

## **COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

### **PROPOSTA DE FISCALIZAÇÃO E CONTROLE Nº , DE 2011 (do Sr. Roberto Santiago)**

Propõe que a Comissão de Defesa do Consumidor fiscalize o desempenho da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL no exercício de sua competência para fiscalizar a prestação dos serviços de telecomunicações, em especial, quanto à qualidade e à modicidade tarifária dos serviços de telefonia móvel.

Senhor Presidente:

Com base no art. 100, § 1º, combinado com os arts. 60, inciso II, e 61 do Regimento Interno, proponho a V.Exª. que, ouvido o Plenário desta comissão, se digne adotar as medidas necessárias para, mediante ações de controle externo, realizar fiscalização do desempenho da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL para a garantia da qualidade e da modicidade das tarifas dos serviços de telefonia móvel.

### **JUSTIFICAÇÃO**

O número de usuários do serviço de telefonia móvel pessoal vem aumentando de forma acelerada nos últimos anos. São, atualmente, mais de duzentos milhões de assinaturas.

Além de possibilitar a comunicação por mensagem de voz ou de texto e o acesso à rede mundial de computadores, a telefonia móvel está se consolidando como uma nova alternativa de universalização desses serviços mediante garantia de acesso à parcela da população de baixa renda.

Não obstante a conveniência e a relevância do uso de celulares, o valor das tarifas e a qualidade dos serviços de telefonia móvel têm deixado a desejar. De acordo com o site da ANATEL, a quem incumbe regular e fiscalizar a prestação dos serviços, em janeiro de 2009, foram registradas 48.278 reclamações contra as empresas operadoras do serviço móvel celular, sendo 29% referentes à cobrança de tarifas. Em janeiro de 2011, foram registradas 70.590 reclamações, sendo 43% referentes à cobrança de tarifas. Considerando esses dados, pode-se registrar o peso significativo das reclamações referentes às tarifas cobradas no universo de manifestações de usuários insatisfeitos ou com problemas decorrentes da prestação desse serviço público.

Além disso, a grande variedade de planos ofertados aos usuários e as diferentes formas de tarifação dos produtos, tais como voz, acesso a internet , mensagens de texto e encaminhamento de imagens , contribuem para complexidade do sistema de cobrança dos serviços de telefonia móvel. Essa característica dificulta a compreensão, pelo usuário, dos valores cobrados pelas prestadoras e, consequentemente, sua análise quanto a adequação dos valores àqueles utilizados ou contratados.

A qualidade do atendimento das concessionárias aos usuários também é um aspecto bastante questionado, pois, tomando-se por base as reclamações registradas pela Anatel, verifica-se um baixo percentual de problemas solucionados pelos centros de atendimento aos consumidores das prestadoras do serviço móvel.

A Anatel estabelece em regulamentação própria, indicadores de desempenho cujo objetivo é aferir a qualidade dos serviços prestados aos usuários pelas operadoras de telefonia, dentre esses: a taxa de estabelecimento e queda de ligação; a taxa de reclamações e a taxa de chamadas completadas para o centro de atendimento.Cumpre à agência acompanhar e avaliar a adequação destes indicadores aos padrões mínimos de qualidade exigidos e adotar medidas corretivas ou sanções, caso se verifique o descumprimento de qualquer um deles.

É de todo pertinente, em prol da melhor prestação de serviços para os consumidores, que esta Comissão verifique se a Anatel está cumprindo o seu papel de garantir a qualidade da telefonia móvel, incluindo-se os aspectos relacionados à cobrança e aos preços praticados pelas operadoras. Seria oportuno avaliar, entre outros aspectos, como a Anatel acompanha estes indicadores e se vem adotando medidas tempestivas e eficazes para a melhoria na prestação deste tão importante serviço.

Para a consecução desta proposta de fiscalização, poderiam ser realizadas audiências públicas com a presença da agência reguladora, das empresas de telefonia móvel e de representantes dos consumidores e dos órgãos de defesa do consumidor. Com vistas a trazer maiores subsídios à Comissão, sugiro, ainda, solicitar ao Tribunal de Contas da União informações sobre trabalhos que tratem da fiscalização do desempenho da Anatel quanto à qualidade dos serviços de telefonia móvel.

Assim, considerando a relevância econômica e social dos serviços de telefonia móvel regulado e fiscalizado pela ANATEL e o grande número de reclamações feitas por consumidores, entendo que a presente proposta de fiscalização e controle atende ao mais elevado interesse público e solicito aos ilustres Pares o indispensável apoio à sua aprovação.

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

**Deputado Roberto Santiago**