



CÂMARA DOS DEPUTADOS

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

REQUERIMENTO Nº DE 2011
(Dos Srs. Deputados CARLOS SAMPAIO e NELSON MARCHEZAN JR.)

Solicita seja convocado o Sr. Paulo Bernardo Silva, Ministro das Comunicações, para prestar esclarecimentos acerca das constantes queixas de consumidores, relativas à prestação de serviços das operadoras de telecomunicação.

Senhor Presidente,

Requeiro a V. Exa., com base no art. 58, da Constituição Federal, e art. 219, do Regimento Interno da Câmara dos Deputados, a adoção de providências necessárias no sentido de que seja convocado a comparecer a esta Comissão em data e hora a serem agendados, o Sr. Paulo Bernardo Silva, Ministro das Comunicações, para prestar esclarecimentos acerca das constantes queixas de consumidores, relativas à má prestação de serviços das operadoras de telecomunicação.

JUSTIFICAÇÃO

No início deste ano, o Ministro das Comunicações, Sr. Paulo Bernardo, fez declarações ao jornal Estadão no sentido de que a telefonia no Brasil é muito cara, além de ressaltar as crescentes taxas nos serviços de telefonia e de banda larga na internet, pois o investimento das operadoras de telecomunicação não tem



CÂMARA DOS DEPUTADOS

acompanhado a enorme expansão de clientes. 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.

Ressalta-se que, no primeiro semestre deste ano, essas empresas foram o maior alvo de reclamações dos consumidores em 14 dos 24 Estados em que os órgãos de proteção ao consumidor estão presentes.

A notícia publicada no jornal "O Estado de São Paulo", no dia 26.6.2011, demonstra a importância do tema e necessidade de debate nesta Câmara dos Deputados. Confira-se:

"Investimento em telefonia não segue expansão de clientes e panes crescem. Nos celulares, base de usuários avançou 16,6% em 2010, chegando a 202,9 milhões de linhas, mas investimento das empresas caiu 2,4%.

O investimento das operadoras de telecomunicações não tem acompanhado o crescimento de sua base de clientes, o que tem levado a panes cada vez mais frequentes nos serviços de telefonia e internet. Essa situação já incomoda o governo. O ministro das Comunicações, Paulo Bernardo, cobrou medidas da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel).

Um exemplo do descompasso entre investimento e crescimento está no setor de telefonia móvel. A base de clientes avançou 16,6% no ano passado, chegando a 202,9 milhões de linhas, segundo a consultoria Teleco. Mas o investimento das empresas diminuiu 2,4%, ficando em R\$ 8,2 bilhões. Esse montante foi 16,3% inferior ao pico de R\$ 9,8 bilhões destinados ao setor em 2004.

O que acontece com o celular é somente um exemplo, pois a combinação de investimento baixo e crescimento alto se repete em outras áreas das telecomunicações. Os consumidores estão cada vez mais insatisfeitos com a qualidade dos serviços.

Em pouco mais de um mês, a Intelig, que pertence à TIM, teve três panes. O Speedy, da Telefônica, voltou a deixar seus usuários na mão no dia 13 deste mês, dois anos depois de a empresa ter sido punida pela Anatel, sendo impedida até de vender os serviços. E a Nextel ficou entre as palavras mais tuitadas por brasileiros no dia 10, por causa de problemas no Rio de Janeiro.

"Falta acompanhamento, supervisão e investimento", disse Ruy Bottesi, presidente da Associação dos Engenheiros de Telecomunicações (AET). "A infraestrutura não está preparada para suportar o crescimento. O investimento é reativo. As operadoras investem depois do aumento de tráfego, mas leva de 60 a 90 dias para importar equipamentos."



CÂMARA DOS DEPUTADOS

No ano passado, os investimentos totais das operadoras no País (incluindo telefonia fixa, móvel e outros serviços) chegaram a R\$ 17,4 bilhões, alta de 3,6% sobre 2009. Mesmo com o crescimento modesto, o valor está 28,1% abaixo dos R\$ 24,2 bilhões investidos em 2001. A receita bruta do setor subiu mais que o investimento, avançando 4,2%, para R\$ 184,9 bilhões.

