



CÂMARA DOS DEPUTADOS

DETAQ

Sessão: 0635/13

Orador:

Hora:

Fase:

Data:

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 REUNIÃO Nº: 0635/13

DATA: 29/05/2013 LOCAL: Plenário 9 das Comissões

INÍCIO: 11h06min TÉRMINO: 15h09min PÁGINAS: 89

DEPOENTE/CONVIDADO - QUALIFICAÇÃO

EDUARDO LEVY CARDOSO MOREIRA - Presidente-Executivo do Sindicato Nacional das Empresas de Telefonia e de Serviço Móvel Celular e Pessoal — SINDITELEBRASIL.
MAXIMILIANO MARTINHÃO - Secretário de Telecomunicações do Ministério das Comunicações, representante do Sr. Paulo Bernardo Silva, Ministro das Comunicações.
JOÃO BATISTA DE REZENDE - Presidente da Agência Nacional de Telecomunicações — ANATEL.

MARCELO BARROS DA CUNHA - Secretário de Fiscalização de Desestatização e Regulação de Energia e Comunicações do Tribunal de Contas da União — TCU.
MARCOS AUGUSTO MESQUITA COELHO - Diretor de Relações Governamentais, representando o Sr. José Mauro Carneiro da Cunha, Presidente da Oi/Brasil Telecom.
RODRIGO ABREU - Presidente da Tim Celular S.A.
ANTÔNIO CARLOS VALENTE - Presidente da Vivo Telefônica.
CARLOS HERNAN ZENTENO - Presidente da Claro S.A.
OSCAR PETERSEN - Vice-Presidente da EMBRATEL, representando a NET Serviços de Telecomunicação S.A.

SUMÁRIO

Debate sobre a qualidade dos sistemas de telefonia fixa e móvel do País.

OBSERVAÇÕES

Houve exibições de imagens.
Houve exibição de vídeo.
Há oradores não identificados.
Houve intervenções fora do microfone. Inaudíveis.

CÂMARA DOS DEPUTADOS - DETAQ COM REDAÇÃO FINAL
Comissão de Fiscalização Financeira e Controle
Número: 0635/13 Data: 29/05/2013

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - 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, objeto do Requerimento nº 429, de 2013, de minha autoria, e do Requerimento nº 286, de 2013, de autoria do Deputado Jerônimo Goergen, Presidente da Comissão de Integração Nacional, Desenvolvimento Regional e da Amazônia — CINDRA. Comunico que os Srs. Deputados Wladimir Costa e Carlos Magno justificaram a ausência a esta audiência pública por motivo de saúde. Informo aos nobres Deputados que, por questão de tempo exposta à Mesa, o Sr. Eduardo Levy Cardoso Moreira, Presidente-Executivo do SINDITELEBRASIL, fará a exposição inicial. Os Presidentes das empresas Tim, Vivo e Claro, os Vice-Presidentes das empresas EMBRATEL e GVT e o representante da Oi/Brasil Telecom estão todos aqui, à disposição dos Deputados desta Comissão. Como não há espaço para todos à mesa, eu gostaria que os nossos convidados se manifestassem à medida que eu os for chamando, para que os Deputados saibam quem é quem nesta reunião.

O primeiro que eu gostaria que se manifestasse é o Sr. Rodrigo Abreu, Presidente da Tim Celular S.A.

O SR. RODRIGO ABREU - Bom dia, Deputado! Bom dia, Câmara! É um prazer estar aqui. Estou à disposição.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - Antonio Carlos Valente da Silva, Presidente da Telefônica Vivo.

O SR. ANTONIO CARLOS VALENTE DA SILVA - Bom dia, Sr. Presidente! Bom dia, Srs. Deputados! É um prazer estar aqui no dia de hoje.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - Carlos Hernan Zenteno, Presidente da Claro S.A.

O SR. CARLOS HERNAN ZENTENO - Boa tarde, Excelência! Estou à disposição.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - Oscar Petersen, Vice-Presidente da EMBRATEL, que falará em nome da NET Serviços de Comunicação S.A. A Claro, a NET e a EMBRATEL são empresas do mesmo grupo de acionistas e hoje estão juntas.

O SR. OSCAR PETERSEN - Estou aqui, Sr. Presidente.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - Gustavo Gachineiro, Vice-Presidente Executivo da GVT, conforme acordado com esta Presidência.

