

**REQUERIMENTO DE INFORMAÇÕES Nº     , DE 2007**  
**(Do Sr. José Linhares)**

Solicita informações ao Sr. Ministro das Comunicações a respeito das providências adotadas pela Agência Nacional de Telecomunicações em resposta às reclamações de usuários contra empresas de telefonia fixa e móvel por cobranças indevidas, inscrição no cadastro do SPC/Serasa e assuntos afins.

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 das providências adotadas pela Agência Nacional de Telecomunicações em resposta às reclamações de usuários contra empresas de telefonia fixa e móvel por cobranças indevidas, inscrição imerecida no cadastro do SPC/Serasa e assuntos afins.

**JUSTIFICAÇÃO**

Um dos pilares da reestruturação do modelo de exploração do setor de telefonia implementada no Brasil a partir da

promulgação da Lei Geral de Telecomunicações fundou-se na imperiosa necessidade de melhoria na qualidade dos serviços prestados pelas operadoras. Não obstante, o elevado número de reclamações apresentadas pelos usuários junto aos órgãos de defesa do consumidor contra as empresas do segmento revela que os resultados alcançados ainda estão aquém dos objetivos almejados.

A precariedade do tratamento conferido pelas operadoras aos assinantes se materializa na miríade de problemas reportados à Agência Nacional de Telecomunicações e aos Procons estaduais em relação à má prestação dos serviços de telefonia, dentre eles a cobrança de ligações contestadas; lançamento de chamadas com características de conexão fraudulenta; inscrição indevida no cadastro do SPC/Serasa; cobrança de serviços não solicitados; bloqueio injustificado de linha; dificuldade de cancelamento de contratos por solicitação do usuário; falta de informações sobre tarifação dos serviços; retirada abrupta de planos do mercado; alteração unilateral de contratos; imposição de migração de planos; instalação de linhas em áreas com restrição de sinal; propaganda enganosa; clonagem de linhas; ausência de postos de atendimento presenciais e morosidade e falta de qualidade no atendimento prestado em *call centers*.

A despeito das reiteradas decisões judiciais que condenam os abusos praticados pelas companhias telefônicas, e das medidas já adotadas pelos órgãos de proteção ao consumidor em defesa dos usuários dos serviços, as estatísticas não demonstram tendência de mudança de comportamento por parte das operadoras. De acordo com o *Cadastro de Reclamações Fundamentadas*, publicado este ano pela Fundação Procon de São Paulo, no ano de 2006, o segmento de telefonia liderou o *ranking* geral de queixas naquele estado, a exemplo do que já havia ocorrido em 2005. Infelizmente, esse quadro se repete em outras unidades da federação.

Diante desse cenário, é fundamental que a Anatel, por intermédio do Ministério das Comunicações, esclareça esta Casa a respeito das providências adotadas pela Agência em resposta às ações de usuários contra as empresas de telefonia. Em especial, requeremos informações sobre os procedimentos de fiscalização e as sanções que vêm sendo aplicadas pela Anatel às companhias de telefonia fixa e móvel em decorrência das recorrentes reclamações dos consumidores desses serviços.

Em virtude dos argumentos apresentados, acreditamos ser de grande valia receber as informações solicitadas.

Sala das Sessões, em            de            de 2007.

Deputado JOSÉ LINHARES