

REQUERIMENTO DE INFORMAÇÃO Nº DE 2011.
(Do Sr. Nelson Marchezan Junior)

Solicita ao Excelentíssimo Senhor Ministro de Estado da Justiça, informações sobre a regulação econômica do setor de telecomunicações, bem como do serviço de *call centers* prestado pelas companhias.

Senhor Presidente,

Considerando que:

(i) nos termos do artigo 14 da Lei nº 8.884/94, é competência da Secretaria de Direito Econômico do Ministério da Justiça, monitorar e acompanhar as práticas de mercado, bem como proceder, em face de indícios de infração da ordem econômica, a averiguações preliminares para instauração de processo administrativo;

(ii) nos termos do artigo 1º, inciso V do Anexo I do Decreto nº 6.061/07, é atribuição do Ministério da Justiça, dentre outras, zelar pela defesa da ordem econômica nacional e dos direitos do consumidor;

Requeiro à Vossa Excelência, com fulcro no art. 50 da Constituição Federal, combinado com o art. 24, inciso V, e arts. 115 e 116 do Regimento Interno da Câmara dos Deputados, que, ouvida a Mesa, sejam solicitadas ao Exmo. Ministro de Estado da Justiça, Sr. José Eduardo Cardozo, as seguintes informações sobre:

(i) a regulação econômica do setor de telecomunicações.

1. Como se dá a atuação da SDE no âmbito do setor de telecomunicações, especialmente nos segmentos de telefonia fixa e móvel?
2. Quais são os instrumentos e procedimentos utilizados pela SDE nas ações de fiscalização e repressão aos abusos no domínio econômico?
3. Há algum índice específico utilizado para se indicar o grau de concentração no mercado de telecomunicações?
 - a) Em caso afirmativo, qual? O que se constata a partir dele acerca do setor de telecomunicações?

4. Há, atualmente, empresas que ocupam posições dominantes nos mercados de telefonia móvel e/ou fixa? Em caso afirmativo, quais são elas?
5. Nos últimos 10 (dez) anos, houve alguma espécie de medida preventiva da SDE, no âmbito do setor de telecomunicações, para coibir práticas que constituam alguma espécie de infração da ordem econômica? Em caso afirmativo, quais foram os resultados destas medidas?
6. A SDE já requisitou documentos e informações para a apuração de práticas abusivas por parte de empresas de telecomunicação fixa ou móvel? Em caso afirmativo, quais foram as consequências?
7. Nos últimos 10 (dez) anos, quantos compromissos de desempenho e/ou de cessação de práticas abusivas foram celebrados pela SDE no setor de telecomunicações?
 - a) Em caso afirmativo, como foi feita a fiscalização no cumprimento dos compromissos firmados? Houve aplicação de penalidades por descumprimento? Quais?
8. Nos últimos 10 (dez) anos, quantos procedimentos administrativos foram instaurados na SDE para apurar infrações econômicas no âmbito do mercado de telecomunicações?
 - a) Quantos deles resultaram em algum tipo de punição? Quantos deles foram arquivados? Quantos deles foram julgados regulares?
 - b) Houve aplicação de multas pecuniárias? Em caso afirmativo, quantas foram efetivamente recolhidas pela SDE?
9. Nos últimos 10 (dez) anos, quantos procedimentos administrativos, envolvendo o setor de telecomunicações, chegou até ao Conselho Administrativo de Defesa Econômica (CADE), e que houve qualquer medida preventiva ou repressiva imposta?
 - a) Quais foram eles? Quais as medidas adotadas? Quais foram as consequências práticas?
10. Já houve algum tipo de denúncia por parte de empresas prestadoras de serviços terceirizados contra as empresas de telecomunicações que, por sua posição dominante, cometeram alguma espécie de infração comercial?
 - a) Em caso afirmativo, quais foram estas denúncias? Quais foram as providências tomadas pela SDE?
 - b) Em caso negativo, quais seriam os mecanismos existentes para a prevenção e coerção de eventuais práticas abusivas

cometidas por estas empresas de telecomunicações frente a suas empresas terceirizadas?

(ii) o serviço de *call center* prestado pelas companhias.

