

# ***Entidades de defesa do consumidor de olho nos serviços privatizados***

**Maria Inês Dolci**

**Maria Inês Dolci:** advogada, formada pela USP é especializada em direito empresarial pela Universidade de Miami (EUA). Atua há quase 20 anos na área de direitos do consumidor. Autora de várias obras na área de defesa do consumidor, já participou de projetos do Banco Mundial e é coordenadora do departamento jurídico da Pro Teste, a Associação Brasileira de Defesa do Consumidor. Escreve a cada 15 dias na página no caderno Cotidiano da *Folha*..

**Palavras-chave:** privatizações, regulação, defesa do consumidor, Brasil.

As privatizações foram positivas ou maléficas para os brasileiros? A telefonia privada, por exemplo, é melhor ou pior do que aquela prestada por empresas como Telesp, CRT, Telerj? Quem ganhou e quem perdeu com essas privatizações? Os consumidores tiveram avanços?

São muitas perguntas que voltaram à tona, na forma de farsa, nas recentes eleições presidenciais no País. Acossada por uma sucessão de escândalos, inclusive ao final do primeiro turno eleitoral, a candidatura de Luiz Inácio Lula da Silva recebeu uma diretriz clara dos marqueteiros: bater nas privatizações, colando no candidato rival o rótulo de «privatista». A história se repetiu nas disputas para governador, aviltando um debate que poderia ser muito vantajoso para os brasileiros.

É impossível, na minha avaliação, afirmar que as privatizações das teles, e das empresas concessionárias de energia elétrica, de água, da mineradora Vale do Rio Doce, das siderúrgicas como a CSN, tenham sido somente positivas ou negativas.

Vejamos o caso dos telefones. Antes, a conta telefônica era bem mais acessível. Ponto para as estatais. Mas um telefone fixo era um ativo, um bem que devia ser citado na declaração do Imposto de Renda. Esperavam-se três, quatro, cinco anos à espera da

instalação de um telefone. Ou se recorria ao mercado paralelo, pagando o equivalente a mil dólares ou mais, para ter um telefone imediatamente.

Havia o caso de empresas que postergavam sua instalação ou planos de ampliação, pois não havia linhas telefônicas disponíveis em determinados pólos econômicos do Brasil. Ponto para as privatizações.

Na verdade, a idéia de criar agências reguladoras para telefonia, energia elétrica, petróleo, era muito boa. Mas não conseguiu, na prática, o equilíbrio desejado. Ora as agências reguladoras pendem para os interesses do grande capital internacional que está por trás e à frente das empresas de interesse público hoje privatizadas, ora sofre com ingerências do governo de plantão.

O caso dos celulares desempata o jogo para as teles privadas. Havia cerca de cinco milhões de celulares em 1998. Hoje, são cerca de 100 milhões. Na telefonia fixa, contudo, o monopólio público foi substituído pelo monopólio privado, a cargo de três empresas: Telefônica, Telemar e Brasil Telecom. Não foi encontrada uma fórmula para quebrar esse cartel, em benefício do consumidor.

Uma das dificuldades que enxergo, para um mercado mais disputado, é o lento crescimento econômico do Brasil nos últimos 12 anos (oito do governo Fernando Henrique Cardoso; quatro do reeleito Luiz Inácio Lula da Silva). Considerando-se somente os últimos 10 anos, o Produto Interno Bruto (PIB) do Brasil cresceu 30%, para 50% no México, 100% na Índia, 55% na Rússia, 160% na China. A classe média, que move todas as economias do mundo, passou de 20% da população brasileira em 1996, para 21%, um píffio crescimento de 5%.

É evidente que as entidades de defesa do consumidor, tanto públicas quanto privadas, têm pressionado teles e concessionárias de energia elétrica, principalmente, para que melhorem o atendimento ao consumidor. A batalha tem sido árdua, pois, admito, o Judiciário costuma dar ganho de causa às empresas, em detrimento dos usuários.

Juntas ou individualmente, nossas entidades movem ações judiciais, participam de comissões no Congresso Nacional, nas Assembléias Legislativas, de audiências públicas e consultas públicas promovidas pelas agências reguladoras e divulgam, via mídia, informações e recomendações para os consumidores. Mas, ainda assim, quem tenta cancelar, por exemplo, um serviço de acesso à Internet por banda larga,

prestado também pelas teles, deve ter uma paciência de Jó, pois é deixado minutos, horas, pendurado ao telefone, sem resposta.

