

Serviços de operadoras é tema de audiência pública

Assunto:

TELEFONIA CELULAR



Serviços de operadoras é tema de audiência pública

Nesta quinta-feira (22/9), a Comissão de Direitos Humanos e Defesa do Consumidor debateu as falhas nos serviços da operadora TIM em Belo Horizonte. Diante dos questionamentos dos vereadores, consumidores e Procon, será realizada uma nova audiência para que a Anatel e as empresas de telefonia apresentem esclarecimentos e dados mais detalhados. Também foi proposta revisão da atual legislação municipal sobre a instalação de antenas.

De acordo com Adriano Ventura (PT), que solicitou a audiência pública, a experiência própria e de inúmeras outros clientes que se queixam da má qualidade dos serviços, mostram que a operadora não vem oferecendo aos clientes aquilo que promete no momento da venda dos planos. ?Não queremos execrar a TIM; nosso objetivo é ouvir a empresa e buscar soluções?, afirmou, ressaltando a importância da telefonia celular hoje na economia e na vida de todos.

Alguns consumidores presentes, incluindo o vereador Bruno Miranda (PDT), citaram exemplos e manifestaram a insatisfação com a operadora, principalmente no que se refere à cobertura e à qualidade do sinal. O economista Antônio Galvão relatou ainda o despreparo e ineficiência do serviço de atendimento ao consumidor.

Para a presidente da Comissão, Maria Lúcia Scarpelli (PCdoB), o crescimento do número de clientes não pode ser aceito como justificativa, já que a expansão não poderia ser feita sem o correspondente aumento da capacidade de prestação efetiva do serviço, com qualidade.

A vice-presidente, Neusinha Santos (PT) aproveitou a ocasião para levantar a questão das antenas de transmissão, dos riscos à saúde da população ao não pagamento de taxas ou contrapartidas das empresas pela utilização do espaço aéreo municipal. Ela propôs ainda a formação de uma parceria formal entre a Anatel e o Procon, possibilitando a aproximação da agência com a população.

Alexandre Werneck e Maria Laura Santos, que representaram respectivamente os Procons Estadual e Municipal, confirmaram o grande número de reclamações referentes à TIM e às demais operadoras. O órgão apresentou questões como a relação entre capacidade de atendimento e venda de novas linhas, o abatimento na fatura das falhas de sinal e o mau atendimento nos call centers das empresas.

Insuficiência da rede

O gerente de Relações Institucionais da TIM, André Rosa, afirmou que o número de reclamações vem diminuindo em proporção ao número de clientes, devido aos esforços da empresa para solucionar as falhas técnicas e no atendimento ao cliente. Ele disse que a empresa segue as orientações e os indicadores da Anatel e vem buscando construir um canal específico e permanente de comunicação com o Procon.

O representante da empresa responsabilizou a legislação pela dificuldade de expandir a cobertura da operadora na capital mineira, o que gera a ocorrência de "áreas de sombra", ou seja, sem cobertura de sinal. "A lei municipal é muito restritiva, dificultando a instalação de novas antenas. Se ela não for revista, poderá vir até mesmo a inviabilizar o serviço", afirmou.

O gerente regional da Anatel, José Dias Coelho Neto, contou como é feito o encaminhamento de reclamações na agência e as exigências repassadas às empresas, confirmou que a TIM vem avançando na solução das questões apontadas e que as melhoras podem ser verificadas pela queda de 1º para 3º lugar no ranking de reclamações. Ele se disponibilizou a unir esforços com o Procon e a Câmara na busca de minimizar a ocorrência de problemas para os usuários de telefonia na cidade.

Nova audiência

Neusinha Santos corroborou as informações dadas pelos representantes da Anatel e dos Procons Municipal e Estadual, apontando que as outras operadoras também são alvo de reclamações, em número até superior aos da TIM; por isso, ela sugeriu a convocação de todas para a nova audiência proposta e aprovada hoje pela Comissão, que deverá ser realizada em até 60 dias.

Na ocasião, as empresas e a Anatel deverão apresentar respostas aos questionamentos do Procon. Além disso, a Agência irá prestar esclarecimentos sobre a medição de radiação emitida pelas antenas de transmissão, trazendo técnicos e equipamento para efetuar o procedimento na CMBH.

Sílvia Helena (PPS), integrante da Comissão, reforçou a colocação de Scarpelli sobre a necessidade de "retrabalhar" a legislação municipal sobre as antenas de transmissão, propondo uma discussão conjunta com a Secretaria Municipal de Regulação Urbana e a Anatel, que leve em conta todos os aspectos envolvidos, sem comprometer a saúde da população e a paisagem urbana.

Vídeo relacionado

Superintendência de Comunicação Institucional

Data publicação:

Quinta-Feira, 22 Setembro, 2011 - 00:00
