

**REQUERIMENTO Nº                   , DE 2005**

**(Do Sr. Geraldo Resende)**

Requer o envio de Indicação ao Poder Executivo relativa a fiscalização da atuação e acompanhamento no cumprimento de metas, e pactos firmados pelas concessionárias de telefonia fixa e móvel no Estado de Mato Grosso do Sul, inclusive através da Agência Nacional de Telefonia – ANATEL.

Senhor Presidente:

Nos termos do art. 113, inciso I e § 1º, do Regimento Interno da Câmara dos Deputados, requeiro a V. Ex<sup>ª</sup>. seja encaminhada ao Poder Executivo a Indicação em anexo, solicitando seja fiscalizada a atuação e acompanhado o cumprimento de metas e pactos firmados pelas concessionárias de telefonia fixa e móvel no Estado de Mato Grosso do Sul, em especial no que for pertinente ao Direito do Consumidor, inclusive através da Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL.

Sala das Sessões, em                   de 2005.

**Deputado Geraldo Resende**

**PPS/MS**



0D0EB6D734

**INDICAÇÃO Nº           , DE 2005**  
**(Do Sr. Geraldo Resende)**

Sugere a fiscalização da atuação e acompanhamento no cumprimento de metas, e pactos firmados pelas concessionárias de telefonia fixa e móvel no Estado de Mato Grosso do Sul, em especial no pertinente ao Direito do Consumidor, inclusive através da Agência Nacional de Telefonia - ANATEL.

Excelentíssimo Senhor Ministro das Comunicações.

Um dos grandes riscos que a privatização de serviços públicos sempre representou, em que pese os benefícios que trouxe à máquina estatal é o abuso das concessionárias sobre os direitos do consumidor. O escudo da sociedade são as Agências Reguladoras, contudo, sua atuação não tem evitado que a relação de consumo seja maculada pela parte mais poderosa, em especial no serviço de telefonia.

No Mato Grosso do Sul, mais de 53 mil usuários de telefonia fixa foram lesados pela concessionária Brasil Telecom, que vem inserindo cobranças de serviços jamais solicitados ou autorizados, nas faturas mensais de seus clientes, herdados da antiga estatal TELEMS.

Em audiência pública promovida pela Comissão de Comissão Permanente de Defesa do Consumidor da Câmara Municipal da Capital, Campo Grande, por iniciativa do Vereador Athayde Nery, do PPS, a empresa de telefonia Brasil Telecom, admitiu que provocou os prejuízos, culpando uma empresa terceirizada, responsável pelo chamado “pacote inteligente”, que inclui serviços como siga-me, teleconferência, identificador de chamadas etc.



0D0EB6D734

Na mesma audiência, a diretoria da empresa, confessa, comprometeu-se a ressarcir os prejuízos, devolvendo cerca de R\$ 400 mil indevidamente cobrados.

É certo que esse compromisso é extensível a todo o Mato Grosso do Sul, pois quase 28 mil clientes são da Capital, mas outros cerca de 26 mil são do interior do Estado.

Por ser notório que a Brasil Telecom é a campeã em reclamações no PROCON local, existe uma justificável desconfiança quanto ao cumprimento desse compromisso público. Aliás, foi identificada fatura com serviços não solicitados, emitida em 22 de Abril, ou seja, 15 dias após a audiência pública onde a empresa reconheceu a irregularidade; 20 dias após a publicação de nota oficial atribuindo o erro à terceirizada e ainda, 23 dias após a solicitação de suspensão do serviço não autorizado.

Assim, mesmo com o pacto de ressarcimento, o desrespeito ao consumidor permanece. Isso acontece apesar da notificação do PROCON à Brasil Telecom sobre a incidência de multa de R\$ 1.000 reais a cada emissão indevida de cobrança.

Em outra ponta do processo existe dificuldade de comunicação, vejam só: entre a empresa de comunicação e seus clientes. O consumidor que busca atendimento via call center da Brasil Telecom, fica pendurado durante incontáveis minutos, sem a conclusão do devido atendimento.

Esse problema se estende às operadoras de telefonia celular, que sofrem processo administrativo na Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel por descumprirem normas de atendimento ao público nas centrais de atendimento 0800 (call centers). Pela regra, após o usuário optar pelo atendimento ao vivo que deveria aparecer entre as opções iniciais da chamada, a entrada do atendente deve ser feita, no máximo, em 10 segundos e o prazo máximo do atendimento deve ser de 60 segundos.

Hoje quem usa o 0800 das operadoras de telefonia fixa ou móvel, vê-se enovelado num emaranhado de códigos que torna impraticável a conclusão do serviço nos 60 segundos regulamentares. Esse problema foi constatado em simplesmente todas as operados no Mato Grosso do Sul.



0D0EB6D734

Segundo a Anatel, a etapa seguinte de suas auditorias vai avaliar os serviços e processos de cobrança, cancelamento de linhas e reparos na telefonia celular.

É certo que novos casos de desrespeito ao consumidor serão identificados com facilidade. Nós mesmos temos sido vítima de um abuso inenarrável por parte da operadora de telefonia móvel Vivo, que vem superfaturando nossas faturas de serviços. Pior do que a cobrança indevida é o descaso com que essa empresa trata a questão, posto que já oficiamos duas vezes à mesma sem obtermos ínfima resposta. Enquanto isso, a Vivo vai se locupletando impunemente.

Urge que a Anatel tome as providências cabíveis, pois, tanto quanto nós, outros tantos consumidores têm sido vítimas dos desacertos e do desdém das concessionárias.

Este é o fulcro da presente indicação: que o Ministério das Comunicações interceda pela contundência na defesa da sociedade colocada à mercê de interesses privados divorciados dos fins públicos que devem nortear o serviço de telefonia no Brasil.

Sala das Sessões, em maio de 2005.

**GERALDO RESENDE**

**Deputado Federal - PPS/MS**



0D0EB6D734