

REQUERIMENTO N° , de 2011.

(do Sr. Deputado Nelson Marchezan e Sr. Deputado Carlos Sampaio)

Solicito seja realizada Audiência Pública nesta Comissão para debater as constantes queixas de consumidores, relativas à prestação de serviços das operadoras de telecomunicação.

Senhor Presidente,

Requeiro, nos termos regimentais, seja realizada Audiência Pública, na Comissão de Defesa do Consumidor, a fim de que as autoridades e órgãos competentes possam prestar esclarecimentos sobre os problemas recorrentes na prestação dos serviços oferecidos pelas empresas de telecomunicações.

Para compor a mesa de debates, convidar-se-á:

Ministro das Comunicações - Exmo. Sr. Paulo Bernardes.

Presidente da ANATEL - Sr. Ronaldo Sardenberg.

Presidente da TIM - Sr. Luca Luciane.

Presidente da Telefônica - Sr. Antonio Carlos Valente.

Presidente da Oi - Sr. Luis Eduardo Falco.

Presidente da Claro - Sr. Carlos Zenteno.

Coordenador - Geral do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SINDEC) – Sr. Francisco Rogério de Lima.

JUSTIFICATIVA

A expansão do consumo dos serviços prestados pelas operadoras de telecomunicações tem sido significativa no Brasil. No que se refere à telefonia móvel, por exemplo, a base de clientes destas operadoras avançou 16%, no ano de 2010, chegando a 202,9 milhões de linhas, de acordo com a empresa de consultoria Teleco.

A venda de smartphones também cresceu entre fev/2009 e fev/2010 (15,1%), impulsionada pela tecnologia 3G, acessada por 8,1 milhões de consumidores. Na classe A, 14% dos donos de linhas já acessam internet pelo celular. Na classe B, são 6% de usuários. A tendência é de crescimento, segundo relatório publicado pela Interactive Advertising Bureau (IAB Brasil).

Contudo, o investimento destas grandes empresas em infraestrutura, para melhoria dos serviços, não tem acompanhado o crescimento de sua base de clientes. Ao contrário: de acordo com a Teleco o investimento diminuiu 2,4%, ficando em R\$ 8,2 bilhões. Esse montante foi 16,3% inferior ao pico de R\$ 9,3 bilhões destinados ao setor em 2004.

Neste cenário, cabe à Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), acompanhar e supervisionar as atividades das operadoras, de forma a garantir a excelência da prestação do serviço. Entretanto, as constantes queixas de consumidores aos órgãos competentes atestam que o trabalho da Agência não tem sido satisfatório. As Companhias de telefonia lideram o ranking de reclamações do PROCON.

Reportagem publicada pelo jornal *O Estadão*, em 26/06/2011, evidencia as fragilidades do trabalho realizado pelos órgãos do governo. Por um lado, a infraestrutura oferecida não está preparada para suportar o crescimento do consumo. As operadoras investem depois do aumento de tráfego, mas levam de 60 a 90 dias para importar equipamentos.

Por outro lado, o trabalho de fiscalização das atividades do setor não tem significado melhorias de gestão e, portanto, na diminuição do problema. De acordo com a referida reportagem, os consumidores estão cada vez mais insatisfeitos com a qualidade dos serviços e acabam prejudicados com as falhas na prestação dos serviços.

Tendo em vista o alcance do problema e a ineficácia das ações da ANATEL, solicito seja convidado o Exmo. Sr. Paulo Bernado, Ministro das Telecomunicações para tratar do tema e explicitar as ações que o governo federal vem tomando para sanar os problemas acima mencionados.

Sala das Comissões , 2010.

Deputado Federal Nelson Marchezan.

Deputado Federal Carlos Sampaio.