

Discurso proferido pelo Deputado
GERALDO RESENDE (PPS/MS),
em sessão no dia 27/03/ 2006.

ABUSOS DAS OPERADORAS DE TELEFONIA CELULAR.

Senhor Presidente,

Senhoras e Senhores Deputados,

É crescente o número de pessoas que se integram ao sistema de telefonia móvel celular, resultado da abertura de mercado, e das privatizações no setor, que possibilitaram que um serviço de acesso restrito apenas à camada privilegiada da sociedade fosse disponibilizado a todo o conjunto da população, num grande avanço rumo à democratização do acesso aos sistemas de comunicação, a chamada inclusão digital, no Brasil.

Porém, em que pese o investimento constante das concessionárias em novas tecnologias, que acabam garantindo a redução dos preços dos aparelhos de

telefone celular e a expansão da área de cobertura, entre outros serviços, o consumidor ainda é duramente penalizado pelas operadoras em determinadas situações.

Vejam: as operadoras, após o vencimento da fatura, concedem um prazo aos clientes para que estes efetuem o pagamento. Não cumprida a obrigação, a linha é bloqueada, suspendendo a possibilidade do usuário originar chamadas, podendo apenas receber ligações.

Ocorre que pela política das operadoras, após a quitação do débito o prazo para o restabelecimento integral dos serviços ao usuário varia entre 24 e 48 horas, lapso de tempo contado apenas nos dias úteis. De forma absurda, o cliente que quita seu débito numa sexta-feira, pode ficar até quatro dias privado do serviço, apesar de adimplente. Essa é a principal distorção desse sistema e, por que não dizer, abuso, em face da legislação de defesa do consumidor.

Segundo as operadoras o período médio exigido pelos bancos – que recebem o pagamento das

faturas – para o envio da informação a respeito da quitação do débito é de 48 horas. Somente quando essa informação chega à operadora é que se efetua o desbloqueio da linha.

O que vemos, claramente, é um sistema ineficiente adotado pelas operadoras em sua obrigação de restabelecer os serviços após a quitação do débito, quando o usuário passa de inadimplente para adimplente.

Tal procedimento, além de abusivo, é ilegal, pois o consumidor é duplamente penalizado. Primeiro na multa pelo atraso, cobrada na fatura posterior e, em segundo lugar, porque mesmo adimplente ficará privado do acesso aos serviços de telefonia celular por, no mínimo, 24 horas, podendo esse prazo se estender por igual período – ou mais.

Se a condição de acesso aos serviços é o pagamento em dia, a operadora deve buscar mecanismos para restabelecer os serviços imediatamente após a quitação do débito. De seu lado, se os bancos levam até 48 horas para encaminhar informações às operadoras, o

usuário nada tem a ver com isso. É problema exclusivo da operadora.

Inconcebível que ante a avançada tecnologia, que permitem transações em tempo real pelos sistemas de voz e dados, as operadoras não desenvolvam um sistema de melhor atendimento aos usuários que permita o desbloqueio da linha tão logo seja superada a condição de inadimplência.

Ademais, se a operadora confia no usuário para contratar serviços via telefone, confirmando dados cadastrais, porque não confiar se o cliente informa que quitou débitos através de determinado documento? De imediato o serviço é restabelecido e, não confirmada a quitação, impõe-se novo bloqueio, acrescentando na dívida as ligações do período.

O Poder Público deve intervir para reverter esse desrespeito que abala o equilíbrio entre operadora e cidadão, fornecedor e consumidor, num atentado à democratização do sistema, escopo das agências

reguladoras, que é a radicalização da democracia para o Presidente Fernando Henrique Cardoso segundo o qual: "controlar vai no sentido de radicalizar a democracia. Controlar por meio de órgãos nos quais a sociedade tenha voz."

Esperamos que a ANATEL Agência Nacional de Telecomunicações, com sua independência administrativa, tendo herdado do Ministério das Comunicações, entre tantas atribuições, a de fiscalização e atuação na defesa e proteção dos direitos dos usuários, use de suas prerrogativas e faça valer a voz do cidadão.

Gratos pela atenção.

Deputado GERALDO RESENDE

PPS/MS