



SENADO FEDERAL
Senador TELMARIO MOTA

REQUERIMENTO N° , DE 2016

Requeiro, nos termos do art. 58, § 2º, inciso II, da Constituição Federal, e dos arts. 90, inciso II, e 93, inciso I, do Regimento Interno do Senado Federal, que a Comissão de Meio Ambiente, Defesa do Consumidor e Fiscalização e Controle realize audiência pública para discutir as novas práticas das empresas de telefonia móvel que ‘deverão cortar conexão de novos usuários que excederem pacotes mensais de banda larga’.

Para esse fim, indico os seguintes convidados:

- 1) Presidente da ANATEL;
- 2) Representante da empresa VIVO;
- 3) Representante da empresa CLARO;
- 4) Representante da empresa NET; e
- 5) Dr. Rafael Zanatta – Pesquisador do Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor – IDEC.

JUSTIFICAÇÃO

No dia 12 de abril de 2015, o jornal Folha de São Paulo, publicou reportagem em que algumas empresas de telefonia móvel ‘deverão cortar conexão de novos usuários que excederem pacotes mensais de banda larga’.

Entendemos que as empresas de telefonia móvel precisam explicar à população porque elas oferecem serviços de qualidade tão ruins.

Parabenizo a Anatel por realizar vários aperfeiçoamentos em seu sistema de atendimento ao consumidor, ampliando significativamente sua capacidade de processar as críticas dos usuários. O entanto, a qualidade dos

SF/16738.35747-14



SENADO FEDERAL

Senador TELMARIO MOTA

serviços na telefonia móvel continua insatisfatória, muito abaixo do que esperam e merecem os brasileiros.

Sinto falta de energia da ANATEL para defender o consumidor. Segundo o Tribunal de Contas da Uniãoⁱ, entre 2011 e 2013 a Anatel recolheu apenas 1,72% do valor que aplicou em multas. No mesmo período, a Agência Nacional de Saúde Suplementar arrecadou um terço de suas cobranças; Anvisa, ANAC, ANP e ANTT arrecadaram, cada uma, pelo menos 10%. Os dados do TCU indicam que a Anatel vai na contramão da tendência, que é no sentido do aumento na arrecadação das multasⁱⁱ. Como disse um dos conselheiros da Anatel, a Agência “finge que multa e as empresas fingem que pagam”.ⁱⁱⁱ

A Oi negocia com a Anatel a troca de R\$ 1,2 bilhão em multas vigentes por promessas de investimento^{iv}. Segundo o jornal *O Estado de São Paulo*^v, a Oi, além de desrespeitar várias vezes os prazos fixados para se manifestar no processo, estaria tentando incluir no TAC uma cláusula que a livraria de eventuais sanções no caso de descumprimento das metas previstas no acordo. Antes, a empresa fingia que pagava as multas; agora, ela quer, ao que parece, fingir que investe.

Será que a solução é a ANATEL negociar docilmente com operadoras que, de tantas reclamações que recebem, parecem estar competindo para ver qual delas é a pior prestadora? É esse o caminho certo? É assim — com base na cultura da infração contumaz, da impunidade, do faz-de-conta — é assim que vamos dotar o País de uma moderna e eficiente infraestrutura de telecomunicações?

SF/16738.35747-14



SENADO FEDERAL
Senador TELMARIO MOTA

O modelo de fiscalização e cobrança de multas utilizado pela Anatel precisa mudar. Precisa ser mais eficiente. Precisa ser mais duro. As empresas não adocicam a vida do cliente quando ele atrasa a conta do celular.

Por fim, quero apelar aos dirigentes da ANATEL que facilitem a vida dos consumidores com relação a transparência. Não encontramos na página da ANATEL dados atualizados sobre quais empresas de telefonia tiveram mais reclamações. A última informação que consta da página data de agosto do ano passado.

SF/16738.35747-14

Sala da Comissão,

Senador TELMÁRIO MOTA

ⁱ GROSSMANN, L.O. [Arrecadação de multas aplicadas às teles pela Anatel ficou ainda pior](#). **Portal Convergência Digital**, 28 de maio de 2015. Acessado em 26 de fevereiro de 2016.

ⁱⁱ [Arrecadação de multas administrativas é aperfeiçoada pelo TCU](#). **Tribunal de Contas da União**, 28 de maio de 2015. Acessado em 26 de fevereiro de 2016.

ⁱⁱⁱ [Multas não estão sendo pagas por empresas de telefonia, admite Anatel](#). **Câmara Notícias**, 23 de junho de 2015. Acessado em 26 de fevereiro de 2016. A frase foi proferida pelo conselheiro Marcelo Bechara.

^{iv} A proposta de TAC elaborada por empresas do Grupo Oi consta da [pauta da reunião](#) do Conselho Diretor da Anatel que se realizará no dia 3 de março de 2016.

^v MATAIS, A. [Anatel adia votação de TAC que beneficia a Oi](#). **O Estado de São Paulo**, 19 de fevereiro de 2016. Acessado em 26 de fevereiro de 2016.