Essas empresas lideram, anualmente, os rankings de reclamações de consumidores, divulgados por entidades como o Procon (público) e pelos próprios jornais diários das grandes cidades. Normalmente, desprezam as reclamações de seus clientes, de uma forma que não ocorre em seus países de origem. Sem contar que a universalização da telefonia pública não se concretizou nas áreas longínquas do País.

Seria simplista, contudo, imaginar que as estatais prestassem um serviço melhor. Com o dinheiro de nossos impostos, esmeravam-se muito mais nos benefícios trabalhistas e nas benesses de seus diretores, do que na qualidade do serviço que prestavam.

Sofriam também com a ingerência política, a influência dos políticos que apoiavam esse ou aquele governo, e do desvio de recursos para cobrir déficits públicos, em lugar de ser utilizados para modernizar telefones e serviço de energia elétrica.

Não é possível negar que as empresas privadas têm muito menos sensibilidade social para com as famílias de baixa renda, do que as antigas estatais. Há mais de três anos tenta-se estabelecer critérios mais claros, amplos e justos na definição dos beneficiados pela tarifa social no serviço de fornecimento de energia elétrica. Propostas de entidades como o Procon, Pro Teste, Ordem dos Advogados do Brasil, do Estado de São Paulo, Sindicato dos Engenheiros de São Paulo, Ilumina e Instituto Polis para garantir às famílias mais pobres o acesso à tarifa social no serviço de fornecimento de energia elétrica foram vitoriosas na Justiça, mas, até agora, não foram cumpridas pelas empresas, respaldadas pela Aneel – Agência reguladora desse segmento. Desde abril de 2006, a ação civil pública recebeu uma sentença favorável, da 14ª Vara da Justiça Federal de Brasília, mas ainda não foi cumprida.

Um problema específico de ser a empresa privada ou pública? Não, um abuso decorrente da leniência das instituições, das autoridades, do chamado poder público, que ocorreria fosse a empresa estatal ou não.

Também nos incomodou muito a forma como as empresas públicas foram leiloadas, com forte e generoso aporte de capital do Bndes, banco de cunho social dos brasileiros. Por que financiar uma empresa estrangeira para comprar uma estatal que pertencia ao povo, questionam os inimigos das privatizações.

Na verdade, procede a crítica ao financiamento, mas chamar as antigas estatais de empresas do povo é um sofisma e tanto. Essas empresas eram geridas como se fossem do governo, e não públicas, e sua orientação era mais voltada para os funcionários do que para os usuários. Seus lucros eram pequenos –ou até davam prejuízo– para um maciço investimento público, via impostos e tarifas.

Quase todas, por exemplo, tinham excelentes fundos de pensão para seus funcionários, com nível de primeiríssimo mundo, bancados por milhões de pobres e remediados.

A impressão que tenho, então, é que o consumidor era espoliado e desrespeitado antes –porque pagava caríssimo, indiretamente, por serviços de má qualidade, que, freqüentemente, não eram entregues (telefone fixo). E que hoje é igualmente espoliado e desrespeitado por corporações internacionais que prestam serviços de má qualidade, caros, e que dificultam, ao máximo, o contato dos consumidores para reclamar, denunciar, solicitar o cancelamento de um contrato de prestação de serviço.

Uma das ações que devemos incentivar, cada vez mais, como entidades de defesa do consumidor, é o estabelecimento de ouvidorias externas em todas as teles e concessionárias de energia. Ou que funcionem efetivamente, nas empresas que já existem.

Também temos que nos aproximar mais das agências reguladoras, fiscalizar sua atuação, pressioná-las e ao governo federal, para que cumpram seus papéis. Enfrentamos, aqui no Brasil, desde outubro até a data em que redigimos esse texto (terceira semana de dezembro), um verdadeiro caos no transporte aéreo, com filas nos aeroportos, insegurança dos passageiros, perda de compromissos, danos aos negócios e ao turismo.

À frente desse segmento está a Anac, agência cuja atuação tem sido lastimável, inclusive na presteza de reconhecer a crise. Tanto que o governo federal levou mais de dois meses para «descobrir» que deveria criar um comitê de crise, algo que qualquer empresa de porte médio sabe, atualmente, ser urgente.

Tudo fica mais grave porque as privatizações, para vencer uma forte resistência interna, foram vendidas como panacéia à má qualidade e aos custos dos serviços públicos. E o tiro saiu pela culatra.

Como há uma deterioração generalizada na qualidade de todos os serviços de interesse público no Brasil –sejam prestados ou não por empresas privadas– os cidadãos têm a impressão de que foram as privatizações as responsáveis únicas por essa situação.

