



Telefônicas começam ano com novas reclamações de atendimento

Mal começou o ano de 2009 e as operadoras de telefonia fixa e móvel já se preparam para enfrentar complicados processos administrativos e judiciais que questionam a má qualidade dos serviços prestados. A Telefonica foi alvo, nesta terça-feira (3/2), de uma ação movida pelo Ministério Público de São Paulo na Justiça do estado, pedindo que os clientes sejam indenizados em R\$ 1 bilhão por danos morais e materiais sofridos nos últimos cinco anos, devido a problemas nos sistemas e violações a direitos dos usuários. Já o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC), vinculado ao Ministério da Justiça, abriu processo administrativo contra a Claro e a TIM por descumprimento do decreto que regulamenta os Serviços de Atendimento ao Consumidor (SAC), segundo despacho publicado nesta quinta (5/2) no Diário Oficial da União. As informações são da *Agência Brasil* e da *Agência Estado*.

Para o MP-SP, a Telefonica — concessionária de serviços de telefonia, banda larga para acesso à internet e TV a cabo — não tem atendido às necessidades dos usuários, que enfrentam problemas como interrupções e falhas de disponibilidade das linhas, cobranças indevidas e não atendimento a solicitações de reparos, mudanças de endereço e cancelamentos de contratos. De acordo com os promotores, a empresa responde a mais de 18 mil processos na Justiça, além de reclamações no Procon e na Anatel. Até o Comando do 18º Grupamento de Bombeiros da Polícia Militar de São Paulo reclamou de falhas no 193, número usado para atendimentos de emergência.

A indenização requerida, segundo os promotores, equivale a 10% do faturamento da empresa nos últimos cinco anos. O valor seria depositado no Fundo de Reparação de Interesses Difusos Lesados. A ação tramita na 40ª Vara Cível da Capital. Clique [aqui](#) para ler.

Já as reclamações contra a TIM e a Claro engrossam uma lista de 204 processos administrativos já abertos desde que o Decreto 6.523/08 — que dá novas regras para os SAC — entrou em vigor em 1º de dezembro do ano passado. Destes, 186 se basearam em denúncias dos Procons e 18 do DPDC. As empresas que lideram os rankings de reclamações por descumprimento das novas regras são as operadoras de telefonia celular e fixa; as empresas de cartão de crédito; os bancos comerciais; as companhias de transporte aéreo e terrestre; as empresas de TV por assinatura e as fornecedoras de energia elétrica.

O aumento das reclamações contra operadoras de telefonia preocupa principalmente a Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel). O presidente da agência, Ronaldo Sardenberg, pediu, nesta quinta, mais recursos federais para manter as fiscalizações. Durante um seminário realizado, o presidente afirmou que, enquanto o número de reclamações das operadoras subiu para quase um milhão no ano passado, o orçamento da instituição foi cortado em R\$ 91,2 milhões para este ano. O valor pedido em 2008 foi de R\$ 380 milhões, mas caiu para R\$ 326 milhões na Lei Orçamentária do governo federal, e, na semana passada, para R\$ 272 milhões, devido ao corte geral nos gastos do Poder Executivo.

Sardenberg deve se reunir com o ministro do Planejamento, Paulo Bernardo, para discutir a situação. Ele afirmou que os cortes podem impedir até mesmo as obrigações básicas da agência, como o treinamento de pessoal e a compra de equipamentos. A maior dificuldade é o crescimento do número de clientes de



telefonia celular, que chegou a 20% no ano passado. As operadoras destinam R\$ 3 bilhões à agência, como taxa de fiscalização, mas 80% desse valor fica no Tesouro Nacional.

Date Created

05/02/2009