

# Debate sobre prestação de serviços de telefonia será ampliado

**Assunto:**

**DEFESA DO CONSUMIDOR**



*Vereadores Marcelo Álvaro Antônio e Wellington Sapão presidiram debate sobre serviços de telefonia em BH*

**Diante do elevado índice de reclamações de usuários de telefonia e internet móveis no município, a Comissão de Direitos Humanos e Defesa do Consumidor debateu a prestação dos serviços pelas empresas do setor em audiência pública nesta quinta-feira (27/11). Os requerentes, vereadores Marcelo Álvaro Antônio (PRP) e Wellington Sapão (PSB), irão encaminhar a realização de uma nova reunião para ampliar e aprofundar os aspectos abordados, como entraves da legislação e planos de investimentos das operadoras.**

Logo na abertura, Sapão lamentou a ausência de representante da Anatel e salientou que a audiência ficaria prejudicada pela falta de representantes da Prefeitura, já que, de acordo com as empresas, restrições da legislação urbanística e ambiental do município representam entraves à expansão da infraestrutura, principal causa dos problemas relatados pelos usuários. Informado da existência de um grupo de trabalho voltado à discussão do tema na Prefeitura, ele defendeu uma maior participação dos vereadores no debate.

Marcelo Álvaro Antônio ressaltou a gravidade da questão e o papel de representante da população desempenhado pelo Legislativo. Relatando as dificuldades enfrentadas por ele próprio, na condição de usuário dos serviços, ele apontou a existência de questões tecnológicas e administrativas a serem solucionadas e pediu uma atenção mais séria à questão do atendimento ao consumidor. Titular e suplente da Comissão, Jorge Santos (PRB) lamentou o alto índice de insatisfação dos usuários relatou os problemas enfrentados em todas as operadoras que já utilizou, que o levaram inclusive a acionar a justiça.

Reforçando a pertinência de tematizar a questão na Casa, Joel Moreira Filho (PTC) lembrou a grande evolução da telefonia nos últimos anos e a existência, atualmente, de mais celulares do que CPFs no país. Para ele, apesar dos

ganhos em produtividade e comodidade, não se pode fechar os olhos para questões como direito do consumidor, riscos da instalação de antenas e vendas acima da capacidade de fornecimento, entre outras.

Afirmando o interesse das operadoras em solucionar os problemas, já que "cliente satisfeito é o principal ativo da empresa", ele lembrou que, atualmente, muitas atividades dependem da internet, e a precariedade da infraestrutura e os altos custos podem levar à perda de competitividade das empresas. Além disso, destacou a importância de discutir cada um dos aspectos envolvidos na expansão do setor, como os supostos danos à saúde causados pelas antenas.

### **Consumidor insatisfeito**

De acordo com a Coordenadora do Procon-BH, Maria Laura Santos, a telefonia fixa e móvel lideram o cadastro de reclamações. Na capital, foram 3.222 em 2011, 3.709 em 2012 e, até outubro de 2013, já foram registradas 3.358 queixas referentes a cobranças indevidas, falta de informações corretas, serviços e valores discrepantes do contratado. Ela explicou que, embora o objetivo do Procon seja municiar o consumidor com informação e orientação sobre seus direitos, o órgão costuma chamar as operadoras para tentar solucionar os problemas e estabelecer metas para sua redução.

A servidora destacou ainda a dificuldade de cancelamento, uma das principais queixas dos consumidores, que ilustra o descumprimento ostensivo do decreto regulamentador que estabelece as condições para a prestação do serviço e o atendimento ao consumidor. Segundo ela, uma ação em andamento movida pelos Procons gerou a aplicação de uma multa de 30 milhões de reais a uma das operadoras do município.

Pessoas presentes na plateia que se inscreveram para usar o microfone também relataram dificuldades e transtornos na utilização dos serviços e no relacionamento com as operadoras, apontando ainda o não cumprimento das metas de investimentos, lucros altíssimos, vendas acima da capacidade de fornecimento e desrespeito às normas, entre outras. Eles propuseram a reavaliação da metodologia do atendimento, melhoria das condições de trabalho dos funcionários e a penalização das empresas em casos de desrespeito ao consumidor.

