



CÂMARA DOS DEPUTADOS

DEPARTAMENTO DE TAQUIGRAFIA, REVISÃO E REDAÇÃO

NÚCLEO DE REDAÇÃO FINAL EM COMISSÕES

TEXTO COM REDAÇÃO FINAL

Versão para registro histórico

Não passível de alteração

COMISSÃO DE FISCALIZAÇÃO FINANCEIRA E CONTROLE		
EVENTO: Audiência Pública	Nº: 0246/13	DATA: 09/04/2013
INÍCIO: 10h40min	TÉRMINO: 11h24min	DURAÇÃO: 00h44min
TEMPO DE GRAVAÇÃO: 00h44min	PÁGINAS: 16	QUARTOS: 9

DEPOENTE/CONVIDADO - QUALIFICAÇÃO

RODRIGO ZERBONE - Conselheiro da Agência Nacional de Telecomunicações — ANATEL.

SUMÁRIO: Debate acerca da qualidade dos sistemas de telefonia fixa e móvel do País.

OBSERVAÇÕES

Há oradores não identificados em breves intervenções.
Houve exibição de imagens.



O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - Vamos iniciar nossa audiência pública.

Sob a proteção de Deus e em nome do povo brasileiro, declaro abertos os trabalhos desta reunião de audiência pública destinada a debater a qualidade dos sistemas de telefonia fixa e móvel do País e o cumprimento, por parte das empresas de telefonia, das determinações da ANATEL.

Trata-se de reunião conjunta com a Comissão de Integração Nacional Desenvolvimento Regional e da Amazônia, aprovada pelos Requerimentos nºs 405, de 2013, de minha autoria, e 245, de 2013, de autoria do Deputado Jerônimo Goergen, Presidente daquela Comissão, que tem assento comigo nesta mesa e preside conjuntamente a reunião.

Esclareço que, embora ambos os requerimentos não previssem que a audiência seria em reunião conjunta, nós resolvemos fazê-la, por sugestão do Deputado Hugo Motta, uma vez que os requerimentos tratam de temas semelhantes.

Convido para tomar assento à mesa, o Sr. Rodrigo Zerbone, Conselheiro da Agência Nacional de Telecomunicações — ANATEL.

O SR. DEPUTADO VANDERLEI MACRIS - Sr. Presidente, questão de ordem.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - Com a palavra o Deputado Vanderlei Macris.

O SR. DEPUTADO VANDERLEI MACRIS - Sr. Presidente, antes de iniciar a audiência pública, gostaria de indagar de V.Exa. quais foram os convidados, a partir da aprovação dos requerimentos de V.Exa. e do Deputado Jerônimo.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - Nós convidamos o Presidente da ANATEL, o qual justificou que, neste mesmo horário, já havia assumido compromisso e está atendendo ao convite do Senado. Ele está, neste momento, debatendo no Senado Federal, e encaminhou, representando a ANATEL, o Sr. Rodrigo Zerbone, Conselheiro dessa Agência. Em contato conosco, colocou-se à disposição para darmos continuidade à reunião, posteriormente.

O SR. DEPUTADO VANDERLEI MACRIS - Até aí tudo bem, Sr. Presidente.

Eu gostaria de saber sobre as empresas. Quais foram convidadas?



O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - Todas as empresas foram convidadas.

O SR. DEPUTADO VANDERLEI MACRIS - Eu vou aguardar para saber se eles compareceram, Sr. Presidente, porque me parece que não houve comparecimento dos presidentes das empresas convidadas para esta reunião.

Eu queria me manifestar a respeito dessa questão.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - As empresas, caro Deputado Vanderlei, entraram em contato com a Comissão. Vou aproveitar para convidá-los e fazer uma justificativa ao mesmo tempo.

Convido para compor a Mesa o Sr. Eduardo Levy Cardoso Moreira, Diretor-Executivo do Sindicato Nacional das Empresas de Telefonia e de Serviço Móvel Celular e Pessoal — SINDITELEBRASIL, representando as empresas Claro, Oi, TIM, Vivo, GVT, Telemar e Net.

Avaliaremos depois...

(Não identificado) - Sr. Presidente, questão de ordem.

O SR. DEPUTADO VANDERLEI MACRIS - Sr. Presidente, eu gostaria apenas de concluir, pedindo vênia ao colega Deputado que pediu a palavra.

