

Deputados debatem bloqueio de Internet

Prática adotada por empresas de telefonia móvel que, apesar de polêmica, é apoiada pela Anatel, foi discutida em audiência

A redução da velocidade da internet nos celulares de clientes que atingem a franquia contratada do serviço no mês, tem o objetivo de evitar congestionamentos na rede e garantir a qualidade de navegabilidade do consumidor. A medida, que também está agregada a uma limitação de disponibilidade de rede, foi defendida pelos representantes das operadoras de telefonia Vivo, TIM, Oi e Claro e ratificada pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), durante audiência pública promovida ontem pela Comissão de Defesa do Consumidor e do Contribuinte da Assembleia Legislativa (ALMG).

“A relação com o consumidor requer uma prática mais respeitosa”

“A Anatel não é contrária à cobrança pelo pacote de dados e à interrupção de serviço quando se atinge a franquia. Isso não é irregular. O que está falho é a transparência nas ofertas”, defendeu a superintendente de relacionamento com os consumido-

res da Anatel, Eliza Vieira Leonel. Segundo ela, a proposta que vem sendo defendida – de uma eventual regulamentação por parte da Anatel de modo a proibir o bloqueio do acesso à internet – acarretaria um aumento da tarifa paga pelo consumidor, motivo pelo qual a agência reguladora se coloca contrária.

As mudanças adotadas pelas operadoras de telefonia vêm sendo justificadas pelo artigo 52 da Resolução 632/14 da Anatel, que contém o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC). Essa norma permite que a empresa altere os planos de serviço, desde que isso seja avisado com 30 dias de antecedência. Por sua vez, os órgãos de defesa do consumidor contestam a medida, alegando que o regulamento não se sobrepõe ao Código de Defesa do Consumidor (CDC), que determina que os fornecedores não podem fazer mudanças unilaterais nos serviços contratados.

Eliza Leonel esclareceu que, caso o cliente tenha aderido a um contrato por prazo determinado e ainda esteja dentro do período de fidelização, tem o direito de cancelá-lo, sem nenhum ônus. Segundo ela, do ponto de vista técnico, o corte da internet se mostra mais adequado do que a redução da



POLLYANNA MALINIAC

A matéria foi abordada pela Comissão de Defesa do Consumidor e do Contribuinte

velocidade porque a rede de telefonia móvel tem uma limitação natural de radiofrequência, que independe de mais investimentos.

OPERADORAS - Em linhas gerais, os representantes das operadoras apontaram que o bloqueio é a melhor solução técnica para a manutenção da qualidade do serviço. É o caso da executiva de relacionamentos institucionais da TIM, Fernanda Oliveira

Laranja Pinto, que destacou que o uso da rede 3G no Brasil é três vezes maior do que no restante do mundo. O consultor de relações institucionais da Vivo, Ricardo Mascarenhas Lopes Cançado Diniz, reforçou a tese de que a interrupção potencializa a prestação do serviço, já que o consumidor que continua usando a internet depois que há uma diminuição da sua velocidade “congestiona” toda a rede.

Já o diretor de relações institucionais da Oi, José Luiz Gattás Hallak, afirmou que os clientes têm sido sistematicamente avisados por meio de SMS sobre as mudanças, enquanto o gerente de marketing da Claro, Gabriel Guimarães, disse que, apesar do bloqueio, a empresa disponibilizou um aumento de 29% da franquia de internet para os clientes pré-pago e controle, e de 33% para os de planos mensais.

Procon Assembleia enumera principais reclamações

O coordenador do Procon Assembleia, Marcelo Barbosa, destacou que as principais reclamações se baseiam na interrupção do serviço de transmissão de dados, em vez de ter a velocidade reduzida; na contratação de um plano ilimitado, mas que após determinado uso tem a internet bloqueada; na pouca publicidade do bloqueio, que não é feita de forma abrangente e cria a expectativa de que o serviço é oferecido

de forma ilimitada; e na falta de controle do cliente com relação ao consumo do pacote de internet.

De acordo com Barbosa, com relação ao bloqueio da internet do cliente que atinge sua franquia de dados, a Vivo é a empresa com o maior número de reclamações, seguida da Oi e Tim. Segundo ele, o Procon ainda não registrou reclamações contra a Claro nesse aspecto. Ainda segundo ele, os dados de Procons de todo o País apontam o

segmento de telefonia fixa e móvel como o campeão de reclamações.

TRANSPARÊNCIA - Segundo o deputado Sargento Rodrigues (PDT), autor do requerimento para a audiência, todas as empresas vêm adotando práticas abusivas. “A relação com o consumidor requer uma prática mais respeitosa”, cobrou Rodrigues, ao lembrar que o artigo 4º do CDC garante, entre outras coisas, o respeito à

dignidade do consumidor, a proteção de seus interesses econômicos e a transparência nas relações de consumo. “Esperamos que as empresas que fizeram o acordo na CPI da Telefonia tenham um zelo maior e apresentem propostas mais concretas”, disse.

Elismar Prado (PT) também lembrou o trabalho realizado pela CPI da Telefonia e mencionou que o relatório final, assinado por todos os representantes das

empresas, estabelece um plano de melhorias. Já Noraldino Júnior (PSC) destacou que, em 2010, a Câmara de Juiz de Fora (Zona da Mata) também instaurou comissão especial de telefonia, não tendo a devida resposta da Anatel. Douglas Melo (PSC) também defendeu que o consumidor tenha um serviço de telefonia de qualidade. E Roberto Andrade (PTN) cobrou que as empresas melhorassem seus canais de comunicação.

PÁGINA PREPARADA PELA GERÊNCIA DE JORNALISMO DA ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE MINAS GERAIS

MINAS GERAIS
GOVERNO DE TODOS

PODERES DO ESTADO
Executivo
GOVERNADOR FERNANDO PIMENTEL
Legislativo
DEPUTADO ADALCLEVER LOPES
Judiciário
DESEMBARGADOR PEDRO C. BITENCOURT MARCONDES

Secretário de Estado de Casa Civil e de Relações Institucionais
MARCO ANTÔNIO REZENDE TEIXEIRA

Diretor-Geral da Imprensa Oficial
EUGÊNIO FERRAZ