Acontece que o Sistema Único de Saúde (SUS) é totalmente público. O saneamento básico não experimentou forte privatização. E vão de mal a pior. As rodovias federais não-pedagiadas estão às moscas.

É triste concluir isso, mas percebe-se que empresas públicas e privadas, com raras exceções, atendem muito mal os consumidores brasileiros. Principalmente se pertencer às classes sociais C, D e E, de menor poder aquisitivo, em um país no qual os baixos salários são uma das características mais perversas.

O que fazemos, nós, para ajudar os consumidores, além de recorrer à Justiça, pressionar políticos e apontar os direitos desrespeitados nos meios de comunicação?

Defendemos uma pauta mínima de ações, para que os serviços melhorem, com tarifas menos salgadas. Primeiramente, é fundamental reorganizar as agências reguladoras, dotá-las de independência financeira e de autonomia administrativa, sem injunções políticas.

- Elas devem ser fiscalizadas pela sociedade, e não pelos governos.
- Os contratos firmados com empresas de telefonia e de energia elétrica devem ser revistos, mais bem discutidos com todos os segmentos interessados, pois desequilibram, absurdamente, a balança em prol das empresas;
- As metas sociais – como a inclusão digital para a população de baixa renda – devem ser cobradas com rigor, com a fixação (e cobrança!) de pesadas multas para os que não as cumprirem;
- Os estatutos das agências reguladoras devem ser modificados e prever, explicitamente, que seus cargos só poderão ser ocupados por especialistas nas áreas em que atuam, sem indicação político-partidária;
- Todas as empresas que prestam serviços de interesse público devem ter ouvidoria externa, acessível aos usuários, bem como endereços físico e virtual, além de telefone, para atendimento de queixas e reclamações;
- Cada reajuste de tarifas deve ser comunicado com pelo menos 30 dias de antecedência, com abertura das planilhas de preços para os meios de comunicação;

- Os usuários devem participar de todos os conselhos não-sigilosos dessas empresas, para expor a visão dos que utilizam (e pagam) esses serviços;
- Essas empresas devem publicar, além do balanço financeiro, um balanço social (ações de responsabilidade social), e um relatório sobre o cumprimento de metas estabelecidas conjuntamente ao poder público de sua área de abrangência;
- Sempre que os serviços forem cancelados temporariamente, por problema técnico (cortes de água, luz acesso à Internet por banda larga) o consumidor deve ser compensado com o dobro do tempo em que ficou sem o serviço, na forma de desconto na próxima conta mensal.

Os governos, obviamente, terão de fiscalizar cada vez mais a qualidade dos serviços, para, eventualmente, não permitir reajustes de tarifas, quando houver abusos e não cumprimento do que está previsto nos contratos. Lastimavelmente a telefonia celular ocupa oito lugares numa lista de dez empresas mais reclamadas nos órgãos de defesa do consumidor no Brasil todo. E não se vê a Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) se mexer para mudar esse panorama. Operadoras e fabricantes de telefones celulares lideram as reclamações fundamentadas no ranking divulgado pelo Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, do Ministério da Justiça, referente ao primeiro semestre de 2006. Má prestação de serviço, cobranças indevidas e defeitos nos aparelhos são os principais problemas que atazanam a vida dos consumidores.

Maior fiscalização e cobrança a essas empresas não afugentariam eventuais investidores nacionais ou estrangeiros nos serviços essenciais. Isso ocorre muito mais pela baixa perspectiva de crescimento econômico e de renda, o que reduz as expectativas de retorno do capital investido.

Um exemplo bem claro disso é a distorção do uso do telefone com cartão, o chamado pré-pago. Milhões de brasileiros adquirem esses telefones para receberem chamadas, abastecendo seus aparelhos com pouquíssimos créditos, somente o suficiente para que não fiquem sem sinal. Já as empresas tentam limitar o tempo de validade de tais créditos, obrigando o consumidor a gastá-los.

À medida que a renda aumenta, há a opção óbvia por planos mais caros, com mais serviços, envio de torpedos (mensagens), câmeras fotográficas, filmadoras, MP3. Nem é preciso dizer que são esses planos pós-pagos que dão lucro às operadoras. Porém, também não é preciso ser um gênio para adivinhar que há muito mais

habitantes com baixa renda do que com condições para optar por planos mais completos.