O SR. GUSTAVO GACHINEIRO - Boa tarde, Presidente! Estou à disposição.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - Obrigado. Marcos Augusto Mesquita Coelho, Diretor de Relações Governamentais da Oi/Brasil Telecom. O Presidente e o Vice-Presidente da Oi se encontram em viagem internacional.

O SR. MARCOS AUGUSTO MESQUITA COELHO - Bom dia, Deputado! Bom dia a todos os presentes! É uma satisfação estar aqui.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - Obrigado. Convido para tomar assento à mesa o Sr. João Batista de Rezende, Presidente da Agência Nacional de Telecomunicações — ANATEL. (Pausa.)

Peço que entrem em contato, pois estava confirmado. O Sr. João Batista de Rezende, Presidente da Agência Nacional de Telecomunicações — ANATEL, estava aqui ainda há pouco. (Pausa.)

Fui informado agora de que ele está chegando. Convido para tomar assento à mesa o Sr. Maximiliano Martinhão, Secretário de

Telecomunicações, representante do Sr. Paulo Bernardo Silva, Ministro das Comunicações, conforme justificativa acatada por esta Presidência. (Pausa.) Chamo o Sr. Marcelo Barros da Cunha, Secretário de Fiscalização de Desestatização e Regulação de Energia e Comunicações do Tribunal de Contas da União. (Pausa.) Chamo o Sr. Eduardo Levy Moreira, Presidente-Executivo do Sindicato Nacional das Empresas de Telefonia e de Serviço Móvel Celular e Pessoal — SINDITELEBRASIL. (Pausa.)

O SR. DEPUTADO HUGO MOTTA - Sr. Presidente...

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - Deputado Hugo Motta, V.Exa. tem a palavra.

O SR. DEPUTADO HUGO MOTTA - Sr. Presidente, só para que a gente possa organizar a audiência de forma que ela tenha o resultado esperado, eu gostaria de saber de V.Exa. qual vai ser o critério de inscrição dos Parlamentares, se falaremos após as explanações...

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - Já explicarei em seguida. Depois de ler o requerimento que originou esta reunião e teve o apoio unânime dos Deputados da Comissão, passarei a presidência dos trabalhos, imediatamente, ao Deputado Jerônimo Goergen, que é autor do mesmo requerimento na Comissão que ele preside, por isso nós já discutimos com os Srs. Deputados fazer esta reunião conjunta. Pedirei ao Deputado Jerônimo Goergen que assuma a presidência. Depois de lido o requerimento, já aprovado por esta Comissão, cada expositor falará por 15 minutos. Se necessário for, haverá tolerância dos dois Presidentes aqui presentes. O expositor não poderá ser interrompido. Logo após as exposições, os Parlamentares inscritos — a lista já está sendo passada — terão 3 minutos para suas perguntas, 2 minutos, com tolerância de 1 minuto. E cada expositor terá 3 minutos para a resposta. Haverá direito à réplica e à tréplica.

Passo a presidência ao Deputado Jerônimo Goergen.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Jerônimo Goergen) - Bom dia a todos os senhores e senhoras. Bom dia, Deputado Edinho Bez. Eu penso que esta reunião é uma mudança de paradigma na relação do setor com a sociedade brasileira. Em nome da Comissão de Integração, eu quero agradecer a presença dos executivos das empresas, dos Presidentes das empresas operadoras de telefonia no nosso País. Esta é uma reunião completamente diferente da outra que nós aqui mesmo tentamos realizar. Não se trata de ser contra ou a favor de um segmento da iniciativa privada, mas sim de um sistema que é fundamental para o desenvolvimento do Brasil. Eu tenho certeza de que esta reunião deixará uma agenda positiva para a melhoria desse serviço. Buscaremos esclarecer tudo aquilo que hoje é deficiência, é problema, ou até mesmo omissão de órgãos públicos, privados ou deste Parlamento — o que não queremos ser é omissos com relação a este tema.

Vamos conduzir uma reunião, Deputado Edinho Bez, Sras. e Srs. Deputados, que nós dê a tranquilidade de que as coisas realmente estão acontecendo e de que, se não estão, é porque alguns problemas existem, então que nós possamos derrubar essas barreiras, para que realmente tudo aconteça bem.

