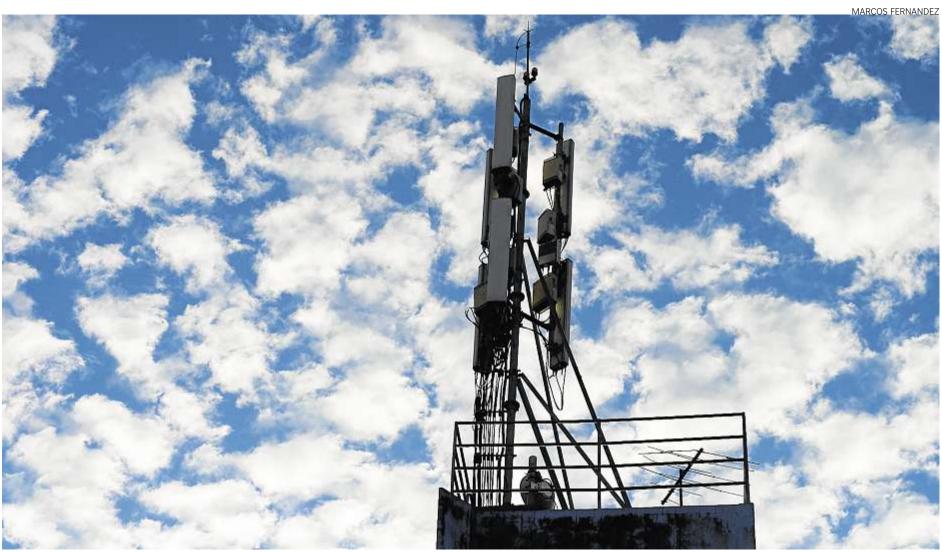
DIREITOS DO CONSUMIDOR



Além de pagar muito caro pelo serviço de telefonia, o usuário encontra uma estrutura que funciona com capacidade três vezes além do que seria viável

CPI DA TELEFONIA FALTA DE ANTENAS ATRAPALHA SINAL

No Espírito Santo, a quantidade de antenas de celular instalada é insuficiente para atender às 4,5 milhões de linhas habilitadas

MIKAELLA CAMPOS

Um serviço caro, mas essencial, que no Espírito Santo funciona três vezes além da sua capacidade. Investigações feitas pela Comissão Parlamentar de Inquérito (CPI) da Telefonia, instaurada pela Assembleia Legislativa, mostram que a quantidade de antenas de celular existentes no Estado não é o suficiente para atender às 4,5 milhões de linhas

habilitadas.

Os efeitos dessa sobrecarga são sentidos diariamente pelo consumidor, que não consegue falar nem navegar com qualidade. São ligações e conexões que não se completam ou que caem por qualquer motivo.

A GAZETA conseguiu com exclusividade acesso a partes das investigações que desvendam a caixa-preta do setor de telefonia. Apurações, mantidas em segredo,

ma terca-feira, com a votação do relatório, detectaram que, entre várias falhas, a questão do sinal, em conjunto com a cobrança indevida, é um problema frequente.

Segundo o relatório, as antenas de celular instaladas no Estado conseguem atender entre 660 e 1.000 linhas, de acordo com depoimentos prestados à CPI por especialistas em tecnologia.

Dados da Agência Nacio-

que vão vir à tona na próxi- nal de Telecomunicações nhadas ao Congresso Na- fazer o que quiserem. Não (Anatel) detalham que no Estado existem 1,3 mil equipamentos, ou seja, uma média de uma antena para cada 3,4 mil aparelhos. Das quatro operadoras que atuam no Estado, todas estão foram do padrão.

As deficiências do setor devem ser denunciadas em breve pelos deputados aos órgãos de defesa do consumidor que atuam no Estado e também encamicional, ao Ministério das Comunicações e mesmo à Presidência da República.

O relatório, inclusive, vai acusar a Anatel de descaso e de não desempenhar o papel de fiscalizar e regular o setor, afirma o presidente da CPI e da Comissão de Defesa do Consumidor da Assembleia, deputado Sandro Locutor.

"É muita omissão. As empresas estão livres para imaginávamos que encontraríamos problemas tão graves ao instaurar a CPI", disse o deputado.

O relator da comissão de inquérito, deputado Paulo Roberto, afirma que, para amenizar as falhas de sinal, será iniciada uma conversa com as prefeituras, com a intenção de criar um padrão para a instalação dos equipamentos sem agressão à saúde da população e que ao mesmo tempo amplie a cobertura das cidades.

"Empresas alegam dificuldades para instalar antenas, mas descobrimos que só quatro cidades têm legislação sobre o assunto. Essa desculpa as empresas não podem mais usar. Para resolver o problema do verão, por exemplo, pretendemos exigir de alguma forma a instalação de antenas móveis em cidades do litoral, que ficam com inchaço populacional", explica Paulo Roberto.