Um tema sensível, difícil, mas fundamental, é como utilizar serviços públicos para reduzir a monumental desigualdade social do Brasil? Um país-continente, com 8,5 milhões de quilômetros quadrados, mais de 5.500 municípios e 180 milhões de habitantes, 26 Estados, tem cidade localizadas em locais quase inacessíveis, com condições sócio-econômicas que não atrairão investimentos privados.

Como levar até esses povoados bons serviços de telefonia fixa, celulares e iluminação nos lares, comércio e nas ruas? Somente se os governos utilizarem seu poder de fogo para exigir isso, claramente, nos contratos de concessão. A voracidade dos impostos cobrados sobre esses serviços poderia ser amenizada em função de indicadores positivos de qualidade, sob controle da sociedade.

Quem tiver menos reclamações em um ano em relação ao anterior, com melhores notas da comunidade aos seus serviços, receberia algum bônus de redução de impostos, como prêmio. E, em caso de regressão ou insuficiência na qualidade dos serviços, multas progressivamente mais pesadas, chegando, em casos extremos, à cassação da concessão.

### **Desafio**

As privatizações não foram somente polêmicas para consumidores, políticos e empresários. Também têm desafiado as entidades de defesa de consumidor a aperfeiçoar seus processos de acompanhamento de tarifas, de qualidade de serviços e até do simples atendimento dos consumidores, com posterior proposição de ações judiciais, quando convenientes e justificadas.

Somos, muitas vezes, o último recurso de desempregados que tiveram a luz ou o telefone cortado ao primeiro mês de atraso, após anos de pagamento em dia. Ou de favelados que podem perder a tarifa social de energia elétrica, por modificação marota (para dizer o mínimo!) no limite de consumo em que se enquadram. Muitas vezes, o consumo máximo permitido para que os mais pobres tenham direito a uma tarifa social de energia elétrica não permite que uma geladeira funcionem diariamente, ou que haja iluminação em todas as peças da casa.

Insistimos que as empresas privatizadas só conseguem levar adiante seus pleitos para ter mais lucro com menos serviços porque há o beneplácito das autoridades

em todos os níveis e poderes. E que isso também se verificava no Brasil estatizado, um cacete que ficou das antigas capitanias hereditárias, feudos divididos entre beneficiados pela metrópole portuguesa. Esse conceito, de que o bem público é do governo, e não do cidadão, provoca distorções terríveis quando o governo controlava e prestava todos os serviços de interesse público. E não melhorou tanto quanto se esperava quando se trocou o monopólio público pelo privado.

As lutas das entidades de defesa do consumidor, evidentemente, não se resumem aos serviços públicos. E muitas delas demonstram o grau de descaso com que o eleitor, cidadão, contribuinte, consumidor é tratado no Brasil.

Vale como exemplo o caso do álcool líquido para uso doméstico. Recentemente, a Pro Teste - Associação Brasileira de Defesa do Consumidor; a ONG Criança Segura; o Sindicato dos Profissionais em Educação no Ensino Municipal de São Paulo (Sinpeem); a Associação Médica Brasileira (AMB) e Associação Paulista de Medicina (APM) iniciaram nova fase da luta comum contra a venda do álcool líquido, com teor de 92,8° INPM (Instituto Nacional de Pesos e Medidas), que causa cerca de 150.000 vítimas por ano, sendo um terço delas crianças.

O detalhe auto-explicativo é que a venda do álcool 92,8° INPM foi restringida pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) em 20 de fevereiro de 2002, por intermédio da Resolução RDC de nº 46. Nos primeiros meses em que vigorou a restrição, pesquisa da Sociedade Brasileira de Queimadura (SBQ), em 56 centros de queimados, identificou redução de 60% nos acidentes com álcool, com queda maior entre as crianças. Também houve menos gastos no Sistema Único de Saúde (SUS), além de se evitar o sofrimento das vítimas e familiares.

No entanto, os fabricantes de álcool rapidamente entraram na Justiça para suspender a aplicação da Resolução. Conseguiram uma liminar permitindo novamente a venda do álcool líquido 92,8° INPM, um retrocesso que logo se transformou no aumento de casos de queimados. O processo ainda aguarda julgamento.

Se o descaso com a saúde e a vida de milhares de brasileiros –na maioria crianças– é de tal ordem, imagine-se quando se trata de serviços de telefonia, de luz, de água, cujos danos são menos evidentes, provocando menos mortes imediatas. Ainda mais que, por aqui, há leis que «pegam» e as que «não pegam», ou seja, as que são



obedecidas, e as que são olímpicamente infringidas, como a proibição de fumar em locais fechados.