Conforme combinado, inicialmente nós daremos a palavra ao Sr. Eduardo Levy, representante do SINDITELEBRASIL, para que ele provoque o debate, traga o tema a ser discutido. Mas, antes disso, por uma questão regimental, o Deputado Edinho Bez, como proponente conjunto desta reunião, tem o direito de fazer uso da palavra.

Com a palavra o Deputado Edinho Bez.

O SR. DEPUTADO EDINHO BEZ - Sr. Presidente, o objetivo desta reunião V.Exa. já adiantou, mas é importante ler o requerimento que a originou, para conhecimento dos

presentes, convidados e outras autoridades, às quais agradecemos a presença. *Nos termos do art. 58, incisos II e V, da Constituição Federal, combinado com o art. 24, incisos III e VII, do Regimento Interno da Câmara dos Deputados, requeiro, ouvido o Plenário desta Comissão, a realização de audiência pública destinada a debater a qualidade dos sistemas de telefonia fixa e móvel no Brasil. (...)*

Justificativa

Em que pese essa Comissão de Fiscalização Financeira e Controle, em conjunto com a Comissão de Integração Nacional, Desenvolvimento Regional e Amazônia — CINDRA, ter convidado as empresas telefônicas para uma audiência pública no dia 09 de abril deste ano, à reunião compareceu apenas um representante do Sindicato das empresas, o que levou o plenário da CFFC a repudiar a presença destes e por consequência retirar-se do plenário, inclusive com a concordância dessa presidência, levando ao encerramento da reunião sem que se pudessem ouvir os presentes. Após o encerramento da Audiência Pública este presidente, juntamente com o presidente da CINDRA, decidiu propor o seguinte ao plenário das duas comissões o seguinte:

1 - Realizar outra audiência pública, desta vez com a presença do ministro das comunicações, Paulo Bernardo — ou de representante —, que, automaticamente representará o governo federal.

2 - Reiterar o convite à ANATEL.

3 - Reiterar o convite ao TCU.

4 - Reiterar o convite às operadoras de telefonia.

Decidimos também que iremos propor ao Plenário que, após a audiência pública enunciada, façamos uma análise do resultado, que esperamos seja positivo. Caso contrário, encaminharemos o assunto para o Presidente da Câmara dos Deputados, que estará à disposição duas comissões aguardando para manifestação, inclusive, com o pedido da instalação de uma Comissão Parlamentar de Inquérito-CPI, tendo em vista já haver alguns aguardando apenas a implantação. Diante do exposto, conto com a sensibilidade dos eminentes pares para aprovação deste requerimento.

Isso foi o que nós aprovamos. Quero também agradecer e enaltecer a atenção especial dada por todos os convidados, que se manifestaram, a maioria tendo vindo à Comissão e se colocado à disposição. É necessário que se façam aqui estes esclarecimentos. Com a palavra o Deputado Jerônimo Goergen, que preside a outra Comissão, para falar do requerimento de S.Exa.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Jerônimo Goergen) - Como eu já falei inicialmente, nós temos agora o início do trabalho. Vamos começar ouvindo o Sr. Eduardo Levy, Presidente-Executivo do Sindicato Nacional das Empresas de Telefonia e de Serviço Móvel Celular e Pessoal — SINDITELEBRASIL. Como já disse o Deputado Edinho Bez, a lista para que os Parlamentares possam se manifestar já está à disposição. Sr. Eduardo, obrigado pela presença. O senhor está com a palavra por até 15 minutos.

O SR. EDUARDO LEVY CARDOSO MOREIRA - Bom dia, Deputado Edinho Bez. Bom dia, Deputado Jerônimo Goergen. Agradeço o convite. Vou dar início à minha apresentação lembrando sempre a oportunidade que eu tive de conversar com os senhores e com outros Deputados sobre o fato de o setor sempre ter estado presente, em 100% dos convites que nós recebemos. Mais uma vez estamos aqui. E, em razão das discussões e conversas que tivemos posteriormente, estamos com os representantes de todas as empresas inicialmente apresentadas.

Vou fazer uma apresentação em pé, utilizando eslaides, e vou procurar cumprir o tempo. Falarei sobre os serviços de telecomunicações.

