

atendimento do interesse público e para o desenvolvimento das telecomunicações brasileiras, atuando com independência, imparcialidade, legalidade, impessoalidade e publicidade...”;

- “ o usuário de serviços de telecomunicações tem direito: I – de acesso aos serviços de telecomunicações, com padrões de qualidade e regularidade adequados à sua natureza, em qualquer ponto do território nacional; ... IV – à informação adequada sobre as condições de prestação de serviços, suas tarifas e preços;

Assim, a ANATEL, com suas atividades e atribuições, possui enorme importância para o desenvolvimento nacional e para a plena satisfação dos usuários das empresas de telefonia móvel e fixa.

Entretanto, o setor de telecomunicações tem acarretado graves problemas para os consumidores nos últimos anos, sobretudo após o processo de privatizações. Os principais problemas são relacionados com a qualidade da prestação de serviços e o aumento das tarifas.

Em um breve histórico sobre as principais reclamações efetivadas em alguns PROCONs, apurou-se o seguinte:

- no PROCON do Rio de Janeiro, no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2002, foram registradas 23.252 reclamações de usuários contra a Telecomunicações do Rio de Janeiro S/A; essa companhia liderava o ranking, em seguida vinha a Light Serviços de Eletricidade S/A, com 3.989 registros.
- no PROCON de Pernambuco, no período de maio de 2002 a maio de 2003, foram registradas 432 reclamações de usuários contra a Telemar, sendo, também, a primeira no ranking de reclamações; em seguida, vinha a CELP – Empresa de Energia Elétrica, com 133 registros.
- no PROCON de São Paulo, no período de Janeiro a novembro de 2005, foram registradas 4.683 reclamações de usuários contra os serviços de telefonia fixa e celular. Por atividade, a telefonia fixa liderou o ranking com 2.585 queixas, seguida por clubes de lazer com 2.168 reclamações e telefonia celular com 2.098 reclamações. Na telefonia fixa e celular, os maiores problemas foram com a cobrança e com a qualidade do serviço prestado ao usuário. Segundo Miriam Nassif, diretora de atendimento e orientação ao consumidor do PROCON, as empresas de telefonia lideram há muitos anos o ranking de reclamações do PROCON, por isso a sociedade deveria esperar maior empenho das empresas de telefonia no atendimento ao consumidor. A Claro, a primeira da lista, teve um total de 1.035 reclamações, a Vivo apresentou 870. Para a Embratel foram 591, a Telefônica recebeu 503 e a Vésper ficou com 398 reclamações.



B06383BA59

- no PROCON do Distrito Federal, no período de 02 de janeiro a 02 de fevereiro de 2007, foram registradas 15.121 reclamações de usuários contra os serviços de telefonia fixa e celular, uma explosão de queixas. Por atividade, a telefonia celular liderou ranking com 10.303 queixas, seguida pelos bancos com 5.525 e a telefonia fixa com 4.818 reclamações.

Por outro lado, os sucessivos aumentos de tarifas não têm sido suficientes para a diminuição no número de reclamações em relação à qualidade dos serviços prestados ao consumidor pelas concessionárias. Segundo pesquisa do IDEC – Instituto de Defesa do Consumidor – a assinatura básica no período de 1995 a 2002 passou de R\$ 0,44 para R\$ 19,97, um aumento de 4.400%. Hoje, por exemplo, a assinatura básica da Brasil Telecom residencial é de R\$ 38,43. Esse valor sofre pequenas alterações em outras operadoras. De acordo com o IDEC, com as novas regras de conversão de pulsos para minutos, ligações acima de 3 minutos terão substanciais aumentos, variando de 30% para ligações de 4 minutos até 144% para ligações de 1 hora.

Além disso, as reclamações dos consumidores feitas junto à Agência são repassadas para as empresas de telefonia. Outro fator relevante é a imensa dificuldade dos consumidores em rescindir os contratos com as operadoras de telefonia móvel e fixa, criando procedimentos pífios no âmbito do telemarketing desenvolvido pelas empresas com o objetivo de desestimular e dificultar o rompimento dos vínculos contratuais, pois esses trazem enormes lucros para as empresas de telefonia; outro fator é com relação ao serviço de longa distância da operadora de telefonia móvel, VIVO, esta bloqueia a opção de seus clientes realizarem ligações de longa distância usando outro código de prestadora, aquém do 15, retirando do consumidor o direito de livre escolha.

Vale ressaltar que o Código de Defesa do Consumidor define em seu artigo 4º que “a Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da qualidade de vida, bem como a transparência das relações de consumo...”. Entre os princípios está a “harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica, sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores”.

O Código de Defesa do Consumidor estabelece com clareza o



B06383BA59

princípio da harmonização das relações de consumo. Relações essas que tem sido desrespeitadas pelas empresas de serviços de telecomunicações. Isto porque o lucro e os grandes interesses econômicos têm prevalecido nessas relações em detrimento da qualidade do serviço.

Nota-se, também, que a ênfase para o respeito aos contratos tem se efetivado apenas no que se refere a majoração de tarifas, não se verificando no cumprimento de determinações que visem à melhoria do atendimento e da qualidade dos serviços.

Diante do fato de que os contratos praticados entre ANATEL e as empresas de telecomunicações têm marginalizado seus pretensos beneficiários – os consumidores - com práticas pouco transparentes e de eficácia questionável, sobretudo na qualidade da prestação de serviços, e com base ao artigo 5º da Constituição Federal, que diz em seu inciso XXXII que “o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor”, requeremos por determinação do parágrafo 3º do art. 58 da Constituição Federal e na forma do art. 35 do Regimento Interno, a Constituição de uma Comissão Parlamentar de Inquérito, com a finalidade de investigar os contratos celebrados entre a ANATEL e as empresas de telefonia móvel e fixa no período de 1997 a 2007.

Sala de Sessões, em 30 de maio de 2007.

Deputado Wellington Fagundes

PR/MT



B06383BA59

REQUERIMENTO DE CRIAÇÃO DE CPI Nº

(Do Senhor Wellington Fagundes e outros)

Requer a instituição de Comissão Parlamentar de Inquérito, com a finalidade de investigar os contratos celebrados entre a ANATEL – Agência Nacional de Telecomunicações e as empresas Outorgatárias dos Serviços Públicos na área de telefonia móvel e fixa, no período de 1997 a 2007.

Lista dos Signatários

Deputado

Gabinete

Assinatura



B06383BA59