Quero apresentar um protesto, Sr. Presidente, pela ausência dos presidentes das empresas devidamente convidados para comparecer a esta reunião da Comissão de Fiscalização Financeira e Controle.

Nós temos um papel importante neste Congresso Nacional, Sr. Presidente, que é trazer aqui os reclamos da sociedade brasileira em relação ao mau serviço praticado pelas empresas de telefonia em nosso País. É inadmissível que essas empresas não compareçam aqui, num total desrespeito ao Parlamento e aos Parlamentares, que aprovaram o pedido de V.Exas., Presidentes das duas Comissões, para aqui comparecerem, a fim de explicar essa falta de atenção aos consumidores, aos usuários da telefonia móvel e fixa em nosso País.

Portanto, quero deixar o meu protesto pela ausência dos presidentes das empresas. Entendo que esta reunião não encerra a possibilidade de nós, mais uma vez, trazermos os presidentes das empresas para darem suas explicações. Com o maior respeito que tenho pelo Diretor-Executivo do SINDITELEBRASIL, quero deixar aqui o meu protesto em relação à ausência dos presidentes das empresas.



Todas as demais empresas, todas as outras concessionárias de serviços públicos quando convidadas comparecem para prestar esclarecimentos. As empresas de telefonia são useiras e vezeiras de não comparecerem para prestar esclarecimentos. É um problema sério que estamos vivendo.

V.Exa. tem razão, o Deputado Jerônimo tem razão em convocar um debate sobre esta questão que tem sido, ao longo do tempo, um dos maiores desafios da sociedade brasileira, ou seja, dar conta do mau atendimento praticado por essas empresas.

Era o que tinha a dizer, Sr. Presidente.

Muito obrigado.

O SR. DEPUTADO ASDRUBAL BENTES - Questão de ordem, Sr. Presidente.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - Só vou responder ao Deputado Vanderlei Macris. Optamos no início por agir democraticamente e entendemos que habilidosamente iríamos convidar todos eles.

Após esta reunião, faremos uma avaliação. Não satisfazendo, convocaremos todas as empresas. Essa é a decisão que tomaremos para com todos aqueles que foram convidados e não compareceram. Agora, cabe a nós avaliarmos, se não puderem comparecer, se foi ou não satisfatório. Não satisfazendo, convocaremos, após ouvir o Plenário.

Com a palavra o Deputado Asdrubal Bentes. Em seguida, falará V.Exa.

O SR. DEPUTADO ASDRUBAL BENTES - Asdrubal.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - Asdrubal. Meu amigo de longa data.

O SR. DEPUTADO ASDRUBAL BENTES - De longa data. Mas ainda não aprendeu meu nome.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - E ainda é de outra Comissão. Também este nome, por favor!

O SR. DEPUTADO ASDRUBAL BENTES - Sr. Presidente, meu amigo Edinho Bez...

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - Nome difícil. Eu sou amigo de S.Exa. de longa data.



O SR. DEPUTADO ASDRUBAL BENTES - Sr. Presidente, Deputado Edinho Bez, Srs. Deputados, quero fazer eco às palavras do Deputado Vanderlei Macris.

Na Comissão da Amazônia, tenho, de forma contumaz, repetidas vezes, me posicionado contra essa falta de respeito a esta Casa, no momento representada por esta Comissão. Não é o Deputado que convidou ou convocou; é o Poder. Afinal, o convite foi feito aos presidentes. Eram eles que nós queríamos ouvir, sem demérito nenhum aos seus representantes, às vezes muito mais competentes tecnicamente que os presidentes, mas trata-se de falta de respeito ao Poder.

Vamos ouvir os representantes e, a seguir, meu caro Deputado Vanderlei, pode fazer o requerimento — que eu o subscreverei — de convocação aos presidentes, para que esta Casa se imponha. Nós não podemos ficar à mercê do Executivo, como costumeiramente vem ocorrendo. O Executivo tem que entender que somos Poderes autônomos, que devem ser harmônicos entre si, e essa harmonia deixa de existir quando há falta de respeito.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - Apenas reiterando ao Deputado Asdrubal Bentes, como já havíamos esclarecido, caso as exposições não satisfaçam as duas Comissões, o que será avaliado por nós, a próxima iniciativa será a convocação.

O SR. DEPUTADO ASDRUBAL BENTES - Presidente, embora...