Eu vou começar mostrando uma reportagem que foi exibida no *Jornal Nacional*, da Rede Globo, no dia 16 de maio, porque ela por si só já nos dá bastantes elementos a respeito do assunto.
(*Exibição de vídeo.*)

O SR. EDUARDO LEVY CARDOSO MOREIRA - Como os senhores observaram, o nosso crescimento está muito acelerado. Nós vamos falar sobre as questões desse grande desafio que nós temos, que é o desafio do crescimento acelerado.
(Segue-se exibição de imagens.)

Não existe setor no País que esteja crescendo a velocidade tão grande e há tantos anos quanto nós: em 2012, 8% de crescimento na telefonia móvel; 10% na banda larga fixa; 27% na TV por assinatura; e 60% na banda larga móvel. Isto, apenas no ano de 2012, e graças a um investimento recorde feito pelas operadoras, que estão aqui, pelas prestadoras, um investimento de 25 bilhões de reais, quase 26 bilhões de reais, o que dá, considerando-se os 365 dias do ano, algo próximo a 70 milhões de reais por dia. Outro dado, que estava sendo mostrado antes: nós conseguimos alcançar, em maio deste ano, 100 milhões de acessos em banda larga, por clientes que podem acessar do seu *smartphone*, ou através dos *modems* 3G, que são encaixados nos computadores. E a grande revolução que este País pode vir a ter é que 40% desses acessos foram ativados nos últimos 18 meses: 40% do que está sendo utilizado hoje em banda larga móvel foi ativado nos últimos 18 meses. Isso é uma novidade para todo mundo, uma revolução que pode ser feita neste País, para melhorar a saúde, para melhorar a educação.

A velocidade da banda larga também vem crescendo. A velocidade da banda larga fixa passou para 6,6 megabits por segundo, segundo a fonte Net Index, que fez o cálculo de *downloads* da banda larga fixa no Brasil em janeiro de 2013. A ANATEL estabeleceu, no leilão em que nós adquirimos as nossas licenças, a obrigação de cobrirmos, em abril de 2013, ou seja, 1 mês atrás, 998 Municípios com a tecnologia de terceira geração. Nós temos no dia a dia acompanhado os Congressistas, discutido, e vemos a necessidade de termos mais 3G nos Municípios. A obrigação é de 928, mas nós temos hoje, em maio de 2013, 3.371 Municípios cobertos com a banda larga móvel 3G. E, como eu tenho dito em outras ocasiões, nós temos feito muito, mas, normalmente, ainda é pouco para a demanda da população. Mas estamos superando as metas que nos foram atribuídas quando participamos do leilão. Quais são essas obrigações? A obrigação de cobertura de 3G e, agora, de 4G, definida no edital de licitação de 2007, conhecido como Edital de 3G, e no Edital de 4G, é esta: *Um município será considerado atendido quando a área de cobertura contenha, pelo menos, 80% da área urbana do Distrito Sede do município (...).* Ou seja, a obrigação, da forma como foram feitos os leilões, é nós cobrirmos 80% da área geográfica do distrito sede. Normalmente, nós temos tido demandas dos Srs. Deputados em relação à cobertura de distritos. Esses distritos são cobertos normalmente quando há viabilidade econômica, mas, quando não há, eles não estão dentro da obrigação que nos foi atribuída quando nós fizemos a compra dessas licenças, em 2007 e em 2012. Em consequência disso, quando os senhores se deslocam no interior, por força do trabalho, sentem quedas de chamada, de ligação, principalmente no deslocamento de uma cidade para outra. Não háem nenhum edital a obrigação de cobertura em estradas. O que ocorre normalmente é que, quando nós temos três Municípios em área que é economicamente viável e essas estradas estão dentro das áreas urbanas ou são economicamente viáveis, há cobertura.

Isso que está sendo mostrado aqui é perfeitamente entendido, na medida em que este deslocamento é feito numa área onde não há a obrigatoriedade da cobertura do sinal.

