

## CÂMARA MUNICIPAL DE ÁLVARES MACHADO

Rua Monsenhor Nakamura, 783 Fone/Fax (18) 3273-1331 – CEP 19160-000 – SP  
câmara@webmac.psi.br

*Poder Legislativo*

---

### MOÇÃO Nº 20/14

Excelentíssima Senhora Presidente da Câmara Municipal.

Os Vereadores que esta subscrevem requerem que, após tramitação regimental, sejam consignados votos de congratulações com **Moção de Repúdio** dirigida à Anatel – Agência Nacional de Telecomunicações, devido aos vários problemas apresentados pelas operadoras de telefonia móvel celular que são decorrentes da má qualidade nos serviços, sendo acentuados pela extrema vulnerabilidade do consumidor.

**CONSIDERANDO QUE**, globalmente, a telefonia móvel celular aproxima-se de ser utilizada por 100% da população, de acordo com relatório lançado pela União Internacional em Telecomunicações. Ao final de 2012, 96% das pessoas possuíam celulares; 128% nos países desenvolvidos e 89% nos países emergentes;

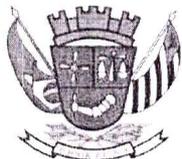
**CONSIDERANDO QUE**, no Brasil, dados da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) indicam que há aproximadamente 270 milhões de linhas de celulares, 135 para cada 100 habitantes, com um crescimento aproximado de 4% entre 2012-2013;

**CONSIDERANDO QUE**, o consumo de celulares aumenta no país em uma área em ativo desenvolvimento tecnológico, mas a qualidade do serviço prestado pelas operadoras de telefonia não acompanha as tendências de mercado. Registros da Anatel de 2013 revelam que mais de 50% das reclamações dos consumidores são referentes às cobranças das contas: 41,6% ligações não efetuadas e 10%, serviços adicionais não contratados;

**CONSIDERANDO QUE**, o Brasil possui uma das tarifas mais caras de telefonia celular do mundo. Dados do Fórum Econômico Mundial colocaram o Brasil em 11º lugar no ranking de tarifas mais caras dos 140 países avaliados, com uma média de 0,68 dólares por minuto;

**CONSIDERANDO QUE**, um dos problemas que aumenta os preços da telefonia móvel, no país, é a tarifa de interconexão, cobrada quando o usuário de uma operadora liga para outra. Atualmente, essa tarifa beira uma média de R\$ 0,50 por ligação;

**CONSIDERANDO QUE**, o consumidor tem sido mal atendido pelas operadoras de telefonia, principalmente em decorrência do crescimento do consumo da telefonia móvel, que tornou os



## CÂMARA MUNICIPAL DE ÁLVARES MACHADO

Rua Monsenhor Nakamura, 783 Fone/Fax (18) 3273-1331 – CEP 19160-000 – SP  
câmara@webmac.psi.br

### *Poder Legislativo*

serviços massificados. Na prestação de serviços destacam-se alguns problemas como a ausência da entrega do contrato e a dificuldade de acesso do conteúdo da gravação do atendimento telefônico;

**CONSIDERANDO QUE**, segundo a Fundação Procon-SP, no primeiro semestre de 2012, o número de queixas contra as quatro principais operadoras de telefonia móvel foram: 1984 queixas – Claro, 1385 queixas – Tim, 996 queixas – Oi e 842 queixas e 842 queixas – Vivo;

**CONSIDERANDO QUE**, os principais problemas registrados pelo Procon-SP são cobrança indevida (como por exemplo a alteração de planos pré para pós-pago sem anuência do consumidor ou cobrança de pacote de dados ou serviços de entretenimento não solicitados, além da dificuldade de fazer o cancelamento), serviços não fornecidos (funcionamento precário, falhas de conexão, inoperância ou queda de sinal frequente, além da velocidade dos serviços de internet abaixo da contratada) e problemas com a rede de cobertura das operadoras;

**CONSIDERANDO QUE**, em 2013, a Anatel recebeu 1.360.200 reclamações, 20% a mais que o ano anterior. Apesar das reclamações e dos problemas, o número de novas linhas só aumenta. Em 2013 foram ativadas 9 milhões de novas linhas no país, o que não aumenta na mesma proporção das vendas é a infraestrutura por parte das operadoras;

**CONSIDERANDO QUE**, o Grupo Claro/Net/Embratel, é o primeiro colocado no Cadastro Geral de Reclamações Fundamentadas de 2013, essencialmente com registros de questões simples, como por exemplo: habilitação de linha móvel, fixa e internet não reconhecida pelo consumidor, com o encaminhamento posterior de cobranças indevidas; vícios de qualidade e cobranças de valores diversos do ofertado. (Fonte: Procon SP);