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - Eu não posso obrigar as pessoas a virem.

O SR. DEPUTADO ASDRUBAL BENTES - Embora satisfaçam as explicações técnicas, mas para demonstrar o poder desta Casa nós devemos exigir a convocação deles para que venham aqui reiterar o que já foi dito pelos seus representantes.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - Avaliaremos posteriormente.

Com a palavra o Deputado Carlos Magno.

O SR. DEPUTADO CARLOS MAGNO - Meu caro Presidente, prefiro radicalizar a minha posição. É uma posição particular. Há 2 anos faço parte desta Comissão, e nós vivenciamos isso aqui por diversas vezes, principalmente com empresas aéreas, com consórcios construtores de usinas. Por meio de concessão pública, uma empresa reguladora tem obrigação de fiscalizar as ações dessas



concessionárias, mas nós nos deparamos com certas situações, até com muito cinismo por parte de alguns que vêm aqui manifestar suas posições.

Eu não quero questionar aqui a ANATEL, porque ela tem o seu corpo técnico. Está aqui um conselheiro, que a está representando muito bem. Com relação ao Tribunal de Contas da União, que venha o técnico.

Agora, com todo respeito ao Eduardo, Diretor-Executivo do Sindicato, eu gostaria, como membro desta Comissão, como Vice-Presidente da Comissão da Amazônia, presidida pelo Deputado Jerônimo, se o Regimento Interno permitir, que fosse desconsiderada, retirada, a minha assinatura para participação nesta audiência, porque eu não vou me submeter a passar por esses vexames pelo qual temos passado ao longo destes 2 anos.

Então, por meio de um entendimento, que eu acho louvável, porque nós vivemos numa democracia, eu acredito que ao final estarei disposto a assinar uma convocação futura. Se o Regimento Interno permitir, eu gostaria de retirar a assinatura da minha presença desta audiência.

O SR. DEPUTADO VANDERLEI MACRIS - Sr. Presidente, peço a palavra para uma questão de ordem, uma proposta.

Eu queria pedir ao nosso colega que, de alguma forma, mudasse um pouco essa orientação, para que nos mantivéssemos na reunião. A proposta seria liberar o Sr. Eduardo de participação.

Vamos ouvir o representante da ANATEL, vamos ouvir o representante do Tribunal de Contas. Depois nós vamos decidir o que fazer em relação às empresas. Poderíamos liberar o Sr. Eduardo, não ouvi-lo, até como forma de protesto desta Comissão.

Eu peço ao colega que recupere sua manifestação nessa direção. Liberamos o Sr. Eduardo e ouvimos a ANATEL e o Tribunal de Contas. Depois, nós decidiríamos o que fazer em relação a essa questão.

O SR. DEPUTADO PLÍNIO VALÉRIO - Sr. Presidente.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - Deputado Plínio Valério.

O SR. DEPUTADO PLÍNIO VALÉRIO - Já foi dito, mas não custa reforçar. Eu também sou dessa opinião. Não vai me satisfazer, Dr. Eduardo Levy, Diretor do



Sindicato, com a maior gentileza e educação, porque tive que pegar um avião e chegar cedo a esta reunião.

Seja qual for a explicação dele, eu já estou predeterminado — e isso é ruim — a não entender, a não aceitá-la. Eu concordo plenamente em adiar, em dispensar o Diretor e dar uma prova a esse pessoal, que não pode virar as costas para nós, já que vira as costas para a população o tempo inteiro. Concordo plenamente. Seja qual for a proposta, radical ou não, eu a assinarei.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - Passo a palavra ao Deputado Jerônimo Goergen, Presidente da Comissão de Integração Nacional, Desenvolvimento Regional e da Amazônia.

O SR. DEPUTADO JERÔNIMO GOERGEN - Quero cumprimentar o Deputado Edinho Bez, as Sras. e os Srs. Deputados. Saúdo o Rodrigo, Conselheiro da ANATEL, o Eduardo, Diretor do Sindicato, mas, como proponente desta audiência, já na primeira chamada, com a sua presença, Rodrigo, eu fiquei um pouco frustrado em razão de não estar aqui presente o Presidente da ANATEL, sem nenhum demérito a sua condição...

O SR. RODRIGO ZERONE - Ele está à disposição.