### **Caixa-preta**

Se a área de telefonia é campeã de abusos contra o consumidor, justifica-se porque é um dos alvos preferenciais da defesa do consumidor. Uma das ações mais recentes visava à abertura da caixa-preta das contas de telefonia fixa.

Nada se exigia além de que o consumidor recebesse, em sua casa, todo mês, um extrato detalhado de suas ligações telefônicas, essencial para que pudesse controlar seus gastos, além de conferir se realmente fez ligações no valor total cobrado em sua conta. Havia uma liminar que obrigava as teles a fornecer esse extrato detalhado.

As operadoras de telefonia conseguiram, na Justiça, cancelar a liminar que as obrigava a discriminar as ligações feitas e cobradas. O que justifica uma decisão dessas? É, realmente, muito difícil de se compreender.

Vamos insistir, tentar reverter essa decisão, mas a citamos somente para mostrar que o nosso é um «trabalho de formiguinha», contra uma espécie de tradição, não-escrita nem verbalizada, de que as grandes empresas e os governos costumam vencer suas demandas no Judiciário.

Trabalhamos, portanto, em duas frentes: no atacado e no varejo, para que o nível dos serviços de interesse público minimize a pobreza e o desalento de milhões de brasileiros. No atacado, quando tentamos dialogar com políticos, em todos os níveis, e com a sociedade em geral, para a criação ou alteração de leis que lesem ou não protejam, efetivamente, o consumidor. E no varejo tratando de velhos e novos problemas, como esse da conta telefônica que não discrimina as ligações.

Esse é um trabalho difícil, que consome muito tempo e dinheiro de nossas entidades, em função da contratação de advogados, do poder de fogo das grandes companhias, das inúmeras instâncias para recursos, a fim de postergar decisões eventualmente favoráveis ao consumidor. É um jogo, nitidamente, de gato e rato, que tenta «cansar» as entidades que defendem os direitos do consumidor, ou esgotá-las financeiramente.

E tudo sem contar –na melhor das hipóteses– com apoio dos governos, quando estes não apóiam abertamente as aberrações cometidas contra os consumidores,

como foi o caso da luta para que os bancos e demais instituições financeiras respeitassem nosso Código de Defesa do Consumidor (CDC). Foram vários anos de votações que começavam, eram interrompidas, e depois recomeçavam, na maior corte do Brasil, o Supremo Tribunal Federal (STF).

O CDC venceu, ao fim e ao cabo, mas com muitas dúvidas sobre a forma de aplicação da decisão. Que começaram a ser esclarecidas, permitindo um ligeiro otimismo. Ao que tudo indica, os bancos terão mesmo de respeitar o CDC, tratando seus correntistas ou clientes ocasionais como consumidores. O que nos dá esperança de que, algum dia, todos aqueles que comercializam produtos e serviços tenham de atentar ao que está escrito no Código, uma das legislações de direitos do consumidor mais avançadas do mundo.

### ***Públicos, mas não muito***

Há serviços que, embora não sejam públicos –por que prestados legalmente por empresas privadas, desde sempre– também provocam especial atenção de nossa parte. Na área de educação, estamos sempre atentos às relações entre faculdades, instituições de ensino e universidades privadas, e seus alunos. Afinal, muitas escolas particulares esquecem que não negociam produtos supérfluos, e sim conhecimento, e carregam nos reajustes, sob alegações absurdas. Da mesma forma, também consideramos os planos e seguros saúde como paralelos ao atendimento público, tanto que são conhecidos como saúde suplementar.

Tanto em educação quanto em saúde os governos têm «lavado as mãos», sem qualificar e pagar adequadamente seus profissionais, sem investir em melhores instalações e equipamentos, quase que forçando as famílias de classe média, e até os mais pobres, a buscar escolas particulares para seus filhos, e um plano de saúde também familiar.

Essa é uma forma perversa de privatização, porque não visa a reduzir o peso do Estado na economia, muito menos a ampliar os investimentos em infra-estrutura. Simplesmente, a iniciativa privada ocupa o espaço vago pela inapetência do poder público, tão preocupado com salários de parlamentares e juizes, com prédios suntuosos e com alocação de verbas em currais eleitorais.

Há, também, um «região a descoberto» nas intersecções entre o que nos cobram por meio de tarifas, impostos e contribuições, sem a conseqüente prestação do

serviço. Pode-se dizer, sem medo de errar, que a maior avalanche de cobranças está vinculada à posse de um automóvel.

