

NOTÍCIAS ZECA DIRCEU

Operadoras de telefone vão sofrer devassa por cobranças indevidas, diz Folha de S. Paulo

16/04/2011

Matéria de Julio Wiziack da Folha de S. Paulo: a Anatel prepara uma operação nacional de fiscalização das teles fixas com o objetivo de detectar possíveis abusos na cobrança das chamadas.

A ideia surgiu após uma investigação preliminar na área da Brasil Telecom (BrT), adquirida pela Oi em janeiro de 2009. No período entre junho de 2006 e junho de 2009, fiscais detectaram R\$ 21 milhões cobrados a mais somente nas chamadas locais. Leia a seguir, a reportagem na íntegra.

A Folha apurou que esse resultado e o volume crescente de reclamações de consumidores por cobranças indevidas levou a agência a propor uma ofensiva. Nos últimos cinco anos, elas saltaram de 30% do total, em 2006, para 59%, em 2010.

A Oi é a próxima operadora a ser fiscalizada. Na sequência, serão Telefônica, CTBC e Sercomtel. Consultada, a Oi afirmou que não iria comentar os resultados da diligência na BrT por se tratar de uma investigação preliminar sob sigilo.

A Folha apurou que a companhia já entregou à Anatel a documentação contendo sua defesa, e nela afirma não ter cometido a infração atestada pelos fiscais.

As operadoras possuem sistemas informatizados que controlam as chamadas (e fazem a tarifação). Esse sistema funciona de forma parecida ao dos bancos, que registram eletronicamente as transações de cada cliente.

De acordo com a regulamentação em vigor, a tarifação é feita dependendo do horário e do plano contratado. Em horário normal (comercial, por exemplo) pelo Plano Básico, esse sistema eletrônico pode cobrar uma tarifa de completamento da chamada durante os 30 segundos iniciais. A partir daí, incidem frações da tarifa a cada seis segundos.

Em horário reduzido (de 0h às 6h), a tarifa de completamento dura dois minutos.

Em horário normal pelo Plano Pasoo, paga-se uma tarifa de completamento de chamadas (primeiros quatro minutos) e frações de tarifas a cada seis segundos em horário normal. No horário reduzido, é mantido o período de quatro minutos para a tarifa de completamento.

O que os fiscais da Anatel descobriram ao checar os sistemas da BrT é que o sistema informatizado da companhia estava programado para fazer cobranças em intervalos de tempo menores que os definidos pela regulamentação.

O trabalho desses fiscais serviu de base para que a agência treinasse um time que, a partir desta semana, começa o trabalho de campo nas concessionárias.

DISPUTA JUDICIAL

O engenheiro paranaense Vagner Leitão é um dos clientes que tiveram problemas com a BrT, hoje Oi. Entre 2003 e 2006, ele detectou valores a mais em sua conta após uma perícia judicial.

Leitão já movia uma ação contra a operadora por cobranças indevidas ocorridas entre 1998 e 2000. "A diferença era de cerca de R\$ 0,04 a mais por minuto", diz ele.