

MPF pede que Telemar seja condenada por mau atendimento

O Ministério Público Federal em Minas Gerais ajuizou nesta segunda-feira (11/5) Ação Civil Pública contra a Telemar Norte Leste, sob acusação de “má qualidade do serviço prestado pela operadora”. O MPF também acusa a Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) de “insuficiência de suas ações para coibir a conduta da Telemar”. Na ação, o MPF pede que a Anatel seja condenada ao pagamento de indenização por danos morais coletivos no valor de R\$ 240 milhões, o que corresponderia a 5% do lucro líquido obtido pela operadora no último triênio.

Segundo o MPF, a própria Anatel chegou a assumir que, em apenas 16 dias de fiscalização feita no período de 17 de maio a 2 de junho de 2005, foram constatadas 75 infrações relacionadas aos serviços prestados pela operadora. Entre as reclamações, estavam, sustenta o MPF, “o mau atendimento aos usuários, o não-atendimento de solicitações de reparo de telefones públicos, o não-restabelecimento do serviço de telefonia em até 24 horas da solicitação, a ausência de registro das contestações de ligações cobradas na fatura do assinante e a exigência para que o assinante pagasse as ligações contestadas antes mesmo de se comprovar a prestação dos serviços objeto de questionamento”.

A Anatel ainda informou que, nos últimos três anos, foram instaurados 1.219 procedimentos administrativos contra a Telemar, em virtude do cometimento de infrações apuradas a partir de reclamações dos usuários.

Para o MPF, os números “de longe demonstram a real quantidade de consumidores lesados, pois basta ver que apenas nos Juizados Especiais Cíveis de Belo Horizonte existem mais de 1,5 mil ações ajuizadas por consumidores da capital mineira que se sentiram lesados”.

“Se considerarmos que a maioria absoluta dos consumidores não faz qualquer reclamação contra as irregularidades, seja por falta de tempo, por medo de retaliação ou por acreditar que não terá sucesso, dá pra se imaginar que as reclamações efetivas são, na verdade, apenas a ponta do iceberg. É claro que o número de irregularidades é muito maior do que se pode imaginar”, afirma o procurador da República Fernando de Almeida Martins. “Junte-se a isso o fato de que a Telemar atende hoje 16 estados brasileiros que, juntos, respondem por 64% do território nacional, o que equivaleria ao atendimento de mais de 84 milhões de pessoas.”

Ainda segundo Fernando de Almeida Martins, haveria “inúmeros casos em que o assinante recebe cobranças indevidas em sua conta mensal, mas sequer liga para a operadora para reclamar, porque considera o valor ínfimo e a dor de cabeça de ficar reclamando maior do que o retorno que teria e se imaginarmos os milhões de assinantes e a frequência desse tipo de ocorrência, veremos que um valor irrisório para cada assinante tem potencial de se reverter em valores muito maiores para a empresa”.

Segundo relatos prestados ao MPF, no triênio em que registrou 1.219 reclamações, a Anatel aplicou à Telemar multas que somaram pouco mais de R\$ 20 milhões. “Para se ter idéia do que essa multa representou para a empresa, temos a informação publicada em vários sites econômicos de que a Telemar teria faturado, entre os anos de 2006 a 2008, lucro líquido de mais de R\$ 4,8 bilhões. Portanto, o valor da multa aplicada pela Anatel não chegou a 0,5% do total do faturamento da empresa, valor absolutamente irrisório para ter o condão de coibir a prática de novas irregularidades. Ou seja, talvez seja mais

vantajoso continuar a violar a lei do que temer a sanção da agência reguladora”, afirma o MPF na inicial. *Com informações da Assessoria de Imprensa do MPF-MG.*

Date Created

11/05/2009