



CÂMARA DOS DEPUTADOS

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

### **REQUERIMENTO Nº , DE 2012**

**(Do Sr. FRANCISCO FLORIANO)**

Requer a realização de Audiência Pública para discutir a qualidade dos serviços de telecomunicações prestados pela operadora NEXTEL.

Senhor Presidente:

Requeiro, com fundamento no art. 255 do Regimento Interno, que seja convocada uma Audiência Pública nesta Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática para debater a qualidade dos serviços de telecomunicações prestados pela operadora NEXTEL.

Na oportunidade, sugiro que sejam convidadas as seguintes autoridades e especialistas:

Sr. João Rezende – Presidente da Anatel;

Sra. Juliana Pereira da Silva – chefe do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor do Ministério da Justiça;

Sr. Sérgio Chaia – presidente da Nextel Brasil;

Sr. João Moura – Presidente Executivo da TelComp – Associação Brasileira de Prestadoras de Serviços de Telecomunicações Competitivos.

### **JUSTIFICAÇÃO**

A operadora NEXTEL posiciona-se em um segmento diferenciado do mercado de telefonia móvel pessoal, ao oferecer uma



CÂMARA DOS DEPUTADOS

combinação de telefonia e radiocomunicação digital que tem sido bem sucedida junto a clientes corporativos e pessoas interessadas em planos familiares.

No entanto, crescem as reclamações quanto à qualidade dos serviços, inclusive em praças tradicionalmente atendidas pela empresa. Há insatisfação principalmente em relação ao desempenho de determinados modelos de aparelho oferecidos pela empresa, à qualidade do sinal e ao atendimento oferecido.

Embora o índice de reclamações da empresa tenha sido historicamente menor do que o de outras operadoras de telefonia, nos últimos trinta dias equiparou-se às demais ou até as superou, em *rankings* publicados por sítios especializados. Tal comportamento sugere a existência de problemas de *marketing* e de infraestrutura antes inexistentes.

Diante desta situação, parece-nos relevante que esta Comissão ouça a empresa, a entidade patronal a que se vincula e o órgão regulador, para obter esclarecimentos quanto à situação da qualidade dos serviços prestados e das iniciativas para melhorá-los.

Deputado FRANCISCO FLORIANO