

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

REQUERIMENTO N.º , de 2007
(Dos Senhores José Airton Cirilo e Chico Lopes)

Requer a realização de audiência pública para discutir os serviços e a forma de atendimento das empresas de telecomunicações.

Senhor **Presidente**,

Requeremos a Vossa Excelência, com base no art. 255 do Regimento Interno da Câmara dos Deputados e ouvido o Plenário desta Comissão, sejam convidados a comparecer a este órgão técnico, em audiência pública, para discutir o atendimento e os serviços oferecidos pelas empresas de telecomunicação:

- Senhor **Plínio de Aguiar Júnior**, Presidente do Conselho Diretor da ANATEL;
- Senhor **Ricardo Knoepfelmacher**, Presidente da BrasilTelecom;
- Senhor **Luiz Eduardo Falco**, Diretor-Presidente da Oi;
- Senhor **Antônio Carlos Valente da Silva**, Presidente Executivo do Grupo Telefônica d Brasil;
- Senhor **Domingos Gomes de Aguiar Filho**, Presidente da Assembléia Legislativa do Estado do Ceará;
- Senhor **Moésio Loiola**, Presidente da Comissão de Defesa do Consumidor da Assembléia Legislativa do Estado do Ceará;
- Senhor **Luiz Carlos Solheiro**, Presidente da Câmara Municipal de Aracati/CE;
- Senhor **Abelardo Pompeu Costa Lima**, Presidente da Comissão de Defesa do Consumidor da Câmara Municipal de Aracati;
- Senhor **Heverton Costa Silva**, Presidente da Câmara Municipal de Icapuí/CE;
- Senhor **Antônio Rogério Barros Cavalcante**, Presidente da Câmara Municipal de Milhã/CE;
- Senhora **Marilena Lazzarini**, Coordenadora Executiva do IDEC;
- Senhor **Antônio Carlos Azevedo Costa**, Secretário Executivo do DECOM - Fortaleza.



C136834537

Justificação

Essa Audiência Pública visa abrir espaço para discutir os serviços e a forma de atendimento das empresas de telecomunicações. Sabe-se que essas entidades lideram a lista de reclamações junto ao PROCON. Várias são as queixas contra elas, tais como abuso nas tarifas, insatisfação nos serviços de atendimento ao consumidor, falta de linhas em determinadas regiões, como acontece no Estado do Ceará, nas comunidades de Cacimba Funda e Canecos, que há vários anos lutam para ampliar o sistema de telefonia, pois possuem uma população de mais de duas mil pessoas para um único orelhão.

Os serviços de atendimento aos clientes deixam muito a desejar. Quando tentamos entrar em contato com a concessionária, o serviço de callcenter cria uma enorme quantidade de empecilhos, geralmente impossibilitando que se alcance o objetivo desejado. Outra questão importante a ser discutida é a alteração na cobrança das chamadas, que passou de pulso para minuto. A desinformação dos usuários sobre a mudança na cobrança das ligações fixas é grande. Falta esclarecimento sobre a melhor opção para os clientes e seus direitos básicos.

É importante abrir espaço para conhecer as políticas dessas empresas e o controle que a ANATEL exerce sobre elas. O uso cada vez mais intensivo dos meios de comunicação gera novas práticas que podem atentar contra os interesses do consumidor. É preciso buscar sempre a modernização dos serviços, mas para que isso ocorra de forma harmônica deve-se respeitar os direitos dos cidadãos e as desigualdades regionais, culturais, econômicas.

Sugerimos convidar a Telemar, a BrasilTelecom e a Telefônica, que são as três principais concessionárias de telefonia fixa local no Brasil – juntas elas possuem cerca de 92% dos telefones fixos em serviço – bem



C136834537

como representantes dos órgãos de defesa do consumidor e, também, a ANATEL.

Assim, objetivando conhecer os problemas, buscar as soluções, discutir as providências já tomadas e as que ainda precisam ser implementadas para melhorar a prestação de serviços e alcançar o maior número de comunidades atendidas pelos serviços de telecomunicações, solicitamos o apoio dos nobres colegas para aprovação desse requerimento e realização dessa audiência pública.

Sala das Comissões, de 2007.

Deputado **JOSÉ AIRTON CIRILO**

PT/CE

Deputado **CHICO LOPES**

PCdoB/CE



C136834537