



**ASSEMBLEIA
LEGISLATIVA
DO ESTADO DO
AMAZONAS**
CUIDANDO DA NOSSA GENTE

Histórico

A CPI da Telefonia foi instaurada em 01 de Setembro de 2013, com o objetivo de apurar a má prestação de serviços de telefonia móvel, fixa e internet no Estado do Amazonas.

Composta pelos Deputados:

- Marcos Rotta – Presidente
 - Wanderley Dallas – Vice -Presidente
 - Adjuto Afonso – Relator Telefonia móvel
- Marcelo Ramos – Relator dos serviços de Internet
 - Sidney Leite – Relator Telefonia fixa

Atividades

A CPI da Telefonia do Amazonas dividiu seu trabalho em três frentes de investigação: relatoria móvel, relatoria fixa e serviços de internet.

Ao todo, percorremos 22 municípios do interior do Estado, realizando audiências públicas com o fim de coletar informações *“in loco”*, além disso realizamos pesquisa de insatisfação dos serviços

Ganhos da CPI

A Comissão Parlamentar de Inquérito da Telefonia conquistou importantes avanços para os consumidores amazonenses. Por meio da assinatura de Termo de Ajustamento de Conduta (TAC), as empresas de telefonia comprometem-se a realizar um grande mutirão no estado do Amazonas de 1º a 20 de maio, durante o horário comercial dos estabelecimentos.

Nesse período, as telefônicas manterão equipe especializada, preparada para atender a demandas de consumidores, tanto nas lojas próprias quanto nas revendas exclusivas de cada operadora.

Assim, no mês de maio, os consumidores poderão resolver os problemas de cobrança indevida comprovados e as empresas terão a obrigação de, após o acolhimento da reclamação e/ou o pagamento da fatura, no prazo de cinco dias, retirar o nome dos consumidores dos bancos de dados de proteção ao crédito.

Ganhos da CPI

- 1) Haverá mais informação disponível para os consumidores. As empresas colocarão links em seus sites para que os clientes possam conferir os mapas de cobertura. Assim, será possível conhecer a cobertura de cada empresa e a qualidade de tal cobertura nos locais onde o serviço será usado.
- 2) Os canais de comunicação com o consumidor serão otimizados. Tais canais deverão servir de meio de acesso imediato para formalização de reclamações e pedidos de cancelamento de serviço, com pronta geração de protocolo, cujo número será encaminhado diretamente ao consumidor, por meio de resposta automática via SMS, e-mail, meio físico, dentre outros.
- 3) As prestadoras de serviços telefônicos apresentarão até amanhã seus planos de investimento 2013-2014 para a CPI. Uma subcomissão no âmbito da Comissão de Defesa do Consumidor fará o monitoramento do cumprimento das obrigações assumidas pelas empresas perante a CPI.

Ganhos da CPI

4) Em anexo ao TAC, as empresas comprometeram-se individualmente a apresentar investimentos que vão além dos já contratados junto à Anatel. Assim, por exemplo, a Oi compromete-se a trocar todo o atendimento das estações rádio-base (antenas) na cidade de Manaus por fibra óptica até o 1º semestre deste ano. Também disponibilizará, em 10 dias, por meio de atendimento 103 31, acesso para solicitação de orelhões (TUPs) para localidades que atendam pré-requisitos da Lei Geral das Telecomunicações; dentre outros investimentos.

5) A Embratel aumentará a capacidade de transmissão em mais 5 Gigabites por segundo (Gbps) por meio da rota Manaus-Fortaleza.

6) A Claro apresentará cronograma de expansão de cobertura e melhoria do serviço celular prestado pela Operadora no Amazonas

Ganhos da CPI

7) A Vivo substituirá as interligações das antenas e switches na capital. O que é realizado via rádio passará a ser realizado via fibra óptica. Vivo e TIM apresentarão teste de acessibilidade dos códigos de seleção de prestadora para orelhões (TUPs) da Embratel, identificando números chamados dentro do estado do Amazonas.

VITÓRIA

Os membros da CPI da telefonia já conquistaram outra importante vitória. Em dezembro, a alíquota do ICMS para serviços de banda larga foi reduzida de 30% para 20%, representando importante ganho para o consumidor amazonense.

Outra frente de atuação dos parlamentares é a realização de audiência com órgãos responsáveis pelo licenciamento de estações rádio-base (antenas) na tentativa de reduzir restrições legais e burocráticas, simplificando o licenciamento. Assim, pavimentou-se o caminho para que os investimentos acordados com a CPI possam acontecer dentro dos prazos estabelecidos pelo TAC.

Outra conquista obtida com a intervenção da CPI da Telefonia foi o rebaixamento de sinal de telefonia celular para a Comunidade de Pedras, localizada no município de Barreirinha. Por 13 anos, os moradores da localidade reivindicavam o rebaixamento do sinal, visto que a área abrigava uma antena da operadora Vivo, a qual não atendia a comunidade. Por conta de uma intervenção da CPI da Telefonia, a Vivo garantiu o fornecimento do serviço para a Comunidade de Pedras no final do ano passado.

Resultados

1. Assinatura de um TAC entre:

Comissão Parlamentar de Inquérito

Comissão Técnica e Permanente de Defesa do Consumidor

Ordem dos Advogados do Brasil e

Operadoras de telefonia móvel e fixa: **TELEFONICA BRASIL S/A VIVO, TIM CELULAR S.A, EMPRESA BRASILEIRA DE TELECOMUNICAÇÕES -EMBRATEL, CLARO S.A e TNL PCS S/A – OI.**

2. CARTA DE RECOMENDAÇÃO a empresa NET S.A

3. INDICIAMENTO CRIMINAL do Presidente da ANATEL, Sr. João Batista de Rezende

Resultados

4. **SOLICITAÇÃO DE INDICIAMENTO DAS OPERADORAS** de telefonia fixa e móvel caso haja o descumprimento do TAC, bem como a execução do presente termo.
5. **CRIAÇÃO DE UMA SUBCOMISSÃO**, a ser subsidiária da Comissão Técnica e Permanente de Defesa do Consumidor, a qual funcionará por tempo indeterminado com as seguintes atribuições:
 - monitoramento e fiscalização ao cumprimento do TAC
 - Atendimento aos municípios do interior do Estado, no que diz respeito aos serviços de telefonia móvel, fixa e de internet
 - **REALIZAÇÃO DO PACTO ESTADUAL**
 - Realização da integralização dos órgãos responsáveis pela instalação de antenas.
 - Efetuar qualquer outra atividade que achar pertinente para que as empresas investigadas ofereçam um serviço contínuo e de qualidade aos consumidores do Estado do Amazonas