

## **COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

### **PROPOSTA DE FISCALIZAÇÃO E CONTROLE Nº 24, DE 2011.**

#### **RELATÓRIO PRÉVIO**

Propõe que a Comissão de Defesa do Consumidor fiscalize o desempenho da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) no exercício de sua competência para fiscalizar a prestação de serviços de telecomunicações, em especial, quanto à qualidade e à modicidade tarifária dos serviços de telefonia móvel.

**Autor:** Deputado ROBERTO SANTIAGO  
**Relator:** Deputado JÚLIO DELGADO

#### **I – RELATÓRIO**

O Senhor Deputado Roberto Santiago apresentou à Comissão de Defesa do Consumidor uma Proposta de Fiscalização e Controle, numerada pela Mesa da Câmara dos Deputados como PFC nº 24, de 2011, que propõe que a Comissão de Defesa do Consumidor, mediante ações de controle externo, promova a fiscalização do desempenho da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) para a garantia da qualidade e da modicidade das tarifas de serviços de telefonia móvel.

O nobre Autor argumenta em sua justificação, com muita propriedade, que:

“Não obstante a conveniência e a relevância do uso de celulares, o valor das tarifas e a qualidade dos serviços de telefonia móvel têm deixado a desejar. De acordo com o site da Anatel, a quem incumbe regular e fiscalizar a prestação dos serviços, em janeiro de 2009, foram registradas 48.278 reclamações contra as empresas operadoras do serviço móvel celular, sendo 29% referentes à cobrança de tarifas. Em janeiro de 2011, foram registradas 70.590 reclamações, sendo 43% referentes à cobrança de tarifas. Considerando esses dados, pode-se registrar o peso significativo das reclamações referentes às tarifas cobradas no universo de manifestações de usuários insatisfeitos ou com problemas decorrentes da prestação desse serviço público.

Além disso, a grande variedade de planos ofertados aos usuários e as diferentes formas de tarifação dos produtos, tais como voz, acesso a internet, mensagens de texto e encaminhamento de imagens, contribuem para complexidade do sistema de cobrança dos serviços de telefonia móvel. Essa característica dificulta a compreensão, pelo usuário, dos valores cobrados pelas prestadoras e, consequentemente, sua análise quanto à adequação dos valores àqueles utilizados ou contratados.

A qualidade do atendimento das concessionárias aos usuários também é um aspecto bastante questionado, pois, tomando-se por base as reclamações registradas pela Anatel, verifica-se um baixo percentual de problemas solucionados pelos centros de atendimento aos consumidores das prestadoras do serviço móvel.”

Ainda, de acordo com a justificação contida na PFC sob análise, é referido que “a qualidade do atendimento das concessionárias aos usuários também é um aspecto bastante questionado, pois, tomando-se por base as reclamações registradas pela Anatel, verifica-se um baixo percentual de problemas solucionados pelos centros de atendimento aos consumidores das prestadoras do serviço móvel”.

Por último, o Autor da Proposta de Fiscalização e Controle, submetida ao crivo desta Comissão, reivindica que “se verifique se a Anatel está

cumprindo o seu papel de garantir a qualidade da telefonia móvel, incluindo-se os aspectos relacionados à cobrança e aos preços praticados pelas operadoras”.

Desse modo, sugere que é oportuno avaliar, entre outros aspectos, como a Anatel acompanha estes indicadores e se vem adotando medidas tempestivas e eficazes para a melhoria na prestação do importante serviço de telefonia móvel para seus usuários.

## **II - VOTO DO RELATOR**

### **II. 1 - Da Legalidade do Pedido**

A proposição em análise é fundamentada no artigo 100, § 1º, combinado com os artigos 60, inciso II, e 61 do Regimento Interno da Câmara dos Deputados.

A fiscalização dos procedimentos administrativos adotados pela Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel, entidade integrante da Administração Pública Federal indireta, submetida a regime autárquico especial e vinculada ao Ministério das Comunicações, com a função de órgão regulador das telecomunicações, com sede no Distrito Federal, é amparada pelo inciso X do art. 49 da Constituição Federal e pelo inciso XI do art. 24 do Regimento Interno da Câmara dos Deputados.

De acordo com o art. 19 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, à Anatel compete adotar as medidas necessárias para o atendimento do interesse público e para o desenvolvimento das telecomunicações brasileiras, atuando com independência, imparcialidade, legalidade, impessoalidade e publicidade, e especialmente implementar, em sua esfera de atribuições, a política nacional de telecomunicações. Assim, dentre outras atribuições e inúmeras competências atribuídas na lei, a Agência é a responsável pela fiscalização dos serviços prestados pelas concessionárias do serviço público de telecomunicações.

## **II. 2 - Da Competência desta Comissão**

Nos termos dos arts. 60, inciso II, e 61, combinados com o inciso V e parágrafo único do art. 32 do Regimento Interno da Câmara dos Deputados, o objeto de ação da presente PFC é o de realizar a fiscalização do desempenho da Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel para a garantia da qualidade e da modicidade das tarifas dos serviços de telefonia móvel de seus consumidores, o que se enquadra nas competências desta Comissão de Defesa do Consumidor, de acordo com sua missão precípua de zelar pela higidez das relações de consumo e pela adoção de medidas que visem à proteção e à defesa do consumidor brasileiro.