Seria bom que houvesse? É claro que seria bom que houvesse. Então é preciso encontrarmos uma forma de fazer esse atendimento diferentemente do que foi feito no passado. Isso tem sido tratado com o Governo e a ANATEL nos leilões subsequentes. O último leilão de quarta geração nos levou à obrigatoriedade de cobrir áreas rurais em regiões 30 quilômetros além das regiões que estávamos cobrindo originalmente. Mesmo assim, 264 milhões de acessos de celulares existentes no Brasil, num mercado em que o custo para se adquirir um consumidor, o esforço de *marketing*, o esforço de propaganda, é muito maior do que o custo de se perder um cliente. As empresas têm no mercado, conforme aponta o índice estabelecido por um instituto alemão que mede a concentração de mercado com base no *market share*, uma tal competição, que este é considerado o sexto maior mercado competitivo do mundo. Porque aqui existem quatro empresas. Não é em todos os lugares do mundo que existem quatro empresas competindo, muito menos uma concentração do mercado nessas quatro empresas. O minuto já caiu pela metade de 2008 para o primeiro trimestre de 2013. Quando eu preparei a apresentação para fazer na audiência anterior, nós não tínhamos ainda o dado do primeiro trimestre de 2013, e o primeiro trimestre anterior apontava 17 centavos. O preço do minuto que o consumidor utiliza vem caindo. Existem inúmeros planos ofertados hoje para os clientes em que ele pode fazer ligação gratuita, ou pagando apenas um determinado valor fixo, mesmo que ligue para outro Estado, etc. Isso gera em consequência uma quantidade de minutos por usuário por mês que vem crescendo também substancialmente.

De acordo com o balanço das empresas, publicado pela Comissão de Valores Mobiliários, balanços auditados, o brasileiro gasta em média 19 reais e 30 centavos. Se levarmos em conta os dados do IBGE sobre rendimento real habitual dos ocupados em janeiro de 2013, que aponta uma renda média do brasileiro de 1.820 reais, teremos 1% da renda média. As pesquisas do IBGE comprovam, efetivamente, que se gasta 1% da renda, independentemente da renda que se tem. A média é essa, e realmente isso se confirma.

A tarifa de interconexão vai trazer um benefício maior — tarifa de interconexão é como uma empresa paga a outra para usar a sua rede. Esse esforço vem sendo feito pelo País, no sentido de reduzir em torno de 62% essa tarifa, que vai cair, em 2015, para um valor de 15 centavos o minuto.

E o Brasil, apesar de termos este volume de pessoas falando, esta quantidade de acessos, é o país que lidera o *ranking* de maior carga tributária na América Latina de impostos sobre o total do custo do uso do celular. Trabalho feito por uma associação junto com uma consultoria reconhecida internacionalmente chama esse custo de *total cost of mobile use*, isto é, custo total da média do uso do celular. O Brasil é, disparado, o que tem os maiores tributos.

Então, acho que há um esforço, um trabalho feito no Congresso no sentido de desonerarmos, no sentido de reduzirmos principalmente para aqueles que pagam os 19 reais, em relação aos demais, pelo menos isso. E o Banco Central mostra que, de janeiro de 2000 a fevereiro de 2013, estes produtos monitorados pelo País tiveram este crescimento: óleo diesel, 135%, e por aí afora. O produto que menos cresceu no período foi o telefone celular, com 59%, quando o IPCA bateu 88%, e o telefone fixo — muitos comentam as nossas assinaturas básicas — também cresceu menos do que a inflação no período. Portanto, o setor também contribui para que não haja crescimento da inflação no País.

E ele é acessível à população? Sim. O dado do IBGE mostra claramente a consequência dos eslaides anteriores. Nós tivemos, de 2005 para cá, um crescimento de 90% no número de pessoas que usam o celular e que têm renda familiar entre 340 e 678 reais. E

isso é mais forte naqueles que têm renda familiar mais baixa. Este eslaide aqui, para mim, ele é bastante significativo, porque encontrar pessoas com renda familiar de até 170 reais... Mas 41% deste grupo tem hoje um telefone celular. Este dado foi divulgado em 16 de maio de 2013, pela Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios 2011, do IBGE. Então, houve um salto. A população pode usar, pode efetivamente fazer uso do serviço e se beneficiar. Também segundo a mesma fonte, 90% dos domicílios brasileiros têm telefone, e é menor o percentual dos que têm abastecimento de água, rádio, rede de esgoto, coleta, filtro de água.

Também temos um dado do Global Competitive Index que mostra que a telefonia é o segmento da infraestrutura brasileira mais bem colocado. Telefonia fixa está aqui; telefonia móvel está aqui, neste outro ponto; estradas, bastante à frente; ferrovias, portos e aeroportos, em colocação bastante inferior à infraestrutura de telecomunicações. A demanda por estes dados todos é cada vez maior, cada vez maior, cada vez maior. Nós temos capacidade de fazer implantações muito rápido. Os últimos dados na ANATEL mostram que estamos implantando 15 novas antenas de celular por dia no Brasil. Precisamos aumentar essa velocidade, mas 15 por dia já é alguma coisa bastante razoável.