11. Quantos pontos de atendimento oferecidos pelas empresas de telefonia móvel e fixa existem disponíveis no Brasil?
12. Os Serviços de Atendimento ao Cliente das operadoras têm cumprido as determinações legais, oferecendo, interruptamente, seus serviços?
13. Qual o tempo médio de duração das ligações telefônicas recebidas por estes serviços? Qual o tempo médio de espera do consumidor, ao telefone, para que sua reclamação seja ouvida?
14. Qual o número total de telefonemas recebidos pelos *call centers*? Qual o número de ligações recebidas por tipo de reclamação? Qual o percentual de ligações efetivamente solucionadas?
15. Como se dá a atuação do Ministério da Justiça na defesa dos consumidores contra irregularidades existentes nos serviços de *call centers*, sobretudo aquelas apontadas pela Agência Nacional de Telecomunicações em seu Relatório Gerencial de 2010?
16. Quais foram os índices de reclamações dos consumidores, nos últimos 3 (três) anos, contra a inadequada prestação dos serviços de *call centers*? Quais são as razões para a constatação de um eventual incremento neste número?
17. Quais são as medidas adotadas pelo Ministério da Justiça para coibir tais irregularidades? Estas medidas estão surtindo os respectivos efeitos objetivados?
18. Quais espécies de penalidades estão sendo aplicadas por descumprimento dos parâmetros de qualidade impostos aos serviços de *call center* mantidos e prestados pelas empresas de telecomunicações?
19. Quantas multas foram aplicadas por descumprimento dos parâmetros de qualidade impostos aos serviços de *call center* mantidos e prestados pelas empresas de telecomunicações?
20. Como estas multas são aplicadas e recolhidas? Qual o tempo médio entre o início e o fim do processo administrativo que a aplica? Qual o percentual entre as multas aplicadas pelas entidades públicas e efetivamente pagas pelas empresas?

JUSTIFICATIVA

O requerimento justifica-se frente à função de fiscalização inerente ao Poder Legislativo e ao mandato parlamentar, e tem por fim o esclarecimento acerca da fiscalização dos serviços de telecomunicação prestados pelas concessionárias de serviços públicos.

O crescimento do consumo de serviços de telecomunicação prestados pelas operadoras tem sido significativo no Brasil. Contudo, o investimento destas grandes empresas em infraestrutura, para melhoria dos serviços, não tem acompanhado o crescimento de sua base de clientes.

As reclamações sobre internet banda larga foram as que mais cresceram. Saltaram de 15,06 mil reclamações em fevereiro do ano passado para 24,2 mil este ano - um salto de 60,8%. O serviço de TV por assinatura também teve forte elevação: foram de 5,52 mil queixas em 2010 para 8,18 mil, um aumento de 48,1%.

Sobre telefonia fixa, as queixas subiram 38,3% - de 38,2 mil em fevereiro de 2010 para 52,8 mil - e na telefonia móvel o crescimento foi de 26% - as queixas passaram de 51,7 mil para 65,4 mil este ano.

Dados do Procon de São Paulo divulgados em jornais e mídia especializada também mostram a tendência de crescimento nas reclamações dos serviços de telecomunicações. As empresas são conhecedoras dos problemas, mas não apresentam soluções.

Cabe à Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) acompanhar e fiscalizar as atividades das operadoras, de forma a garantir a qualidade da prestação do serviço.

As constantes queixas de consumidores aos órgãos competentes atestam que o trabalho da Agência não tem sido satisfatório, as operadoras são líderes de reclamações no PROCON. O trabalho de fiscalização das atividades do setor não tem significado melhorias de gestão e, portanto, não promoveu a diminuição do problema.

Tendo em vista as constantes paneiras no sistema e a insatisfação dos consumidores, refletida nas constantes ações junto ao PROCON, é que solicito ao Ilmo. Secretário de Direito Econômico do Ministério da Justiça, Sr. Vinícius Marques de Carvalho, as informações sobre o que o Governo Federal vem fazendo para sanar os problemas acima mencionados.

Sala das Sessões, de de 2011.

Nelson Marchezan Júnior
Deputado Federal