REQUERIMENTO Nº 144/14

Requer à Mesa, ouvido o Plenário, a instalação de uma Comissão Especial de Inquérito, objetivando fazer investigação acurada sobre as atividades e os serviços prestados pela empresas de telefonia móvel, fixa, TV a Cabo e Internet, em relação às elevadas tarifas cobradas, bem como aos graves problemas que, diuturnamente, a população do Município de Salvador enfrenta por causa da má qualidade na prestação dos serviços referidos.

Senhor Presidente,

Requeiro a Vossa Excelência, tendo em vista que o nosso Município passa nitidamente por uma crise na prestação de serviços de telefonia fixa e móvel, além de internet e da TV a Cabo.

Essa realidade é refletida no cotidiano do trabalhador que, atualmente, fica completamente impossibilitado de se comunicar enquanto "apagões" nesses setores ocorrem indiscriminadamente em suas rotinas e, ainda mais , porque os serviços pactuados não correspondem aos serviços recebidos.

A presente Indicação Senhor presidente, é apresentada em caráter de urgência, nos termos do Regimento Interno da Câmara Municipal de Salvador, para que se efetive a instalação da Comissão Especial de Inquérito - CEI, com prazo de 180 (cento e oitenta) dias, podendo este prazo ser prorrogado se necessário, vez que, existe uma necessidade premente de apurar as constantes denúncias que são feitas na imprensa e, as inúmeras reclamações de consumidores que se sentem lesados, sobre a má qualidade na prestação de serviços de telefonia e com base nos dados dos órgãos de proteção ao consumidor, compreendendo as empresas de TV fechada e internet a cabo, com relação á prestação de um serviço de insatisfatório, falta ou deficiência de sinal, bem como a implantação de novos investimentos e a adequação de tarifas.

Ademais, esses problemas têm se agigantado de tal forma, que não faz muito tempo o senador da República Odacir Soares (PP-RO) usou a tribuna do Senado Federal para discursar e tecer considerações a respeito da grave situação que está ficando insustentável no Brasil inteiro e, sobretudo nos Estados do Nordeste e do Norte do Brasil, onde os serviços prestados são de qualidade inferior.

Se vê mesmo, Senhor Presidente e Nobres Pares da Câmara Municipal de Salvador,além da péssima qualidade , os serviços prestados por essas empresas de telefonia e internet, estão defasados, o que provoca no consumidor brasileiro, uma desesperança, em vista da real situação que enfrentamos.

Volto a dizer, os usuários dos serviços de telefonia e internet estão muito insatisfeitos, Senhor Presidente. Apenas no mês de setembro de 2014, houve mais de 250 mil reclamações na Agência Nacional de Telecomunicações, a Anatel, referentes aos três serviços. Vinte e seis por cento das reclamações registradas ante essa autarquia entre janeiro e setembro referiam-se à qualidade dos serviços. E, só no setor de banda larga fixa, as reclamações sobre a qualidade chegam a 56% do total, mais da metade como se vê.

As reclamações ante os PROCONs estaduais corroboram essa projeção. Em lista elaborada pelo Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor, o SINDEC, do Ministério da Justiça, o setor de telefonia móvel figurou em primeiro lugar, no

critério reclamações. O setor de telefonia fixa, em quarto; e o de internet, em décimo. As empresas Oi e Claro no Brasil e na maioria dos Estados lideraram o ranking das reclamações ante o PROCON referente ao segundo semestre de 2013 .

Segundo a Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), o Brasil, atualmente, possui mais celulares em funcionamento que a quantidade de habitantes existente no país. Assim, o Brasil é o quinto país do mundo em número de celulares e é um dos que possui maior preço em suas tarifas, o que deveria ser sinônimo de uma prestação de serviço satisfatório.

Já que as prestadoras de serviço de telefonia móvel não têm fornecido um serviço de qualidade para justificar preços tão elevados pelos serviços, justa é a necessidade das principais operadoras apresentarem seus custos para justificar preços elevados por uma prestação de serviço ineficiente, é o que demonstra o crescente índice de reclamações segundo a ANATEL.

Inclusive, segundo relatório elaborado no curso do processo nº 53500.015735/2012 após investigação agitada pela ANATEL em parceria com o Ministério Público Federal, aponta que as quedas das chamadas eram provocadas por uma das empresas de telefonia investigadas. O que configura total absurdo e desrespeito ao consumidor.

Vale ressaltar que, houve uma relativa melhora na queda de sinal e de chamadas após a intervenção da ANATEL, porém essa melhora se mostra ainda insatisfatória à população brasileira.

Nesse sentindo, também apontam as pesquisas e coleta de dados realizada em todos os Procons do Brasil, acerca das reclamações feitas face às empresas de telefonia celular, fixa, TV por assinatura e Internet, vejamos:

POSIÇÃO	**ASSUNTO**	**TOTAL**	**PERCENTUAL**
1º	Telefonia celular	78.604	9,13%
2º	Cartão de Crédito	74.889	8,70%
3º	Banco comercial	73.819	8,57%
4º	Telefonia fixa	53.790	6,25%
5º	Financeira	41.519	4,82%
6º	Aparelho Celular	38.966	4,52%
7º	TV por assinatura	29.913	3,91%
8º	Energia elétrica	27.213	3,47%
9º	Microcomputador/ Produtos de informática	25.021	3,27%
10º	Internet (Serviços)	16.703	3,16%

Os dados não deixam dúvidas que, a má qualidade do serviço de telefonia vai além da realização de chamadas telefônicas. Com o avanço da tecnologia, atualmente, quase todas as operadoras de telefonia móvel prestam serviços de TV por assinatura e Internet que, por sinal, tem deixado muito a desejar.

Além disso, diversas são as reclamações dos consumidores em relação à prestação do serviço de Internet. Para se obter o serviço de Internet banda larga é preciso que o consumidor esteja vinculado a uma linha telefônica, contudo, a utilização desse serviço, na maioria dos casos, não corresponde às especificações e velocidades contratadas,

frustrando o cliente. Por esta razão é que a Comissão Parlamentar de Inquérito deverá também contemplar em suas investigações os serviços prestados pelas operadoras de telefonia fixa e as fornecedoras de TV por assinatura e Internet em Geral.

Por outro, é inadmissível que em pleno século XXI, ainda haja no Brasil localidades que inexistam qualquer disponibilidade de sinal de empresa de telefonia móvel. Pessoas permanecem ilhadas na zona rural e até mesmo na zona urbana pela falta de sinal das operadoras de telefone celular em alguns municípios baianos.

O acesso de qualidade aos meios de comunicação é um direito do cidadão brasileiro, bem como, é dever das concessionárias promover esse acesso tendo em vista que, principalmente, se trata de um SERVIÇO ESSENCIAL.

Sendo assim, a presente proposição tem a finalidade de averiguar e analisar as razões apresentadas como justificativa dos preços tão elevados cobrados do consumidor pela prestação dos serviços de telefonia móvel, bem como do alto índice de quedas durante as chamadas e se os devidos investimentos estão sendo realizados.

Por está razão, apresento à Vossa Excelência e aos ilustres pares esta Proposição, aguardando a abalizada apreciação e competente aprovação.

Saibam que estou a inteira disposição para tanto esclarecimentos quantos necessário, sobretudo para apoiar a concretização da instalação da Comissão Especial de Inquérito (CEI).

Sala das Sessões, 19 de novembro de 2014.
DUDA SANCHES
OUTROS