O crescimento do tráfego também é muito forte, principalmente nos *tablets* e em *smartphones*. Em 2017, o vídeo representará 72% do tráfego móvel. Isto significa infraestrutura.

O ar que faz com que o celular respire chama-se antena. Nós precisamos instalar muito mais antenas no Brasil, seja na mesma área geográfica onde já existe cobertura, seja em novas áreas geográficas, através dos novos leilões de que iremos participar. O tráfego de dados no Brasil vai crescer 60% ao ano até 2017, e a explicação para isso tem uma lógica. Antigamente, nós tínhamos antenas e torres muito altas cobrindo uma determinada área geográfica e atendendo a toda a população que estava, por exemplo, aqui neste círculo. À medida que há crescimento da demanda, ou seja, mais usuários utilizando o serviço, e os mesmos usuários utilizando cada vez mais, nós precisamos de mais antenas para fazer a cobertura. E, na quarta geração, ou se o tráfego ainda vai crescer, nós precisamos de muito mais antenas. O Brasil precisa colocar, principalmente na quarta geração, e particularmente nas 12 cidades-sede da Copa do Mundo, quase 10 mil antenas mais até o final do ano que vem. O Brasil tem hoje sessenta e poucas mil antenas, e vamos precisar colocar mais de 10% a mais no período de 1 ano. Tanto o aumento da demanda como a adoção de novas frequências leva a esta consequência: cada antenazinha verdinha desta aqui, aproximadamente 500 mil reais entre a sua estrutura e a necessidade de ela se comunicar para fora. Mas nós temos no País, e está aqui na Câmara Federal neste momento, em tramitação...

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - Lembro que já chegamos aos 15 minutos. Mas concedemos uns minutos de tolerância.

O SR. EDUARDO LEVY CARDOSO MOREIRA - Muito obrigado. Entre estas 250 leis que nos restringem, está em tramitação na Câmara a Lei Geral de Antenas, que já passou no Senado Federal, do Senador Vital do Rêgo e com relatoria do Senador Eduardo Braga. Ela tramita aqui em três Comissões. Se nós conseguirmos agilidade nessa legislação, vamos ter capacidade de fazer instalações mais rápido. Eu estive, segunda-feira, em Porto Alegre, como sabe o Deputado Jerônimo Goergen. Estive com o Deputado Ernani Polo, que foi seu chefe de gabinete por 7 anos, se não me engano... Oito.

Isto aqui é a situação apenas de um Município, um Município complexo. Eu deixei lá, na reunião de que participei, e vou deixar para esta audiência este trabalho feito. Nós

contratamos um escritório de peritos. O escritório foi a Porto Alegre, esteve em todos os locais, levantou todos os locais onde há restrições. Em Porto alegre, há restrições em escolas, parques, praças, clínicas médicas, entre elas clínicas de *shiatsu* e semelhantes. Levantamos todos os endereços. A conclusão desse parecer técnico é que 88% da área urbana de Porto Alegre tem algum impedimento para instalação de antena. E o que acontece com a população de Porto Alegre? Está insatisfeita, porque, vai a uma praça, não tem sinal. vai a um determinado hospital, não tem sinal. Mas não tem sinal porque há restrições, em consequência de leis que foram estabelecidas lá, leis muito antigas. O legislador, à época, observava, talvez tivesse preocupação com a saúde, etc. O que nós precisamos, senhores, é do contrário, nós precisamos do apoio dos senhores e de pressão, para que possamos instalar mais antenas em cidades como Porto Alegre e outras cidades do Sul e de outras Regiões. Temos, então, muitas vezes, em consequência disso, uma quantidade de reclamações, que aparecem nos dados do PROCON, em matérias de jornais que mostram o setor de telecomunicações brasileiro como um dos líderes em reclamações. Mas nós precisamos entender também que nós somos os líderes em número de clientes neste País. Temos, em todo o nosso setor, mais de 300 milhões de clientes. Uma empresa que tem 70 milhões de clientes é diferente de uma empresa que tem 20 mil clientes. As nossas contas são de uma tal complexidade — foi sugerido à época pela área de defesa do consumidor que nós colocássemos para todos os clientes todas as nossas chamadas —, que nos levam a um volume de reclamações, em termos absolutos, muitas vezes grande, mas os últimos dados da ANATEL, de fevereiro de 2013, apontam 380 reclamações por cada grupo de 1 milhão de clientes. Em termos do que está anotado, do que aparece nos jornais, o volume absoluto pode ser grande, mas a base é enorme. Para atender esta demanda crescente de clientes, de tráfego, nós multiplicamos por 20 o número de atendentes em *call centers*. Tivemos planos de melhoria aprovados pela ANATEL, e o resultado prático desses planos de melhoria mostra o seguinte, em quatro indicadores. Este indicador em amarelo está quase sendo alcançado. Em termos práticos, quem está acessando a rede de dados não percebe se está com 98 ou com 95. É claro que nós precisamos melhorar isso, até porque ainda estamos abaixo da meta, embora apenas em um dos quatro indicadores, mas, em termos práticos, não há alteração perceptível.