"A essência do problema não está nas operadoras, mas na agência reguladora e no governo", disse Bottesi.

"O serviço é público. O que a Anatel está fazendo para que tenhamos qualidade no serviço de telecomunicações hoje, em 2011?", indagou.

Explicações. Para as operadoras, as críticas de que o investimento é baixo não procedem. Elas argumentam que os problemas verificados nos últimos meses são pontuais e o investimento realizado é suficiente para sustentar a expansão da base.

O fato de ele não acompanhar o ritmo do aumento do mercado teria três explicações: os equipamentos têm ficado mais baratos, graças à evolução tecnológica e à queda da demanda nos países ricos; o câmbio está favorável, fazendo com que os reais possam comprar mais equipamentos importados do que antes; e o desembolso maior é feito na instalação da rede, não na expansão desta mesma rede."

Diante da notória insatisfação dos consumidores com os serviços prestados pelas operadoras de telefonia e internet no país, e ainda, tendo em vista a desproporção observada entre o crescente aumento de consumidores no setor e o precário investimento das operadoras de telefonia para sanar estes problemas, o que tem levado a panes cada vez mais frequentes nos serviços prestados, foi solicitada realização de Audiência Pública nesta Comissão, tendo sido convidados o Sr. Ministro das Comunicações, o Presidente da ANATEL, os Presidentes das operadoras de telefonia TIM, Telefônica, Oi e Claro, além do coordenador-geral do SINDEC (Sistema Nacional de Defesa do Consumidor).

A pedido do Sr. Ministro das Comunicações, a data reservada foi o dia 22 de novembro de 2011, sendo que, em 21.11.2011, o Ministro informou que não mais compareceria à Audiência. Tendo sido redesignada para 29.11.2011, contando com a imprescindível presença do Ministro, a Audiência mais uma vez teve que ser cancelada porque o Ministro Paulo Bernardo não pôde comparecer.



CÂMARA DOS DEPUTADOS

As denúncias são graves e dizem respeito diretamente a bens e interesses de relevância nacional. A confirmarem-se os fatos acima indicados pode-se estar diante de infrações gravíssimas a demandar providências enérgicas das autoridades.

Uma vez que cabe à Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) acompanhar e supervisionar as atividades das operadoras, de forma a garantir a excelência da prestação do serviço e, no entanto, as constantes queixas de consumidores aos órgãos competentes tem atestado que o trabalho da Agência não tem sido satisfatório, nem mesmo tem significado melhorias de gestão, é necessária a presença do Ministro das Comunicações nesta Casa para tratar do tema e explicitar as ações que o governo federal vem tomando para sanar os problemas acima mencionados.

As denúncias estão claramente compreendidas no âmbito da atuação fiscalizadora desta Câmara dos Deputados e desta Comissão. A Constituição Federal, em seu art. 49, inciso X, prevê a competência do Congresso Nacional para *“fiscalizar e controlar, diretamente, ou por qualquer de suas Casas, os atos do Poder Executivo, incluídos os da administração indireta”*.

No mesmo sentido, o art. 70 da Constituição Federal determina que *“a fiscalização contábil, financeira, orçamentária, operacional e patrimonial da União e das entidades da administração direta e indireta, quanto à legalidade, legitimidade, economicidade, aplicação das subvenções e renúncia de receitas, será exercida pelo Congresso Nacional, mediante controle externo, e pelo sistema de controle interno de cada Poder”*.

Destarte, a audiência ora requerida é fundamental para que possamos exercer tal mister constitucional e esclarecer à sociedade sobre as denúncias que cercam o serviço deficiente prestado pelas operadoras de telefonia e a ineficácia na fiscalização praticada pela ANATEL diante do episódio acima referido, sendo



CÂMARA DOS DEPUTADOS

necessária e imprescindível a convocação do Ministro das Comunicações para prestar esclarecimentos.

Sala das Sessões, de 2011.

Carlos Sampaio
Deputado Federal

Nelson Marchezan Junior
Deputado Federal