

NOTÍCIAS ZECA DIRCEU

Punição das celulares: Anatel fez o que devia, por Zé Dirceu

22/07/2012

A partir de hoje, as operadoras Claro, Oi e TIM estão proibidas de comercializar novas linhas celulares em vários estados do país, por medida cautelar da Anatel. Claro está impedida em três estados, Oi em outros cinco e a TIM nos 19 restantes, incluindo o Distrito Federal. A medida foi adotada em função do aumento das reclamações em relação à qualidade do serviço prestado: ligações que não se completam, sinal que cai. E o atendimento deficiente nos call centers das operadoras.

A decisão da Anatel, anunciada na semana passada (quarta – 18), provocou a reação das operadoras punidas, que consideraram exageradas as medidas. Alguns articulistas saíram em seu socorro, com argumento de que a deficiência na qualidade do serviço é resultado de legislações municipais que dificultam a instalação de antenas, a única alternativa para melhorar a cobertura.

Essa é apenas uma parte do problema, que justifica falhas na cobertura em algumas cidades, mas não explica o quadro geral de degradação da telefonia móvel no país. Como bem disse o ministro Paulo Bernardo em entrevista ao Estadão de ontem, apoiando-se em números, o que aconteceu é que o crescimento da base de assinantes, e em especial do uso da banda larga, foi mais expressivo e mais veloz do que o volume de investimentos.

Promoções gerou aumento do tráfego nas redes

E o aumento do tráfego da telefonia móvel, que cresce consistentemente em todos os países e vai continuar a crescer, foi alavancado pelas promoções das próprias operadoras celulares, especialmente com os chamados planos ilimitados, em que o cliente paga um valor fixo e fala ou acessa a internet o quanto quiser. Obviamente o volume de tráfego aumentou muito, e as redes não suportaram, degradando a qualidade.

É verdade que a intervenção no mercado é uma medida extrema que tem que ser adotada só em situações de exceção. Mas diante do caos instalado na telefonia celular – todos nós estávamos sentindo o problema na pele –, a decisão da Anatel foi correta. Para uns, até demorou muito.

Da mesma forma que aconteceu no passado com a Telefônica, que teve o serviço Speedy suspenso por mais de dois meses e, depois, melhorou substancialmente a prestação do serviço, o que nós brasileiros esperamos é que as operadoras celulares corrijam suas falhas, invistam em suas redes e no atendimento ao cliente.

Hoje, celular e banda larga são infraestrutura essencial para o desenvolvimento do país, para os negócios, para a comunicação das pessoas, para o acesso à internet, às redes sociais, para a prestação de serviços relevantes. As operadoras têm um papel muito importante, integram um setor responsável por investimentos expressivos, mas precisam ajustar a oferta à demanda para continuar a crescer. O governo está fazendo sua parte com medidas de estímulo ao investimento, por meio de desoneração fiscal e outras medidas. Elas precisam fazer a parte delas.

Blog do Zé Dirceu