



CÂMARA DOS DEPUTADOS

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

REQUERIMENTO Nº , DE 2005

Autor: Deputado Givaldo Carimbão

Solicita à Comissão de Defesa do Consumidor o convite aos Presidentes da ANATEL e da TIM para prestarem esclarecimentos sobre a deficiência do serviço de *call center* (0800), nas telefonias fixa e móvel, além das respectivas falhas da ANATEL na aplicação de penalidades às concessionárias.

Senhor Presidente,

Nos termos dos arts. 24, VII e 255 e seguintes do Regimento Interno, requeiro à Vossa Excelência, ouvido o Plenário desta Comissão, que seja convidado a comparecer a este órgão técnico, em audiência pública a realizar-se em data a ser agendada, o Presidente da ANATEL, o Senhor Doutor Plínio Aguiar Júnior e o Presidente da TIM, Senhor Márcio Ferreira da Vila, a fim de prestarem esclarecimentos sobre a deficiência do serviço de atendimento ao consumidor (0800) no ramo das telefonias fixa e móvel, assim como a falha da ANATEL na aplicação de penalidades às concessionárias, a partir do fornecimento inadequado do referido serviço ao usuário.

JUSTIFICATIVA

O pedido se justifica a partir das constantes notícias veiculadas nos órgãos de comunicação, constatando irregularidades nos serviços de *call center* (0800).

Segundo informações obtidas junto à comunidade, os serviços disponibilizados pelas centrais de atendimento das concessionárias são de péssima qualidade, com profissionais pouco habilitados, cenário que torna excessivamente longa (e infrutífera) a espera para o fornecimento de qualquer tipo de informação.

Prova disso ocorreu nas diversas ligações que realizei à Operadora TIM, no dia 31 de janeiro de 2006, com a finalidade de obter um simples número de telefone fixo da filial da Operadora em Maceió-AL.



CÂMARA DOS DEPUTADOS

Após horas de ligações, não obtive a informação de que precisava (seja pelo sistema 0800, seja por números fixos)

Paralelamente, o funcionário de meu Gabinete (Wagner) e a secretaria do gabinete da Terceira-Secretaria (Mariângela) ligaram por diversas vezes ao sistema de *call center*, obtendo (quando muito) a informação de que não poderiam informar números fixos da TIM.

Apenas após incisivas ligações às rádios de Maceió, noticiando o descaso da referida Operadora com seus clientes, é que recebi algum tratamento da TIM, sendo possível alcançar a informação de que precisava.

O desprezo com o consumidor reclama ações imediatas por parte deste Parlamento.

Recentemente, o relatório divulgado pela ANATEL apontou índice superior a 75% (setenta e cinco por cento) do total de reclamações mensais (22.000 ligações por mês), diretamente relacionadas à deficiência no atendimento ao consumidor.

Apesar disso, a referida Autarquia — responsável pela fiscalização das concessionárias de telefonia — tem se limitado à aplicação de multas, muitas vezes sem qualquer eficácia — de acordo com a revista INFOJUR (Revista de Informação Jurídica) foram R\$ 30 milhões em multas à determinada operadora, sendo que apenas 10% (dez por cento) do total foi pago — olvidando-se de sanções mais rígidas, previstas na Lei de Concessões e Permissões de Serviços Públicos (Lei 8.987/95) e na Resolução nº 344/2003, da ANATEL, como a suspensão temporária da concessionária, a caducidade, a declaração de inidoneidade e até mesmo a cassação do serviço.

Afigura-se então relevante convidar o Sr. Presidente da ANATEL para explicar o porquê da ausência de penalidades mais severas a concessionárias que reiteradamente descumprem sanções e, consequentemente, o compromisso de bem servir ao usuário e à população brasileira.

Por outro lado, entendemos razoável trazer o Sr. Presidente da TIM a esta Comissão para que explique o ocorrido, e que, ao nosso ver, espelha a angústia de milhões de brasileiros que tentam (frustradamente) a utilização dos serviços de atendimento ao consumidor da Operadora.



CÂMARA DOS DEPUTADOS

Em linhas gerais, as principais considerações a serem abordadas por essa d. Comissão são as seguintes:

1º) O tempo médio utilizado para o atendimento dos clientes, nos serviços das centrais de atendimento (0800), bem como a sua eficiência;

2º) A centralização do atendimento nos sistemas de *call center* e a redução do número de lojas das Operadoras competentes para o recebimento de reclamações (com autonomia suficiente para propor ações corretivas);

2º) Se há controle, por parte da ANATEL, do tempo de espera dos serviços 0800 disponibilizados pelas concessionárias;

3º) Os resultados obtidos com a fiscalização da ANATEL destinada à apuração de eventuais irregularidades no setor;

4º) Se houve aplicação de penalidades às Operadoras (além de multas). Em caso positivo, as sancções aplicadas e as concessionárias notificadas;

Por essas e outras razões, esperamos ver o presente requerimento aprovado pelo Plenário desta Comissão.

Sala das Sessões, de de 2006.

GIVALDO CARIMBÃO
Deputado Federal