O SR. DEPUTADO JERÔNIMO GOERGEN - Não que não estivesse! Eu apenas estou registrando que fiquei frustrado, porque é um assunto de extrema relevância para o Brasil. E a Agência deveria aqui estar. Isso já motivaria um registro de minha parte, Presidente Edinho, sobre a necessidade de alteração do cronograma desta reunião. Não há dúvida nenhuma.

Já tive oportunidade de encontrar o Eduardo. Cumprimento-o pela atitude de pelo menos aqui representar a entidade. Este assunto é motivo de dois requerimentos de CPI nesta Casa. Sou signatário de um deles, com os Deputados Ronaldo Nogueira e Marchezan Junior.

Eu estava agora no aeroporto de Brasília tentando conversar com a *Rádio Gaúcha*, do Rio Grande do Sul, mas não tive condições de fazer a ligação. Tive que pedir um telefone emprestado, sair a pé do aeroporto para poder fazer um contato.

Nós queríamos hoje, Deputado Edinho — por isso a ação conjunta das duas Comissões... V.Exa. solicita audiência para debater a qualidade dos sistemas de telefonia. Eu agreguei, com apoio dos meus colegas membros da Comissão de



Integração e Amazônia, outros pontos. A ANATEL fez, Rodrigo, no ano passado, uma série de apontamentos às operadoras. Nós não sabemos, passado quase meio ano, quais são as ações que estão sendo praticadas.

Há poucos dias o Governo Federal fez uma desoneração de mais 6 bilhões até 2016, que será devolvida em investimentos. Na verdade, é um novo financiamento público, para compensar investimentos que talvez não tenham sido feitos — e deveriam ter sido feitos.

Nós estamos tendo agora o improviso das antenas em postes de luz. Há uma série de questões. Não dá para concordar com a ausência aqui, meu caro Eduardo Moreira, das operadoras. Deveria estar presente pelo menos um executivo de cada uma delas aqui conosco, em respeito ao Parlamento nacional, à Câmara Federal. Sem dúvida, Deputado Edinho, isso nos motiva a reavaliarmos a situação.

Considero que poderíamos, sem dúvida nenhuma, ouvir o Eduardo, saber se tem algo a dizer, ouvir o Rodrigo. Mas não considero, como proponente da audiência, que o objetivo tenha sido atingido. Eu não tenho a menor dúvida de que a convocação deverá ser o próximo caminho. Quero inclusive propor que estas duas Comissões se dirijam ao Presidente Henrique Alves, para tentarmos, com S.Exa., determinar ações com relação ao futuro das CPIs que estão pedidas aqui nesta Casa.

Se o objetivo é realmente desdenhar de uma reunião que era para ser esclarecedora, talvez tenhamos que tomar uma ação mais efetiva. Eu já deixo encaminhada essa proposta, para que a gente altere o cronograma dessa reunião, até porque, como disse, não me considero atendido por esse pleito.

Quero apenas fazer o registro aqui, porque esse é o exemplo de tantos cidadãos e cidadãs que vivem no dia a dia a dificuldade da telefonia. Está aqui conosco o Prefeito Alcides Meneghini, de Capão do Cipó, Município do interior do Rio Grande do Sul. Imaginem que no aeroporto de Brasília nós não temos telefone; no nosso interior, Prefeito Alcides, é muito pior ainda a situação. Esse é o motivo desta reunião.

(Não identificado) - Se é assim no Sul, imaginem na Amazônia.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - Gostaríamos de convidar para compor a Mesa o Sr. Marcelo Barros da Cunha, Secretário de Fiscalização de



Desestatização e Regulação de Energia e Comunicações do TCU, a quem agradecemos pela presença.

Gostaria de agradecer, em nome de todos os membros, a todos pela presença.

Antes de iniciar a exposição, quero fazer os seguintes esclarecimentos, de acordo com o Regimento desta Casa. O tempo reservado a cada convidado é de 20 minutos, prorrogáveis, não podendo ser aparteado. Cada Deputado inscrito para interpelações poderá fazê-las por 3 minutos. O convidado terá igual tempo para responder. É facultada a réplica e a tréplica pelo mesmo prazo.

Passo a palavra ao Sr. Rodrigo Zerbone, Conselheiro da Agência Nacional de Telecomunicações — ANATEL.

