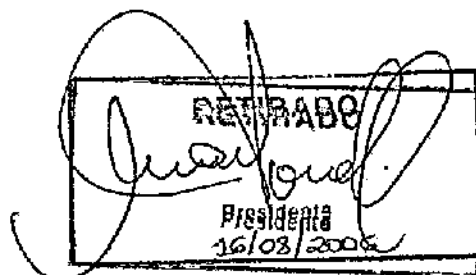
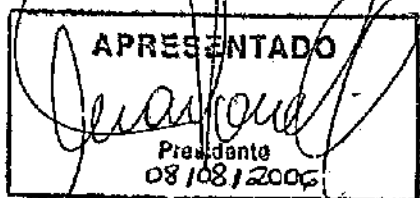




MOÇÃO Nº

00119

*Apelo à Anatel por determinação às empresas concessionárias dos serviços de telefonia de implantação de postos de serviços nos municípios com mais de 50 mil habitantes.*



*Há muito tempo a comunicação telefônica deixou de ser uma opção ao cidadão, passando a ser, atualmente, um serviço essencial. Por isso, não podemos mais entender a prestação de serviços de telefonia, fixa e móvel, apenas como mais um produto colocado no mercado.*

*Outrossim, é importante destacar que tais serviços são explorados por empresas concessionárias que visam ao lucro e, apesar disso, deixam de oferecer qualidade aos inúmeros usuários do sistema de telefonia.*

*É inadmissível que as empresas prestadoras de serviços de telefonia, fixa e móvel, não mantenham, nas localidades onde operam, postos de atendimento aos clientes, que tanto necessitam de informações, orientações e, principalmente, apresentar as suas reclamações.*

*Cediço que as empresas concessionárias dos serviços de telefonia estão entre as campeãs de reclamações pelos cidadãos, como pode ser constatado pelos relatórios divulgados pelos órgãos de defesa do consumidor e pelo Poder Judiciário.*

*A seguir explanamos as dificuldades impostas por tais empresas aos usuários:*

*1.) impõe-se ao consumidor a incômoda situação de submeter-se às longas e quase intermináveis ligações, oferecendo vendas de serviços, através do atendimento eletrônico 0800 e similares, cuja reclamação recebe um número de protocolo e a resposta é sempre no sentido de que o "cliente não tem razão";*

*2.) não resolvida a reclamação, o usuário tem que dispor de seu tempo, já escasso, para comparecer a algum serviço de proteção ao consumidor (Procon), fazer a reclamação e aguardar a resposta, que, na maioria das vezes, é negativa;*



MOÇÃO Nº

00119 – fls. 2

3.) *sem solução na esfera administrativa e pretendendo ter sua reclamação atendida, resta somente a alternativa de se recorrer ao Poder Judiciário, já saturado por questões relevantes, além de arcar com as custas processuais e os honorários advocatícios.*

*É oportuno ressaltar que as referidas empresas também não mantêm postos de serviços para recebimento de citações de processos judiciais, sendo necessário o cumprimento através de cartas precatórias para as sedes em São Paulo, mediante o custo de R\$ 139,65, mais as despesas de locomoção, onerando ainda mais o consumidor.*

*Por todas essas razões e dificuldades impostas pelas concessionárias, os clientes acabam se desestimulando de manter as reclamações e, assim, pagando o valor indevido.*

*Por tudo isso,*

***Apresentamos à Mesa, na forma regimental, sob apreciação do soberano Plenário, esta Moção de Apoio à Anatel-Agência Nacional de Telecomunicações por determinação às empresas concessionárias dos serviços de telefonia de implantação de postos de serviços nos municípios com mais de 50 mil habitantes, dando-se ciência desta deliberação à sua Direção.***

Sala das Sessões, 08/08/2006

  
MARCELO ROBERTO GASTALDO