Membro da Comissão, o vereador Pedro Patrus (PT) apontou que a privatização dos serviços de telefonia e a concorrência não geraram o incremento da qualidade e a redução de custos alegados na ocasião. O ex-funcionário da Telemig Célio Cruz ressaltou a precarização da mão de obra e contestou a responsabilização do poder público e da legislação pelos problemas das empresas. Segundo ele, antes de entregar as companhias aos entes privados, a "preço de banana", o governo aumentou as tarifas de 800 a 2.300%. Ele criticou ainda o planejamento das empresas, feito pela demanda e não pela capacidade de atendimento.

### **Entraves na legislação**

O diretor do Sindicato dos Trabalhadores em Telecomunicações de Minas Gerais (Sinttel-MG), Fernando Cançado, também apontou a privatização do setor como fator de precarização dos serviços, com a terceirização de setores inteiros. Ele relatou a falta de conhecimento treinamento adequados e as condições aviltantes de trabalho nas centrais de atendimento, onde os funcionários sofrem pressão das chefias e dos consumidores. Ele apontou ainda que as visitas de fiscalização da Anatel são realizadas com aviso prévio, permitindo à empresa mascarar os problemas. Ele lembrou ainda que o Brasil possui as tarifas mais caras do mundo e que, em plena era da convergência digital, a maioria da população não tem acesso a serviços de qualidade e respeito ao seus direitos de consumidor.

Os representantes da Tim, Ricardo Mascarenhas Diniz, da Oi, Marcos Antônio Borges, e da Claro, André Luiz Carvalho, reconheceram a importância de fóruns de debates para identificar as causas dos problemas percebidos e apresentaram dados resumidos sobre os investimentos das empresas. Foram mencionados planos de expansão da rede, incremento da qualidade, adição de novas tecnologias, melhoria na transmissão de dados.

Segundo Diniz, a telefonia celular é uma ferramenta recente e complexa, demandando ajustes e aprimoramentos, mas assegurou que os receios iniciais em relação a possíveis danos para a saúde foram completamente superados pela OMS, Anatel e outras entidades. Para ele, as premissas para instalação de antenas e torres ficaram em descompasso com as novas tecnologias e a legislação não acompanhou demanda de infraestrutura, principal fator de qualidade dos

serviços. O executivo apontou ainda a alta carga de impostos incluídos na composição das tarifas.

As empresas atribuíram grande parte das dificuldades de expansão da rede a entraves nas legislações estaduais e municipais e sugeriram a abertura de uma frente de diálogo na Casa com objetivo de elaborar normas tecnicamente viáveis, desburocratizar os procedimentos e criar um ambiente que proporcione maior agilidade na implantação de melhorias. Elas confirmaram o estudo que vem sendo feito conjunto com o Executivo na busca de soluções viáveis para a expansão dos serviços e pediram a ajuda da Casa na questão.

Alegando despreparo e falta de informações mais detalhadas devido ao recebimento tardio do convite para a audiência, que não lhes permitiu reunir as informações necessárias, os participantes solicitaram a realização de nova reunião, com a participação da Anatel e da Prefeitura.

### **Encaminhamentos**

Sapão requereu à Comissão que uma nova audiência pública seja realizada no dia 19/12 para dar continuidade ao debate, com a presença da Secretaria de Meio Ambiente e da Anatel; além disso, o vereador pretende agendar uma reunião específica com a agência, aqui ou em Brasília. Será solicitado também um relatório do Procon detalhando as reclamações. Para a próxima reunião, foi pedido às empresas que apresentem dados mais detalhados e seus planos de investimentos.

Marcelo Álvaro Antônio agradeceu a seriedade com que as operadoras estão tratando a questão e a disposição em participar dos debates, e disse que espera contar com a presença da Vivo na próxima reunião. Jorge Santos pediu providências para que os convites sejam entregues com maior antecedência, para que os pontos a serem abordados sejam devidamente aprofundados na discussão.

Assista [aqui](#) à reunião na íntegra.

***Superintendência de Comunicação Institucional***

### **Data publicação:**

Quinta-Feira, 28 Novembro, 2013 - 00:00

---