Pagam-se impostos de todos os tipos, para rodar em ruas, avenidas e estradas inseguras, esburacadas, sem sinalização adequada. Sem contar que há estradas pedagiadas, por meio de concessão pública, que não fazem jus a qualquer centavo, quanto mais a vários reais que nos são cobrados a cada vez que as transitamos.

Agora, estamos nos debatendo e estudando reações ao gigantesco reajuste do seguro obrigatório dos automóveis, conhecido como Dpvat, sem que tenha sido igualmente corrigido o valor das indenizações pagas. Nada mais, nada menos, do que uma derrama de impostos sem serviço embutido.

Por tudo isso, fica claro que a discussão, no Brasil –e nós, das entidades de defesa dos direitos do consumidor temos obrigação de entender isso– passa longe da conveniência ou não de um serviço ser público, privado ou concessão.

O que não há, nem nunca houve, é respeito por aquele cidadão que banca o Estado e sua inoperância, inclusive na falta de fiscalização e punição de empresas privatizadas que não cumpram seu papel. É isso, mais do que a forma de constituição da empresa, que deve ser avaliado.

Não podemos ser tratados mais tempo com descaso, com arrogância, com menosprezo e abuso. O Código de Defesa do Consumidor deveria ser «uma bíblia» para juízes, deputados, senadores, prefeitos, governadores e presidentes. E deveria embasar a relação entre autoridades que prestam serviços públicos.

Nós estamos fazendo nossa parte. O consumidor também vem, gradativamente, ampliando sua participação, cobrando seus direitos, lutando para que sejam respeitados. Há um longo caminho pela frente, antes que possamos nos orgulhar de nossas instituições, antes que possamos afirmar que estejam do lado dos mais fracos, contra os que querem prejudicá-los.

Nos últimos anos, a discussão entre os danos e conquistas das privatizações evoluiu relativamente pouco, pois é utilizada de forma eleitoreira e passional, como joguete político. Urge que esse debate seja mais científico, cotejando números e indicadores; ouvindo os interessados; comparando serviços prestados aqui, por empresas estrangeiras, com o que prestam em seus países de origem. Vamos, seguramente, fazer cada vez mais isso, com o apoio dos consumidores brasileiros.

Os episódios vergonhosos registrados no Brasil nos últimos anos, revelados ao longo deste ano de 2006, demonstram que manter empresas nas mãos de governos não é uma boa idéia, uma vez que seus cargos, recursos e investimentos têm mais uso eleitoral do que no interesse da maioria da população.

Afastar os políticos desses cargos e dessas verbas é uma das maneiras para se reduzir a corrupção, as trocas espúrias em gabinetes refrigerados, enquanto, aqui, no dia-a-dia, trabalhamos duramente para pagar uma das maiores cargas tributárias do mundo. Certamente a maior carga, se considerarmos o retorno dos impostos em serviços.

Então, se não há recursos suficientes para construir estradas, modernizar portos, contratar controladores de tráfego aéreo, construir usinas hidrelétricas, pontes, estradas e ferrovias, que a iniciativa privada o faça. Mas, dentro da lei, sob controle do Estado, que é (muito bem) pago para isso. E que esse controle obedeça aos interesses dos brasileiros, da geração de renda, melhoria da qualidade de vida, principalmente nas regiões menos aquinhoadas social e economicamente.

Não queremos mais saber de estatais inoperantes, cabides de emprego e redução de marajás. Mas também não aceitamos que nos tratem, aqui, em nosso país, como cidadãos de segunda ou terceira classe, em comparação ao tratamento prestado aos habitantes dos países de origem dos proprietários das empresas privatizadas.

É com essa visão que vamos trabalhar, ainda mais, em 2007. É com esse pensamento que vamos aperfeiçoar os mecanismos de controle das empresas de telefonia, água, esgoto, luz, dentre outras. Até que essas empresas nos atendam com nível de primeiro mundo, como convêm às suas origens. Não é pedir demais solicitar tratamento igualitário, de alto nível.

Esperamos, também, que haja mais concorrência em alguns desses segmentos em que os oligopólios vicejam sem obstáculos. Esse é um dos fatores que ajudarão a mudar o triste panorama de nossos (des) serviços públicos. O outro será a nossa mobilização, a nossa luta, a nossa insatisfação manifesta a quem de direito. Na soma dessas ações, ainda teremos serviços públicos do nível que merecemos, com preços que possamos pagar. Sem discutir se a empresa é pública ou privada. ☐