



**SENADO FEDERAL**  
**Gabinete do Senador EDUARDO AMORIM**

**REQUERIMENTO Nº 13, DE 2014-CMA/CCT/CI**

*Solicita seja realizada audiência pública para discutir a respeito do mau funcionamento da telefonia celular no país.*

Requeiro nos termos regimentais, pelo presente, a realização de Audiência Pública conjunta pelas Comissões de Meio Ambiente, Defesa do Consumidor e Fiscalização e Controle – CMA, Ciência, Tecnologia, Inovação, Comunicação e Informática – CCT e a de Serviços de Infraestrutura - CI, ouvido o Plenário destas, sobre o **CAÓTICO FUNCIONAMENTO DA TELEFONIA CELULAR NO PAÍS**, com a presença dos seguintes convidados:

- EXCELENTÍSSIMO SENHOR **PAULO BERNARDO**, MINISTRO DAS COMUNICAÇÕES;
- EXCELENTÍSSIMO SENHOR **JOÃO REZENDE**, PRESIDENTE DA AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES – ANATEL;
- SENHOR **JOSÉ FORMOSO MARTINEZ**, PRESIDENTE EXECUTIVO DA ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE TELECOMUNICAÇÕES – TELEBRASIL;
- SENHOR **ZEINAL ABEDIN MAHOMED BAVA**, PRESIDENTE DA OI S.A.;
- SENHOR **ANTONIO CARLOS VALENTE**, PRESIDENTE DA VIVO S.A.;
- SENHOR **CARLOS ZENTENO**, PRESIDENTE DA CLARO SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES DO BRASIL S.A.;
- SENHORA **ANDREA MANGONI**, PRESIDENTE DA TIM PARTICIPAÇÕES S.A.;
- SENHORA PROMOTORA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DE SERGIPE, **EUZA MISSANO**, DA PROMOTORIA EM DEFESA DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR ;

- SENHOR **LEÃO SERVA**, JORNALISTA DA FOLHA DE S. PAULO;
- ILUSTRE REPRESENTANTE DA UNIÃO NACIONAL DOS LEGISLADORES E LEGISLATIVOS ESTADUAIS – **UNALE**.

## JUSTIFICAÇÃO

O presente requerimento tem a finalidade de possibilitar a realização de audiência pública desta Comissão para tratar sobre a caótica prestação de serviço telefonia móvel no país.

São reclamações recorrentes: ligações que não são completadas, desconexões de chamadas de voz, quedas de ligações, deficiência no sinal, dentre outros, todos esses problemas frequentemente enfrentados pelos consumidores brasileiros. Somem-se a isso corriqueiras falhas na prestação do serviço de internet móvel, o qual também é oferecido pelas empresas de telefonia.

Não é à toa o crescente descontentamento do consumidor nos últimos cinco anos, o índice de crescimento da receita das operadoras de telefonia móvel na última década avançou 237%, enquanto o volume de investimentos cresceu apenas 63% e o número de usuários aumentou 1.013% no período. A qualidade nos serviços de telefonia móvel aparece em quarto lugar na lista de reclamações dos consumidores junto à Anatel.

Não podemos omitir a necessidade de que o poder público, por um lado, modernize a regulamentação para acompanhar toda a evolução tecnológica dos serviços (a Lei Geral de Telecomunicações – LGT (Lei no 9.472/97), além de também encontrar os caminhos para solucionar os impasses envolvendo a questão do licenciamento para a infraestrutura de suporte.

Porém, não podem as operadoras atribuir a queda nos índices de qualidade ao setor público, sendo imperioso que tomem as suas providências

diariamente para garantir um padrão, no mínimo, razoável de serviço. A apuração de responsabilidade e dever de indenizar das operadoras de telefonia têm como aliado o disposto no Código de Defesa do Consumidor, o qual atribui ao fornecedor, nele entendido as empresas de telefonia, a responsabilidade objetiva pelos danos decorrente da prestação defeituosa dos serviços. Muitas vezes a falha na prestação dos serviços é tão aviltante que atinge até mesmo os direitos da personalidade, violando a dignidade e caracterizando o dever de indenizar.

Lembramos que temos a tarifa mais cara do mundo em termos absolutos, segundo o estudo "Medindo a Sociedade da Informação", divulgado em Outubro do ano passado pela União Internacional de Telecomunicações (UIT) e difundido em parceria com a Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel).

Trazendo o problema para a região Nordeste do país, temos, por exemplo, o estado de Sergipe onde a situação é extremamente preocupante, impossibilitando, não raras vezes, a comunicação entre clientes de todas as operadoras: são 2.700.000 (dois milhões e setecentos) telefones móveis e 496 antenas em Sergipe. Cada antena suporta até mil linhas e no Estado são mais de 9 mil linhas por antena, por isso a péssima qualidade dos serviços.

Tal situação, inclusive, foi o principal motivo para que fosse criada, em Agosto do ano passado, uma CPI da Telefonia da Assembleia Legislativa de Sergipe, com o intuito apurar e elaborar um relatório com informações precisas de todos os problemas que estão acontecendo em relação ao serviço de péssima qualidade oferecido pelas operadoras de telefonia. O levantamento de todas as reclamações será essencial para que sejam solicitadas providências junto ao Ministério das Telecomunicações, e, em primeira análise, ao PROCON Municipal para que este multe as operadoras e que as impeça de comercializarem novas linhas até que os serviços sejam melhorados.

De acordo com o levantamento apresentado pelo Poder Judiciário de Sergipe, através da Corregedoria Geral da Justiça, as empresas de telefonia que atuam no Estado estão entre as 15 primeiras do ranking de processos

judicializados em Sergipe. A empresa Oi/Telemar é a mais demandada, entre as empresas de telefonia, e ocupa o 5º lugar geral no ranking de processos. Em seguida, a Vivo, na 10ª posição; a Claro, no 11º lugar; e a TIM, no 14º lugar geral.

Sergipe é apenas um exemplo desse imenso quadro caótico na prestação de telefonia móvel que vislumbramos em todas as regiões do Brasil, e se as operadoras não fizerem nada a tendência é piorar e o sistema entrará em colapso.

Assim, faz-se necessária a realização de audiência pública no âmbito dessa Comissão de Defesa do Consumidor e Fiscalização e Controle para que sejam debatidas as medidas tomadas pelos órgãos governamentais a respeito da fiscalização do serviço de telefonia móvel, bem como pelas concessionárias desse serviço, para que a comunicação via celular seja estabilizada, melhorando, assim, a qualidade dos serviços prestados na Região.

Por tudo, submeto o presente Requerimento à apreciação dos meus pares das ilustres comissões supracitadas, na expectativa da sua aprovação.

Sala da Comissão,



**SENADOR EDUARDO AMORIM**  
PSC/SE