

## **COMISSÃO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA**

### **REQUERIMENTO N<sup>º</sup> , DE 2011**

**(Do Sr. Edson Silva)**

Requer a realização de Audiência Pública para debater a questão das inúmeras reclamações apresentadas pelos usuários dos serviços de telefonia fixa e móvel.

Senhor Presidente:

Requeiro, com fundamento no art. 255 do Regimento Interno, a realização de Audiência Pública nesta Comissão, para debater a questão das inúmeras reclamações apresentadas pelos consumidores dos serviços de telefonia fixa e móvel.

Sugiro que, na oportunidade, sejam ouvidas as seguintes pessoas:

- Dr. Ronaldo Mota Sardenberg, Presidente da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel);
- Dra. Suzana Roberto Orlandi Machado, delegada titular da Delegacia do Consumidor do Distrito Federal;
- Dr. José Vieira Alves, Presidente da Comissão de Direitos do Consumidor da Ordem dos Advogados do Brasil, Seção Distrito Federal (OAB-DF);

- Dra. Juliana Pereira da Silva, Diretora do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor do Ministério da Justiça;
- Dra. Fátima Nancy Andrichi, Ministra do Superior Tribunal de Justiça;
- Dr. Cláudio Considera, Presidente da Associação Brasileira de Defesa do Consumidor – PROTESTE;
- Dr. Oswaldo Moraes, Diretor-geral do Instituto de Defesa do Consumidor – Procon/DF;
- Presidente da Comissão de defesa do Consumidor da Câmara Federal Dep. ROBERTO SANTIAGO
- Presidente da Comissão de Defesa do Consumidor da Assembléia Legislativa do Ceará Dep. FERNANDO HUGO;

## **JUSTIFICAÇÃO**

Os serviços de telefonia, tanto fixa quanto móvel, têm sido reiteradamente campeões no número de reclamações apresentadas nos órgãos de defesa do consumidor em todo o país. Problemas de cobertura, cobranças indevidas, atrasos na instalação, má qualidade das centrais de atendimento, enfim, muitas são as falhas que levam milhares de consumidores a buscarem nos órgãos responsáveis a reparação dos danos que lhes são causados. Os dados do Cadastro de Reclamações Fundamentadas do Procon-DF são bastante ilustrativos: no período 1º de setembro de 2009 a 31 de agosto de 2010, 28,3% das reclamações apresentadas ao órgão eram referentes aos serviços de telefonia. Das sete empresas que mais foram alvo de reclamações de consumidores, cinco são operadoras de telefonia.

A Agência Nacional de Telecomunicações, órgão regulador que, entre outras, tem a função de zelar pela boa qualidade da prestação dos serviços pelas operadoras também recebe um número enorme de reclamações de consumidores insatisfeitos. Em 2010, foram mais de 1,4

milhão de clientes insatisfeitos que contactaram a agência e efetuaram reclamações contra operadoras de telefonia em todo o país. Esse número gigantesco de reclamações não ocorre por acaso. Segundo dados apresentados pela Anatel em audiência pública realizada na Comissão de Defesa do Consumidor da Câmara dos Deputados no último dia 23 de março, nos anos de 2007 a 2010 a falta de qualidade na telefonia celular brasileira já provocou multas de R\$ 115 milhões.

É dever desta Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática acompanhar como tem se dado a recepção e o tratamento das reclamações que os consumidores dos serviços de telefonia têm dirigido aos órgãos de defesa do consumidor, à agência regulatória e, nos casos mais graves, ao Poder Judiciário. No contato do dia-a-dia com os cidadãos, o que podemos constatar é uma grande insatisfação com a atuação do poder público no trato dessas reclamações. Há uma quase unânime percepção de que as demandas do consumidor demoram a ser atendidas e que o grau de resolução de conflitos é consideravelmente baixo.

É, portanto, devido a essas razões que entendemos ser necessária a realização de audiência pública para debater o tratamento das reclamações apresentadas pelos consumidores dos serviços de telefonia fixa e móvel aos órgãos de regulação das telecomunicações, às instituições de defesa do consumidor e ao Poder Judiciário.

Sala da Comissão, em \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2011.

Deputado Edson Silva