Os primeiros resultados de medições de qualidade de banda larga fixa também mostram isso. Aqui nós temos uma meta em vermelho. Estamos acima da meta. Atingimos esta meta e a superamos. Então, tanto na velocidade instantânea quanto na velocidade média, nós atendemos.

Duas últimas transparências.
Nós somos um setor que investe. Somos um setor que está entendendo a sua importância, principalmente em relação à banda larga móvel para melhoria da qualidade para a população brasileira. Facilitamos a geração de renda e incluímos brasileiros. Proporcionamos ganhos de produtividade. Geramos milhares de empregos. Ajudamos a preservar o meio ambiente, porque nós não poluímos em nada. E desenvolvemos o País, porque em 2012 a nossa base de clientes cresceu 12%. Senhores, nós precisamos é de apoio dos senhores, para que possamos ter mais facilidade para cumprir a nossa obrigação de implantar infraestrutura neste País. Muito obrigado.

(Palmas.)

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - Agradecemos a exposição do Sr. Eduardo Levy Moreira e passamos a palavra ao Sr. Maximiliano Martinhão, Secretário de Telecomunicações do Ministério das Comunicações. V.Exa. dispõe da palavra por

O SR. MAXIMILIANO MARTINHÃO- Bom dia, Deputado Edinho Bez e Deputado Jerônimo Goergen, companheiros de Mesa, Srs. Deputados. Primeiro, em nome do Ministro Paulo Bernardo, agradeço o convite que foi realizado para falarmos nesta audiência pública conjunta da Comissão de Fiscalização Financeira e Controle e da Comissão de Integração Nacional, Desenvolvimento Regional e da Amazônia. Eu preparei uma pequena apresentação, Deputado, para falar sobre dados setoriais — muitos desses dados já foram apresentados —, com foco em ações do Ministério das Comunicações relacionadas a qualidade de serviços e em ações para o desenvolvimento da infraestrutura.

Entendemos que, para assegurar a qualidade de serviços para os usuários, é importante que nós tenhamos uma infraestrutura de telecomunicações atualizada, moderna, com capilaridade para atender a todas as demandas dos usuários. Vou falar de dados do serviço. Primeiro, telefonia fixa. Em 2012, fechamos o ano com 44 milhões de acessos ao serviço, prestado em regime de competição. Um número importante a destacar sobre a competição é que aqui, diferentemente do que aconteceu em outros países onde houve abertura do mercado de telecomunicações, as novas operadoras do serviço de telefonia fixa foram capazes de, nos últimos 5 anos, angariar uma parcela significativa dos serviços que antes eram prestados pelas concessionárias, em razão da competição. Foi possível nesse período de 5 anos crescer 5 milhões de acessos do serviço de telefonia fixa, o que foi muito bom.

Televisão por assinatura.

Temos um crescimento muito grande da televisão por assinatura. Atingimos mais de 16 milhões de acessos de televisão por assinatura no Brasil. É importante ressaltar a contribuição que o Congresso deu ao editar a nova Lei do Serviço ao Acesso Condicionado, a Lei do SEAC, que abriu o setor de televisão por assinatura e permitiu o crescimento recente desse serviço em nosso País, crescimento que vem tendo maior volume principalmente nas Regiões Norte e Nordeste do País.

Serviço móvel.

Como já mencionado, o crescimento é acelerado. Em 2012, fechamos com 262 milhões de acessos de serviço móvel no Brasil.

