedades instituídas e mantidas pelo Poder Público federal;”

Cabe ressaltar que a fiscalização a ser efetuada pelo TCU deve permitir uma manifestação conclusiva sobre a atuação da ANATEL na fiscalização das prestadoras de serviços de telecomunicações, especialmente no que tange à emissão de contas telefônicas, qualidade dos serviços e atendimento aos usuários.

Também, deve ser determinado ao TCU que remeta cópia do resultado das apurações a esta Comissão para que fique disponível aos interessados na respectiva Secretaria, de modo a possibilitar o seu exame.



CÂMARA DOS DEPUTADOS

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

VI – VOTO

Em função do exposto, VOTO no sentido de que a Comissão de Defesa do Consumidor acolha a proposição em tela, de tal forma que esta PFC seja implementada na forma descrita no Plano de Execução e na Metodologia de Avaliação acima apresentados.

Sala da Comissão, de de 2004.

Deputado OLAVO CALHEIROS

Relator