O SR. RODRIGO ZERBONE - Bom dia a todos os presentes. Queria saudar os presentes e agradecer o convite feito à Agência, que está inteiramente à disposição. Como o Deputado Edinho Bez bem ressaltou, o Presidente da ANATEL hoje está numa audiência neste mesmo horário no Senado Federal. Portanto, não pôde comparecer. Mas eu, como membro do Conselho Diretor, estou aqui para tirar todas as dúvidas de V.Exas.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - Só lembrando que ele se colocou à disposição para vir à Comissão na hora determinada.

O SR. RODRIGO ZERBONE - Exatamente.

Então, eu queria saudar todos os Deputados — e o faço por intermédio dos Deputados Edinho Bez e Jerônimo Goergen —, o Dr. Marcelo e o Dr. Eduardo Levy.

Eu trouxe aqui uma breve apresentação. Vou passá-la rapidamente. Este é um tema muito amplo. Se nós estivéssemos aqui durante 3 dias, certamente preencheríamos todo o tempo discutindo, tentando abordar todas as ações desenvolvidas pela ANATEL nos últimos tempos para assegurar ao consumidor de serviço de telecomunicações uma qualidade de serviço que seja adequada a sua expectativa.

(Segue-se exibição de imagens.)

De forma didática, quero apresentar o próximo *slide*, em que separa a qualidade de serviço de telecomunicações em qualidade técnica, qualidade de rede — como citou o Deputado Jerônimo, esse é um típico exemplo de dificuldade de



fazer as ligações —, de insuficiência técnica de rede; temos também a qualidade no relacionamento com o consumidor.

Para que consigamos desenvolver um enfoque maior, pelo menos na minha apresentação, depois estarei à disposição dos Srs. Deputados para qualquer esclarecimento mais aprofundado sobre os diferentes temas, vou fazer uma apresentação mais detida sobre a qualidade de rede do SMP, que é o serviço celular comumente conhecido, e dos TUPs, que são os orelhões, os terminais de uso coletivo de telefonia fixa.

Com relação à qualidade do relacionamento com o consumidor, esse é o mesmo problema que temos para todos os serviços. É um problema comum em relação à qualidade do atendimento, à qualidade dos serviços de relacionamento com os consumidores e as empresas, que envolve cobrança, atendimento sobre problemas em fatura, problemas na própria contratação. Temos alguns dados referentes a problemas de cobrança, que é o principal problema identificado hoje com os consumidores. Muitos problemas de cobrança são originários da falta de transparência na contratação ou dificuldade do usuário de entender o que está sendo contratado. Obviamente existem também os problemas efetivos de cobrança a maior, que são identificados pelos nossos sistemas de reclamação, tanto na ANATEL como no Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

Passando para o próximo *slide*, a ANATEL tem feito um esforço grande em relação à regulação da qualidade do serviço, tanto no aspecto técnico quanto no aspecto do relacionamento das empresas com os consumidores, em três níveis. O primeiro, mais básico, é um esforço de diagnóstico. Esse é um desafio grande.

Como vou demonstrar em um próximo *slide*, no caso das cautelares de suspensão de venda do serviço móvel pessoal, foi feita uma das maiores fiscalizações da história da ANATEL. Buscamos dados de cada antena existente no Brasil, do tráfego dela, taxa de queda de chamada, taxa de não alocação no canal, que é quando o usuário nem consegue iniciar uma ligação. Esses dados da fiscalização de campo, a fiscalização técnica, com os dados do Sistema de Atendimento ao Consumidor que a ANATEL tem, a ANATEL hoje tem um sistema de *call center*, de atendimento ao consumidor que faz mais de 6 milhões de



atendimentos por ano com uma taxa de resolução de 99% e de resolução em 5 dias, acima de 85%.

É lógico que até com a popularização maior do número, do acesso, as pessoas sabem que têm acesso a esse serviço cada vez mais na ANATEL. Hoje estamos enfrentando uma dificuldade no próprio financiamento dessa infraestrutura e já estamos pensando inclusive em repassar esses custos para as empresas, até porque só existe esse custo pela má prestação de serviço ao consumidor pelas empresas. Isso é algo que está sendo avaliado.

Os dados internos da ANATEL desses atendimentos são fundamentais para que possamos fazer uma análise benfeita de quais são exatamente os problemas, tanto no aspecto quantitativo quanto qualitativo, de qual é o item com maior número de reclamações, quais são e por que isso ocorre, quais exatamente são os focos de insatisfação do consumidor.