## **II. 3 - Da Conveniência e Oportunidade**

Este Relator considera, por todos os títulos, oportuna e conveniente, a implementação da PFC nº 24, de 2011.

Os procedimentos adotados pela Anatel e denunciados pelo ilustre Deputado Roberto Santiago, na condição de autor da PFC, na hipótese de serem confirmados, prejudicam uma parcela muito expressiva dos consumidores brasileiros dos serviços de telefonia móvel.

Urge, pois, a juízo deste Relator, que esta Comissão, como importante órgão do Poder Legislativo na área de defesa do consumidor, exerça seu papel fiscalizador, perseguindo o objetivo de esclarecer todos os aspectos envolvidos na possível conduta leniente e insuficiente praticada pela Anatel no seu papel fiscalizador, inclusive admitindo a prática de elevados percentuais de reajustes nos preços das tarifas cobradas pelos serviços prestados pelas concessionárias de serviços de telefonia móvel aos seus consumidores/usuários.

## **II. 4 - Conclusão**

Pelo exposto, julgamos conveniente e oportuna a presente iniciativa do Senhor Deputado Roberto Santiago e encaminhamos nosso voto pela

aprovação desta Proposta de Fiscalização e Controle nº 24, de 2011, nos termos do Plano de Trabalho e Metodologia de Avaliação que se segue.

Sala da Comissão, em de maio de 2013.

Deputado JÚLIO DELGADO  
Relator

## **PLANO DE TRABALHO E METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO**

### **1. Objetivos da Ação de Fiscalização**

A ação decorrente da PFC nº 24, de 2011, consiste em:

I – fiscalizar os processos e metodologias utilizados na revisão e consequentes reajustes de preços das tarifas dos serviços de telefonia móvel, para os períodos tarifários compreendidos entre janeiro de 2008 e dezembro de 2012, bem como avaliar o papel desempenhado pela Anatel no acompanhamento dos respectivos repasses de índices de reajustes praticados pelas empresas concessionárias do setor;

II – apurar a base legal para o reposicionamento tarifário aplicado pelas concessionárias do serviço telefonia móvel às suas tarifas, para os períodos tarifários compreendidos entre janeiro de 2008 e dezembro de 2012, bem como os eventuais erros cometidos no repasse de reajuste tarifário e possíveis prejuízos causados aos consumidores/usuários do serviço;

III – investigar e analisar os métodos e critérios utilizados pela Anatel para aferir os indicadores de desempenho e qualidade na prestação dos serviços pelas concessionárias dos serviços de telefonia móvel, confrontando-os com os alarmantes números de reclamações registradas pelos consumidores/usuários no período de janeiro de 2008 a dezembro de 2012.

### **2. Procedimentos de obtenção e análise das informações**

Este Relator sugere a metodologia de trabalho a seguir discriminada, para implementar a PFC nº 24, de 2011:

1 – Realizar, pelo menos, uma audiência pública prévia com a oitiva dos representantes do:

- a) Ministério das Comunicações;

- b) Conselho Diretor da Anatel;
- c) Comitê de Defesa dos Usuários de Serviços de Telecomunicações junto à Anatel;
- d) Fundação Procon de São Paulo;
- e) Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor – Idet;

2 – Coletar e analisar todas as informações e os relatórios obtidos junto às entidades acima mencionadas, com o propósito de verificar a fundamentação da expressiva quantidade de reclamações oferecidas e registradas pelos consumidores/usuários dos serviços;

3 - Averiguar se houve conduta irregular ou abusiva por parte das concessionárias do serviço móvel de telecomunicações na aplicação e repasse de índice de reajuste sobre o preço das tarifas repassadas aos consumidores/usuários;

4 - Encaminhar ao Tribunal de Contas da União, nos termos do inciso X do art. 24 do Regimento Interno da Câmara dos Deputados, pedido de realização de auditoria operacional na Anatel, compreendendo o período de janeiro de 2008 a dezembro de 2012, com a finalidade de levantar todas as informações pertinentes e necessárias à boa e eficaz consecução dos objetivos desta PFC;

5 - Analisar as informações obtidas e repassadas pelo TCU, bem como estudar as conclusões das audiências públicas com vistas à elaboração de um relatório final e à apresentação de eventuais proposições, no âmbito desta Casa, voltadas a minimizar os problemas verificados.

### **3. Meios e Recursos Necessários aos Trabalhos**

Conforme dispõe o art. 61, inciso III, e a remissão nele feita ao art. 35, § 6º, do Regimento Interno, o Relator informa que, para executar o Plano de Trabalho e Metodologia de Avaliação apresentado, considera necessário

o assessoramento de um Consultor Legislativo com conhecimento da legislação relacionada com a Anatel e com o Contrato de Concessão de Serviços de Telefonia Móvel, bem como das normas que contêm as penalidades administrativas e legais aplicáveis às infrações possivelmente cometidas.

Serão necessários recursos financeiros que garantam a realização das audiências públicas, bem como para eventual deslocamento de parlamentares e consultor legislativo, com a finalidade de efetuarem as eventuais inspeções *“in loco”* que se fizerem necessárias.

#### **4. Prazo para a Realização dos Trabalhos**

O Relator estima em 90 (noventa) dias o prazo para a realização das audiências públicas, para levantamentos e análises dos dados e informações recebidas, conforme descrito neste Plano de Trabalho.

Sala da Comissão, em 10 de maio de 2013.

Deputado JÚLIO DELGADO  
Relator