**CONSIDERANDO QUE**, o Grupo Oi, destacou-se em 2013 pelo aumento significativo de reclamações, subindo da 8ª posição no ranking de 2012 para a 4ª posição no ranking atual, com acréscimo de 59% no total de reclamações fundamentadas em comparação ao último cadastro. Os problemas referem-se a: falhas de conexão no serviço de internet móvel, além de problemas relativos a cobranças de valores diversos do ofertado e encaminhamento de faturas posteriores ao cancelamento da linha. (Fonte: Procon SP);

**CONSIDERANDO QUE**, no caso do Grupo Vivo foram constantes os questionamentos dos consumidores acerca da inoperância dos serviços e de longos atrasos na instalação de novas linhas, bem como na transferência de endereço e na efetivação de portabilidade. (Fonte: Procon Sp);

**CONSIDERANDO QUE**, a TIM, única das empresas entre as mais reclamadas do segmento que tem como principal foco a telefonia celular, surpreende negativamente com aumento de



## CÂMARA MUNICIPAL DE ÁLVARES MACHADO

Rua Monsenhor Nakamura, 783 Fone/Fax (18) 3273-1331 – CEP 19160-000 – SP  
câmara@webmac.psi.br

### *Poder Legislativo*

reclamações em 2013 em torno de 28%, passando da 11ª posição para a 6ª posição do Ranking Geral. Os problemas registrados no Órgão dizem respeito a falhas de sinal nos serviços de telefonia e internet móveis, cobranças posteriores à solicitação de cancelamento do contrato, habilitação de linha não reconhecida pelo consumidor, além de migração indevida da linha pré para pós paga, sem a anuência do contratante e com a consequente emissão de cobranças mensais.

Dito isso:

Podemos ainda afirmar que em recente estudo divulgado pelo Ipea – Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada constatou que, de modo geral, os brasileiros desconhecem as principais regras dos serviços de telecomunicações contratados, especialmente de internet em aparelhos móveis. Essa falta de transparência e entendimento entre clientes e empresas é apontada como um dos motivos para que a telefonia móvel do país seja o setor com maior número de reclamações nos órgãos de defesa do consumidor.

Cabe à Anatel intervir para que as empresas de telefonia móvel se comprometam a desenvolverem ações com objetivo de melhorar o serviço e o atendimento aos consumidores. (Segue em anexo, ranking geral das empresas reclamadas em 2013 – PROCON SP)

**REQUEIRO À MESA**, ouvido o Douto Plenário, nos termos regimentais, seja consignada na Ata dos Trabalhos da presente Sessão Ordinária, **MOÇÃO DE REPÚDIO**, dirigida à **Anatel – Agência Nacional de Telecomunicações**, situada à Rua Vergueiro, 3.073 – Vila Mariana – CEP 04101-300 – São Paulo/SP, devido aos vários problemas apresentados pelas operadoras de telefonia móvel celular que são decorrentes da má qualidade nos serviços, sendo acentuados pela extrema vulnerabilidade e falta de transparência entre empresas e consumidores.

**Requeiro ainda**, que da aprovação deste, seja oficiado às seguintes empresas e órgãos:

**- OI CELULAR**

Avenida Dr. Cardoso de Melo, 1155 – CEP 04548-004 – Vila Olímpia – São Paulo/SP

**- VIVO S/A**

Avenida Dr. Chucri Zaidan, 860 – CEP 04583-110 - Jardim das Acácias - São Paulo/SP

**- CLARO S/A**

Rua Flórida, 1970 – CEP 04565-907 – Itaim Bibi – São Paulo/SP

**- TIM CELULAR**

Avenida Giovanni Gronchi, 7143 – CEP 05724-006 – Vila Andrade – São Paulo/SP

**- MINISTÉRIO PÚBLICO ESTADUAL** - Rua Ribeiro de Barros nº 630, Jardim Aviação, Cep: 19020-430 - Presidente Prudente



# CÂMARA MUNICIPAL DE ÁLVARES MACHADO

Rua Monsenhor Nakamura, 783 Fone/Fax (18) 3273-1331 – CEP 19160-000 – SP  
câmara@webmac.psi.br

Poder Legislativo

Sala de Sessões, 19 de maio de 2014.

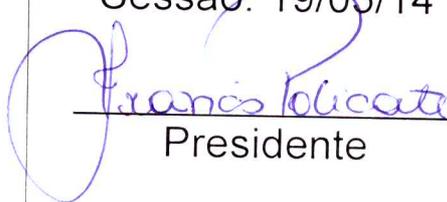
CHIQUINHO DO PT  
Vereador

PEDRINHO DO CORAL  
Vereador

  
FRANCIS POLICATE  
Vereadora

APROVADO  
 REJEITADO

Sessão: 19/05/14

  
Francis Policate  
Presidente