Estamos fazendo um esforço grande de depuração desses dados, inclusive trazendo também os dados do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor, os dados que vêm a partir do SINDEC, que é o Sistema de Coleta de Dados de todos os PROCONs do País. Os dados são muito semelhantes e trazem para nós a capacidade — esse é um grande desafio nosso — de fazer um diagnóstico benfeito.

Já sabemos que dois dos principais problemas são exatamente reclamações sobre a deficiência técnica do serviço, mas principalmente reclamações referentes à cobrança e tudo o que envolve o sistema de cobrança das empresas.

A partir de um diagnóstico benfeito — esse é um esforço que a ANATEL vem fazendo, a partir de fiscalizações mais amplas, que consigam sair da tradicional fiscalização pontual, em que um fiscal chega a um determinado ponto de venda e verifica se aquele ponto de venda específico está ou não cumprindo as determinações da ANATEL. Busca-se uma fiscalização mais ampla, que consiga passar para o órgão regulador um diagnóstico benfeito de como está o serviço como um todo nas diferentes localidades do País, inclusive levando em consideração a diferença em relação à Região Norte, que tem algumas peculiaridades que dificultam a construção de rede, mas que também tem uma menor atratividade econômica para as empresas. Isso gera maiores descumprimentos, o que exige, inclusive, um



esforço regulatório maior da ANATEL para que as empresas cumpram com suas obrigações contratuais e regulamentares.

A partir disso, a partir de um diagnóstico que consigamos fazer, benfeito... E todo o trabalho da ANATEL tem sido para que consigamos utilizar melhor a nossa capacidade, de forma mais eficiente, com os mesmos recursos, pois sabemos das restrições orçamentárias que todos temos na administração pública atualmente. A partir desses dados, passamos por um esforço grande de revisão da nossa regulamentação.

Hoje já temos em vigor novos regulamentos de qualidade, que, cumprindo inclusive recomendações do TCU, trazem uma percepção maior do usuário para dentro desses indicadores — como o usuário está percebendo esse serviço — e tratam de forma diferenciada os dados, com a previsão de uma entidade independente coletando esses dados e, obviamente, sendo suscetível de auditoria e fiscalização da ANATEL.

Outro aspecto importante nessa revisão das normas que estamos fazendo é o esforço de unificação das regras. Temos hoje um cenário de convergência na tecnologia de prestação de serviços de telecomunicações e de convergência também na própria oferta comercial desses produtos. Elas são feitas pelo mesmo ponto de venda, elas são feitas, quando por telefone, pela mesma central, elas são oferecidas em conjunto, e hoje ainda têm regras distintas e estruturas regulatórias dentro da ANATEL.

Então, estamos fazendo um trabalho de reestruturação da Agência. Ainda este mês nós devemos votar, em caráter final, o novo Regimento Interno da ANATEL, que centraliza toda essa atividade, tanto de produção de normas quanto, em outra superintendência, de acompanhamento e controle dessas obrigações a serem criadas. Também criamos uma superintendência de defesa do consumidor específica, com uma estrutura adequada para os desafios que temos, em um mercado em que cada vez mais as telecomunicações fazem parte da vida das pessoas, com a televisão por assinatura, com o serviço móvel pessoal, que está a todo momento com o cidadão, com a telefonia fixa e, obviamente, com os demais serviços que são prestados com base nessa infraestrutura, principalmente sobre a



banda larga, com serviços de rede social, que cada vez mais exigem tráfego, banda, qualidade de serviço para os usuários.

Essa reformulação dentro da ANATEL vai possibilitar que nós consigamos ter regras mais uniformes, vai possibilitar que consigamos também tratar de uma forma mais coerente e sistemática a parte de acompanhamento e controle dessas obrigações.

Nesse esforço, também estamos, e aí já passando para esse terceiro vértice, que é exatamente o que antes seria tradicional para o processo sancionatório da ANATEL, um processo administrativo, sujeitos à ampla defesa, sujeitos a recurso, com o que desaguaria ou desagua em multas ao final. Na maior parte das vezes, essas multas são contestadas no Judiciário, apesar de a ANATEL ter uma taxa de sucesso no Judiciário de manutenção das multas acima de 95%. Só o fato da demora na discussão desse sancionamento traz prejuízo obviamente para o usuário, já que de nada adianta para ele se a empresa tem que pagar ou se a ANATEL aplica uma sanção milionária ou não.

