



**REQUERIMENTO** RQ 2638 /2013  
(Da Deputada Eliana Pedrosa e outros)

**L I D O**  
Em, 12/10/13  
DAIS 12079  
Assessoria de Plenário

**Requer a instalação de Comissão Parlamentar de Inquérito destinada a investigar as prestadoras de serviço de telefonia móvel com relação às elevadas tarifas cobradas, bem como grave problema de má qualidade na prestação do serviço.**

Setor Protocolo Legislativo  
RQ Nº 2638/2013  
Folha Nº 01 - eq

**Excelentíssimo Senhor Presidente da Câmara Legislativa do Distrito Federal,**

Com fulcro no § 3º do art. 68 da Lei Orgânica do Distrito Federal, combinado com os artigos 72, 73 e 74, ambos do Regimento Interno desta Casa, requeremos ao Exmo. Senhor Presidente, ouvido o Plenário, a instalação de Comissão Parlamentar de Inquérito – CPI, constituída por 5 (cinco) membros, com igual número de suplentes, para, no prazo de 180 (cento e oitenta) dias, com a finalidade de apurar como fato determinado a responsabilidade por danos ao consumidor na prestação inadequada de serviços de telefonia oferecidos pelas prestadoras que atuam no Distrito Federal, nos termos do art. 24, VIII da Constituição Federal, referente: (1º) falta de investimento e defasagem tecnológica nos equipamentos; (2º) áreas com coberturas, mas sem sinal ou com sinal deficiente; (3º) queda frequente de ligações telefônicas; (4º) má prestação na transmissão de dados; (5º) forma de cobrança dos cartões pré-pago; (6º) resolutividade dos serviços de centrais de atendimento ou *call center* na solução das reclamações dos consumidores. Requeremos, por fim, estrutura física e administrativa para o desenvolvimento dos trabalhos de investigação.

ASSESSORIA DE PLENÁRIO  
Recebi em 21/6/13 às 23:40  
M 1317  
Assinatura Mairicuta



## JUSTIFICAÇÃO

Setor Protocolo Legislativo

RR Nº 2638/2013

Folha Nº 02 - up

O art. 72 do Regimento Interno da Câmara Legislativa, estabelece que as comissões parlamentares de inquérito serão criadas pela Câmara Legislativa, mediante requerimento de um terço de seus membros, para apuração de fato determinado e por prazo certo, e terão poderes de investigação próprios das autoridades judiciais, além de outros previstos neste Regimento Interno e na legislação.

O Distrito Federal é a unidade da federação que mais usa celulares e Internet, de acordo com pesquisa divulgada pelo IBGE no mês de maio de 2013 e possui altos preços em suas tarifas, o que deveria ser sinônimo de uma prestação de serviço satisfatório.

Como as prestadoras de serviço de telefonia móvel não têm fornecido um serviço de qualidade para justificar preços tão elevados é pertinente a necessidade das principais operadoras apresentarem seus custos para justificar preços tão altos por uma prestação de serviço tão ineficiente no Distrito Federal.

Para se ter uma ideia, no ano passado, o assunto que gerou maior número de atendimento pelo Instituto de Defesa do Consumidor (Procon-DF) foi Telefonia Celular. O Procon-DF realizou mais de 17.000 atendimentos sobre telefonia móvel.

Em 2013 a telefonia móvel continua no topo da lista de reclamações do Procon-DF. As quatro empresas de celular que operam nesta Capital apareceram na relação das 15 que receberam mais queixas, duas delas na primeira e segunda colocações. De acordo com o órgão, apenas entre janeiro e maio deste ano, 6.044 atendimentos foram relacionados ao assunto, o equivalente a 10,86%.



**CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL**  
Gabinete da Deputada Eliana Pedrosa

Setor Protocolo Legislativo

RA Nº 2638/2013

Folha Nº 03 - u



Segundo reportagem publicada pelo site CorreioWeb em maio deste ano, a maior parte dos denunciadores de abusos queixavam-se de cobrança indevida. Ao todo, foram 11.242 problemas dessa natureza no período. O Instituto de Defesa do Consumidor (Idec) divulgou que a maioria das reclamações se enquadra no crime de propaganda enganosa. Muitas vezes, algumas cláusulas contratuais não ficam claras no momento da contratação ou algumas tarifas são descritas em letras menores. Por exemplo, o cliente compra uma promoção, mas não é especificado o prazo.