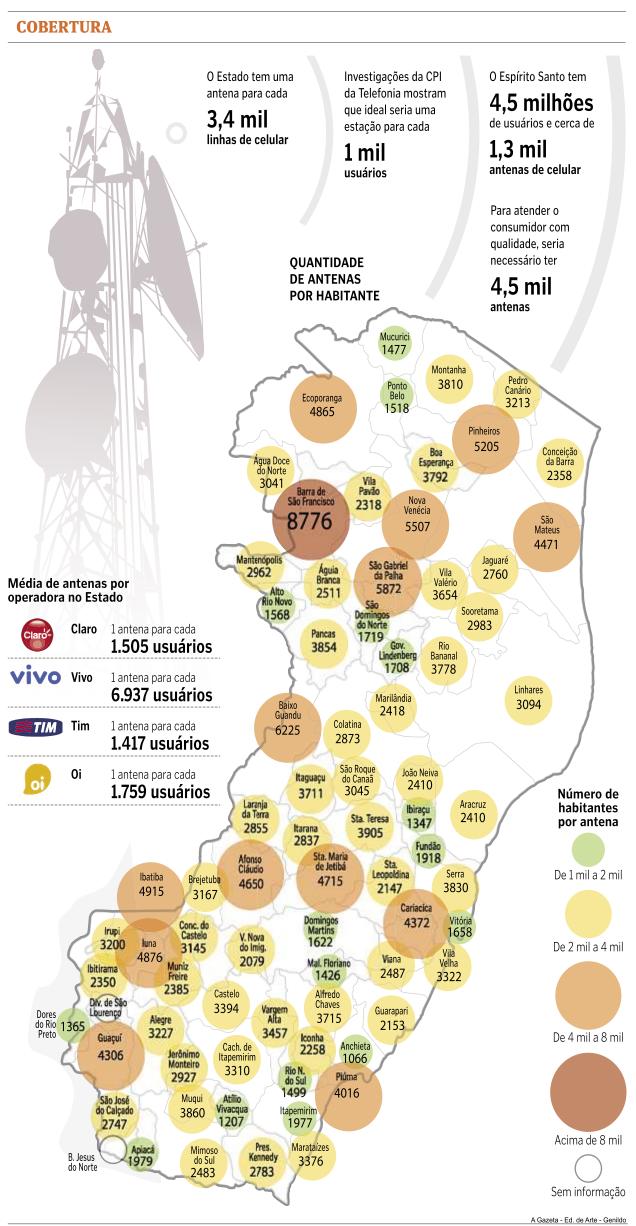
UNIÃO DE FORÇAS

Como resultado prático, a CPI, antes de mesmo da sua conclusão, conseguiu, no início do mês, que operadoras assinassem com órgãos de proteção um Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) para reduzir os abusos de consumo, como cobranças indevidas, falhas de atendimento e entrega de mapa de cobertura.

Agora, Ministério Público do Espírito Santo, Procon Estadual e Defensoria Pública aguardam a apresentação do relatório da CPI para definir as estratégias que serão usadas para combater o desrespeito ao consumidor. Já o Ministério Público Federal deve receber denúncias relacionadas à Anatel.

Os órgãos formaram um grupo de trabalho para investigar todos os problemas da telefonia móvel e também fixa, incluindo serviços de venda de banda larga e TV a cabo, esclarece a promotora de Defesa do Consumidor, Sandra Lengruber. "Marcamos uma reunião com a Anatel no dia 10 de março para interpretar os dados de qualidade. Depois, vamos dividir as tarefas entre os órgãos. O que definimos é que a telefonia será tratada como prioridade. Sabemos que vamos ter muito trabalho a fazer depois da votação do relatório", explica a promotora.

O defensor público Lucas Matias afirma que o principal desafio do grupo será conscientizar o consumidor sobre o seu papel de fiscal cidadão. "A convergência de instituições gera uma série de possibilidades. Já temos alguns procedimentos em andamento e agora poderemos usar o relatório para basear nossas investigações e mesmo ir além. Mas nosso foco principal é mostrar ao consumidor que ele não deve ser vítima e apático. Ele tem que exigir seus direitos e denunciar quando esses são violados", afirma Matias.



O drama da cobrança indevida

// Imagine a cobrança de R\$ 0,04 a mais todo o mês. O valor parece pouco, mas se fosse aplicado na conta de 4,5 milhões de usuários de celular o resultado seria a renda ilegal de R\$ 180 mil, no mês, ou R\$ 2,16 milhões ao ano.

Segundo o presidente do Procon Estadual, Ademir Cardoso, cobranças de minutos a mais, subtração de créditos, serviços embutidos sem contratação e alterações unilaterais, casos constatados na CPI, figuram como as principais queixas dos consumidores. Ele explica que, a partir do TAC, as empresas deverão reduzir esses problemas. Em 2013, a maioria das 20 mil queixas registradas era sobre débito indevido. "É uma calamidade. Vamos buscar as medidas necessárias para exigir melhorias. Com o TAC queremos que o consumidor seja melhor atendido. E vamos lutar também para a melhora do sinal", conta.

O que dizem as operadoras

Já a Telefônica Vivo disse que a comparação entre a base de clientes e a quantidade de antenas não reflete a real capacidade da rede da operadora, pois em cada site pode haver diversos equipamentos instalados, de tecnologias diferentes, além de quantidades diferentes de recursos técnicos, bandas e faixas de frequências diversas. E que a distribuição de clientes é feita de acordo com a tecnologia e com o tipo de serviço contratado (voz e/ou dados). "È como comparar uma rodovia de uma pista com uma de quatro pistas", disse a Vivo. Já a Anatel explicou que colaborou da CPI participando da oitiva com a presença do gerente local e que está a disposição para qualquer solicitação de esclarecimentos.