O que importa para o usuário é se o serviço dele está funcionando de forma adequada. E isso é o que a gente está buscando com novos regulamentos, que trazem um novo regulamento de sanções, trazem mecanismos de sancionamento alternativos, não só baseados em multas, mas em obrigação de fazê-lo, em descontos para as empresas, quando elas corrigem imediatamente o problema, e também um novo regulamento de TAC, que está em consulta pública. Esperamos finalizá-lo ainda no primeiro semestre. O que vai possibilitar que façamos TACs com as empresas, para que o problema do usuário seja resolvido e sejam feitos investimentos necessários para a resolução desses problemas.

Essa é uma mudança de paradigma forte na Agência e exige uma mudança cultural importante. Estamos fazendo isso, e é algo que já sentimos. Já existem exemplos claros disso. A própria suspensão de vendas foi um produto dessa mudança. Já que, naquele momento, dado que o quantitativo de multas que foram sendo aplicadas durante os anos não estava sendo apto para resolver o problema, e o crescimento dos problemas era grande e contínuo, nós optamos por um sistema alternativo de sancionamento, que é a suspensão de vendas.



Entretanto, entendemos que essa sanção teria de ser aplicada especificamente em casos excepcionais, mas não descartamos, em nenhum momento, no próprio... Aí eu vou entrar um pouquinho mais nas cautelares, no cumprimento da cautelar. Então, estamos fazendo esse panorama.

Este mostra que o diagnóstico foi, todos sabem, de degradação contínua do serviço. Então, a ANATEL determinou a suspensão de vendas com essa distribuição que os senhores conhecem.

Avaliação trimestral. Já foi feita uma primeira avaliação, já temos os dados, que estão publicizados no site da ANATEL. Eu trouxe alguns.

Este é o índice de Reclamação de Completamento e Reparo dentro da ANATEL. Há um crescimento muito grande após a cautelar, o que já esperávamos. É o efeito da publicização do problema, da publicização da própria Agência e do mecanismo de reclamação dentro da ANATEL. Mas o que nós acompanhamos é que em 90% das empresas essas reclamações já estão caindo, decrescendo.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - Dr. Rodrigo, apenas para lembrá-lo de que, em função da manifestação da maioria dos Deputados desta Comissão, tomarei a decisão de convocar todos, e peço que não leve em consideração o TCU e a ANATEL, pois o próprio Presidente da ANATEL sugeriu que mudássemos a data porque ele gostaria de estar presente. Então, nada contra a ANATEL, nesta oportunidade, da mesma forma com relação ao TCU.

Conto também com a compreensão do Sr. Eduardo Cardoso Moreira, que veio representando as empresas. Houve numa manifestação de repúdio da parte da maioria dos membros desta Comissão e também destas duas Presidências. Vamos encerrar esta reunião e apresentaremos requerimentos aos dois Presidentes para, na próxima quarta-feira, aprovarmos a convocação principalmente das empresas que avaliaremos depois.

Antes de encerrar, quero lembrar que hoje, às 18 horas, na sala da Presidência da Comissão, vamos receber, com muita honra, o Presidente do Tribunal de Contas da União, Ministro Augusto Nardes, que tomou a iniciativa de fazer uma visita para trocarmos ideias sobre os trabalhos. Havia falado anteriormente com o Presidente e os assessores aqui presentes que será importante



trabalharmos juntos. Contamos com o Tribunal de Contas nos assessorando, para que, ao final, possamos apresentar o melhor resultado possível.

Passo a palavra ao Deputado Jerônimo Goergen, Presidente da Comissão de Integração Nacional, Desenvolvimento Regional e da Amazônia.

O SR. DEPUTADO JERÔNIMO GOERGEN - Sr. Presidente, agradeço ao Sr. Rodrigo a compreensão. V.Exa. concedeu-lhe a palavra justamente em respeito à posição da ANATEL. Agradeço aos demais a presença.

Como já detectado, a retirada dos membros desta Comissão foi em repúdio a isso.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - Somente por conta da ausência dos presidentes das empresas.

O SR. DEPUTADO JERÔNIMO GOERGEN - Pela ausência dos presidentes das empresas.