Outra situação informada é que as companhias não têm estrutura para o tamanho da procura. Por conta da concorrência, elas atraem consumidores com promoções, mas não conseguem atender à demanda. Há aumento no número de clientes, mas, em contrapartida, não há investimento em estrutura e planejamento na rede e nos canais de atendimento.

Esse quadro de desrespeito aos usuários se dá pela ineficiência de fiscalização do Poder Público que não aplica as sanções cabíveis. A reclamação por falta de serviço adequado vira uma via sacra. Após longa espera, informações imprecisas, o resultado é que o usuário não tem seus direitos respeitados. Algumas empresas até aplicam o engodo das "ouvidorias", mas o resultado concreto é do conhecimento do público. Tudo não passa de truque de marketing para promoção institucional dessas empresas.

Na Câmara dos Deputados foi protocolado requerimento para criação de CPI. Contudo, até o momento, não se efetivou. Diante da urgência e a gravidade do assunto, a União /nacional dos Legisladores e Legislativos Estaduais (UNALE) está capitaneando um momento nacional de criação de CPIs estaduais, sendo que os Estados de Santa Catarina, Paraná, Tocantins e Acre estão se articulando para instaurar as CPIs da telefonia.

Não se está a pedir a investigação das operadoras de telefonia. Não é essa a ótica, mas sim a de apurar a responsabilidade por dano ao consumidor, que estabelece que a matéria (Art. 24, VIII-CF) como de competência concorrente dos Estados Federados.

Assim, dado as atribuições do Poder Público de fiscalizar, buscamos o apoio dos nobres pares para que a Comissão Parlamentar de Inquérito inicie seus



**CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL**  
Gabinete da Deputada Eliana Pedrosa



trabalhos investigando as razões pelas quais a prestação de serviço de telefonia móvel é tão deficiente no Distrito Federal, para garantir aos consumidores, além de esclarecimentos, a melhoria na prestação dos serviços mencionados e a minimização dos problemas apontados.

Sector Protocolo Legislativo

RA Nº 2638/2013

Folha Nº 04 - u

emm.

Sala das Sessões, em

  
Deputada ELIANA PEDROSA

  
Deputada CELINA LEÃO

  
Deputada LILIANE RORIZ

Deputado WASHINGTON MESQUITA

Deputado AGACIEL MAIA

Deputada ARLETE SAMPAIO

  
Deputado AYLTON GOMES

  
Deputado BENEDITO DOMINGOS

  
Deputado CHICO LEITE

  
Deputado CHICO VIGILANTE

Deputado CLÁUDIO ABRANTES

Deputado CRISTIANO ARAÚJO

  
Deputado DR. MICHEL

Deputado EVANDRO GARLA







**CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL**  
Gabinete da Deputada Eliana Pedrosa



Deputado JOE VALLE

Deputada LUZIA DE PAULA

Deputado OLAIR FRANCISCO

Deputado PATRÍCIO

Deputado PROF. ISRAEL BATISTA

Deputado RAAD MASSOUH

Deputado ROBÉRIO NEGREIROS

Deputado RONEY NEMER

Deputado WASNY DE ROURE

Deputado WELLINGTON LUIZ

Sector Protocolo Legislativo  
RS Nº 2638/2013  
Folha Nº 05-40



**CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL**

PRESIDÊNCIA

Assessoria do Plenário e Distribuição

---

Ao Protocolo Legislativo para indexação e, posteriormente, ao Secretário Geral/Presidência para conhecimento e demais providências de que trata o art. 72, §2º do RICLDF.

Em 05/08/2013

  
**ITAMAR PINHEIRO LIMA**  
Chefe da Assessoria  
Mat.10.694

Setor Protocolo Legislativo

RA Nº 2638/2013

Folha Nº 06 - cp