

# COMISSÃO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA - CCTCI

## REQUERIMENTO Nº , 2005

*Requer que seja convocado o Sr. Presidente da ANATEL – Agência Nacional de Telecomunicações e os Presidentes das Operadoras de Telecomunicações, para prestar esclarecimentos sobre fiscalização e controle das operadoras de telecomunicações e regra de controle de call center.*

Senhor Presidente:

Nos termos regimentais, requeiro a V.Ex<sup>a</sup>, ouvido o Plenário desta comissão, sejam convidados a comparecer a este órgão técnico, em reunião de audiência Pública, a ser oportunamente agendada, o Sr. Presidente da ANATEL – Agência Nacional de Telecomunicações e os Presidentes das Operadoras de Telecomunicações, *com a finalidade de explicitar e esclarecer o papel da Anatel na fiscalização e controle das operadoras de telecomunicações e regra de controle de call center.*

O problema que se impõe é a responsabilidade civil nas concessões de serviços públicos de telefonia, tendo como delimitação a responsabilidade da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), perante atos que agridam os interesses dos usuários, das empresas concessionárias e de terceiros.

Com a atual forma de intervenção econômica implantada pelo Governo Federal, as chamadas agências reguladoras e, no caso deste trabalho, a Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), têm despertado inúmeras dúvidas quanto à sua autonomia legal no que tange ao seu poder normativo e sobre sua responsabilidade perante a correta prestação dos serviços telefônicos das concessionárias, exploradoras destes, visto ser um tema recente em nossa legislação.

Verificamos também a importância social deste tema, pois diariamente os problemas na prestação destes serviços, ocasionados, muitas vezes, por erros no planejamento e fomento da atividade econômica, deixam as empresas prestadoras de

serviços públicos de telefonia e os consumidores finais sem um rumo norteador para saber a quem reclamar sobre os defeitos na prestação dos serviços fixos de telefonia.

Contudo a Agência "não escapa dos controles administrativos e da tutela exercida pelo Ministério ao qual encontra-se vinculada, nem mesmo à direção superior da administração federal, conforme preceitua o artigo 84, inciso II, da Constituição Federal". Tanto é verdade que, segundo o inciso XXIX do artigo 19, da Lei nº 9.472/97, a Anatel tem obrigação de enviar anualmente o relatório de suas atividades ao Ministério das Comunicações e, por intermédio do Presidente da República, ao Congresso Nacional.

Conforme amplamente divulgado pela imprensa e somente para se ter uma idéia, se registram ao mês mais de vinte mil queixas contra as teles.

A central de atendimento da agência recebeu em março 18.094 reclamações relativas à telefonia fixa, para um total de 39,5 milhões de telefones fixos em operação. Esse volume de queixas correspondeu a 51,40% do total de reclamações contabilizadas pela agência.

Fato este determinado, que impõe essa convocação é como a ANATEL tem desempenhado sua função a fim de diminuir o número de reclamações da população.

Pelo exposto é preciso que a ANATEL – Agência Nacional de Telecomunicações, venha prestar informação sobre seu papel na fiscalização e controle das operadoras de telecomunicações e regra de controle call center.

**Sala das Comissões, em 16 de junho de 2005.**

**JURANDIR BOIA**  
**Deputado Federal PDT/AL**