Quero encaminhar no sentido de que as duas Comissões aprovem o requerimento na próxima semana e que V.Exa. solicite ao Presidente Henrique Alves uma reunião ainda esta semana sobre a posição dele com relação às CPIs que estão em andamento. Ele ainda não se manifestou, depois que assumiu a Casa, com relação a esse tema. Portanto, precisamos regimentalmente encaminhar a convocação.

Sugiro, não em termos de convocação porque talvez não seja o caso, que para a próxima audiência seja convidado também o Ministro Paulo Bernardo. Acho interessante que tenhamos o contexto inteiro. Não vamos deixar o Ministério ausente, porque esse é um problema do Brasil e, portanto, complementaria essa audiência que estamos propondo.

É apenas para encaminhar. Estou à disposição de V.Exa.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - Esta Presidência aprova a sugestão. Faremos o requerimento em conjunto e convidaremos, sim, o Ministro das Comunicações, pois tem tudo a ver com esta discussão. Parabenizo V.Exa. pela iniciativa.

Registro também a presença do Prefeito de Capão do Cipó, Alcides Meneghini, do Rio Grande do Sul. Seja bem-vindo sempre a esta Comissão e à Câmara dos Deputados.



Agradecendo mais uma vez a todos a presença, reitero que, na próxima reunião ordinária, deveremos aprovar o requerimento de convocação, porque tomamos a decisão de partir sempre para convites, e assim estamos fazendo. No momento em que não formos atendidos no convite, convocaremos. Foi uma decisão da primeira reunião desta Comissão no último dia 6 de março.

Com a palavra o Deputado Hugo Motta.

O SR. DEPUTADO HUGO MOTTA - Srs. Presidentes, cheguei um pouco além do horário marcado, mas tomei conhecimento da atitude dos Deputados membros da Comissão de Fiscalização e também da Comissão da Amazônia de se retirarem diante da não presença dos presidentes das empresas. Mas até onde pude tomar conhecimento...

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - Só para lembrar, os presidentes das empresas não compareceram, mas enviaram...

O SR. DEPUTADO HUGO MOTTA - É justamente isso que vou abordar.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - V.Exa. está sabendo então?

O SR. DEPUTADO HUGO MOTTA - É. Até onde sei, o Sr. Eduardo Levy é o Presidente...

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - Diretor-Executivo.

O SR. DEPUTADO HUGO MOTTA - Diretor-Executivo do SINDITELEBRASIL. Ele já esteve aqui em outras audiências, cumprindo o papel de representar as empresas, e as outras audiências foram realizadas apresentando o plano de expansão e de melhoramento de cada empresa de telefonia móvel. Então, até onde eu saiba, as empresas seriam representadas, e o Sr. Eduardo Levy traria para as Comissões o plano de expansão e estaria aqui para dirimir quaisquer dúvidas dos Parlamentares ou de quem quisesse se manifestar sobre a questão da telefonia móvel.

Se as Comissões têm essa prerrogativa de convocar, essa é uma decisão que será apreciada em plenário. Mas, a meu ver, essa audiência poderia ter sido realizada no dia de hoje, e, caso, ao fim da audiência, as dúvidas não tivessem sido dirimidas, aí, sim, deveríamos fazer as convocações.

O problema é grave, mas hoje, com a presença dos representantes da ANATEL, das empresas de telefonia e da Secretaria de Fiscalização de



Desestatização e Regulação de Energia e Comunicações, poderíamos ter tido uma audiência pelo menos lucrativa no que diz respeito a podermos questionar sobre assuntos importantes que a população nos cobra nos nossos Estados e, a partir daí, partirmos para a convocação. Mas como os Srs. Presidentes optaram e decidiram seguir o Plenário sobre essa convocação, resta-nos cumprir a missão: apreciar os requerimentos e, em uma nova audiência pública, estar aqui para discutir os problemas.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - Apenas complementando as palavras de V.Exa., também respeito a maioria, que repudiou e se retirou do plenário. Eles se manifestaram, conversaram comigo e se mostraram descontentes. O Deputado Jerônimo e eu trocamos ideias e decidimos, em respeito à maioria dos Deputados desta Comissão, encerrar esta reunião e convocar reunião ordinária para a próxima quarta-feira, dia 17, às 10 horas, quando daremos continuidade, apresentando os requerimentos, e partiremos, então, para a convocação.

Agradecendo a todos a colaboração e contando com a aquiescência de todos, está encerrada esta audiência pública.