

Câmara questiona deficiência de cobertura e bloqueio de internet

Assunto:

TELEFONIA MÓVEL



Segundo o Procon, somente neste ano, foram registradas 1,5 mil reclamações - Foto: Divulgação CMBH

Devido ao recorde de atendimentos no Procon BH relativos à telefonia celular, a Comissão de Direitos Humanos e Defesa do Consumidor realizou audiência pública nesta terça-feira (30/6) para discutir deficiência de cobertura, bloqueio de internet ao término do pacote de dados e qualidade do sinal. Com a presença de parlamentares e representantes do Procon BH, OAB, Ministério Público e operadoras, os vereadores deliberaram pela realização de novas reuniões, a fim de avaliar a legislação e possíveis entraves para o licenciamento e instalação de novas tecnologias na área de telefonia móvel, buscando alternativas para atender às demandas da população.

Conforme relatou o vereador Juliano Lopes (SD), que requereu a audiência e integra o Conselho Municipal de Meio Ambiente (Coman), o conselho tem recebido inúmeras reclamações quanto aos serviços de telefonia móvel, principalmente quanto à internet 3G e 4G.

Segundo a coordenadora geral do Procon BH, Maria Lúcia Scarpelli, o maior número de atendimentos dos Procons Municipal e Estadual refere-se à telefonia celular. No Procon BH, em 2014, foram feitas 2.411 reclamações e, somente no primeiro trimestre de 2015, foram realizados 1598 atendimentos. De acordo com Scarpelli, caso o dano não seja reparado após a reclamação, o Procon tem competência para multar a empresa. As reclamações mais frequentes são cobrança indevida, erro de fatura, demora no atendimento, não funcionamento e falta de qualidade do serviço, publicidade enganosa, ausência de portabilidade, falta de resposta e de comparecimento a audiências.

Já de acordo com o promotor Rodrigo Figueira de Oliveira, da Procuradoria Geral de Justiça, o grande volume de reclamações recebidas diz respeito à falta de bloqueio de mensagens publicitárias de telemarketing, bloqueio de internet

por exaurimento do pacote de dados, deficiência de cobertura de planos contratados e qualidade do sinal. Para Oliveira, há um desinteresse das operadoras de telefonia em buscar uma solução por vias consensuais e, por isso, o litígio é inevitável. ?Ao serem multadas, as operadoras recorrem e não pagam a multa sem que sejam judicializadas?, completou.

Segundo o presidente da Comissão de Apoio aos Movimentos Sociais da OAB/MG, Lúcio Domingues de Medeiros, as operadoras descumprem a Constituição Federal e o Marco Civil da Internet, principalmente no que se refere à suspensão de dados 3G e 4G. ?Ao final do pacote, a internet, que antes era reduzida, é cortada, com a alteração unilateral de contrato?, explicou.

Operadoras se defendem

Segundo o gerente jurídico da Claro, André Luiz Barbosa Carvalho, a operadora possui 3,8 milhões clientes no Estado, sendo 550 mil usuários em Belo Horizonte. Conforme justificou Barbosa, a inovação dos serviços gera desconhecimento no consumidor, mas a empresa está pronta para sanar dúvidas e dialogar com o Ministério Público.

Relação institucional da operadora Oi, Marcos Antônio Borges, informou que em 2014 foram investidos R\$ 464 milhões em serviços. De acordo com Borges, o serviço que apresenta mais críticas é a internet, mas 90% dos problemas são resolvidos antes que seja ajuizada ação pelo Procon.

Ricardo Mascarenhas Lopes, consultor de Relações Institucionais da Vivo, reforçou que o consumidor tem muitas dúvidas em relação aos serviços prestados, especialmente quanto ao bloqueio de dados para planos pré-pagos e controle. Segundo ele, a operadora informa, por meio de SMS e pelo site sobre o bloqueio, oferecendo pacotes adicionais ao cliente e tirando dúvidas.

Para Fernanda Oliveira Laranja Pinto, executiva de Relações Institucionais da operadora Tim, que ocupa a segunda posição no mercado, a empresa conta com R\$ 75 milhões de clientes, sendo R\$ 7 milhões em Belo Horizonte. Por decisão da Justiça Federal, a Tim mantém a redução da velocidade quando o cliente atinge o limite da franquia contratada.

De acordo com os representantes das operadoras, atendendo à legislação municipal, para que seja feita a troca de qualquer equipamento, como antenas por exemplo, é necessário que, a cada mudança, seja iniciado novo processo de licenciamento. Informaram, a propósito, que estão em diálogo com o Conselho Municipal de Meio Ambiente (Coman) e a Secretaria Municipal de Meio Ambiente, há cerca de dois anos, no entanto, com poucos avanços. Lembraram, ainda, que o órgão competente para avaliar se o equipamento foi instalado de forma adequada em determinado local é a Anatel.

Encaminhamentos

Uma reunião na Secretaria Municipal de Meio Ambiente será agendada, com a presença do Ministério Público, para avaliar possíveis entraves na legislação municipal para a troca e instalação de equipamentos, como antenas, para melhoria da qualidade do sinal.

A comissão vai solicitar às operadoras dados atualizados quanto a número de clientes em Belo Horizonte e principais reclamações recebidas. Depois disso, nova reunião será realizada com a OAB e o Ministério Público para apurar as causas da dificuldade de licenciamento para a instalação de novas tecnologias na área de telefonia móvel na capital.

Foi sugerido, ainda, que seja solicitado ao Juizado Especial de Telefonia / Ministério Público o encaminhamento de ações de telefonia ajuizadas e acordos em Belo Horizonte.

Também participaram da audiência os vereadores Leonardo Mattos (PV) e Adriano Ventura (PT).

Assista ao [vídeo](#) completo da reunião.

Data publicação:

Terça-Feira, 30 Junho, 2015 - 00:00