Por fim, a banda larga, que é a principal agenda do setor de telecomunicações para o Ministério das Comunicações.

Graças ao Programa Nacional de Banda Larga, fechamos 2012 com 59 milhões de acessos de banda larga móvel e quase 20 milhões de acessos de banda larga fixa, um crescimento muito rápido dentro do Programa Nacional de Banda Larga. E mais recentemente, agora em maio, atingimos 100 milhões de acessos de banda larga em nosso País, entre banda larga móvel e banda larga fixa.

Alguns dados estatísticos sobre a qualidade do serviço. Primeiro, a gente tem que considerar o tamanho do setor e, em função do tamanho do setor, o número de reclamações por 1.000 usuários. Em 2011, houve 1,8 milhão de reclamações no *call center* da ANATEL, Agência Nacional de Telecomunicações, num momento em que registrávamos 312 milhões de acessos de telecomunicações. Isso representava 5,7 reclamações por 1.000 acessos de telecomunicações em uso. A ANATEL, quando ela recebe uma reclamação, estabelece um prazo, previsto em regulamento, para a resolução dessa reclamação. Esse prazo é de até 5 dias úteis. Para a telefonia móvel, acima de 85%; telefonia fixa, acima de 86%; Internet banda larga, acima de 80%; e televisão por assinatura, mais de 89% das reclamações foram resolvidas em até 5 dias.

É importante notar que a ANATEL, no trabalho de estudar essas reclamações, também faz uma avaliação daquilo que está reclamado. Se nós analisarmos, por exemplo, o

serviço móvel, veremos que a principal causa de reclamações é cobrança — 42% das reclamações são relacionadas a cobrança. Em relação aos serviços da rede cabeada, que não são prestados através de comunicação sem fio, mas de uma rede cabeada, tanto a telefonia fixa quanto a comunicação por banda larga fixa, a principal reclamação é de reparo, uma questão da infraestrutura, que eventualmente tem algum problema e precisa ser reparada para que se preste um bom serviço ao usuário. Com relação à ampliação dos serviços para prestação ao usuário final, o Ministério das Comunicações tem um conjunto de ações em curso. Desse conjunto de ações a gente destaca algumas, entre elas o PGMU, Plano Geral de Metas de Universalização, lançado em 2011, por decreto da Presidenta Dilma Rousseff. Entre as inovações, a expansão da telefonia fixa em direção a regiões quilombolas, postos de saúde rurais... Há obrigação de levar no mínimo o telefone público para essas áreas muito remotas. Também no decreto do PGMU, a obrigação do chamado telefone social, o AICE, Acesso Individual Classe Especial, serviço criado para os credenciados do Cadastro Único do Governo Federal. Este público pode ter acesso ao serviço de telefonia fixa a um preço de algo em torno de 9,90 reais.

O Governo Federal, também no PGMU, criou, junto com as operadoras, um memorando, um acordo com as operadoras para a promoção da banda larga popular. As operadoras se comprometeram com o Governo Federal a oferecer uma banda larga de 1 megabit por segundo a 35 reais em todo o Brasil até junho do ano que vem. Mais de 2 mil Municípios brasileiros já contam com essa oferta. As operadoras também estão trabalhando no desenvolvimento da banda larga em escolas públicas urbanas. Mais de 60 mil escolas públicas urbanas já contam com serviço de banda larga gratuito. Ano passado, também em decorrência do decreto da Presidenta Dilma Rousseff, a ANATEL realizou a licitação da quarta geração e também a licitação da faixa de 450 mega-hertz. Qual eram os objetivos dessa licitação? No 2,5 giga-hertz, promover a evolução e a atualização da infraestrutura de telecomunicações, permitindo velocidades melhores da banda larga móvel, com a implantação do 4G. Com 450 mega-hertz, expandir a cobertura da infraestrutura de telecomunicações 30 quilômetros em direção à área rural. O cronograma para a implantação desse importante projeto da banda larga rural e da telefonia rural vai até dezembro de 2015, sendo que, na primeira fase, 30% dos Municípios brasileiros deverão contar com a banda larga rural e a telefonia rural até junho de 2014, mais 30% até dezembro de 2014 e, finalmente, os restantes 40% dos Municípios brasileiros com banda larga e telefonia rural até dezembro de 2015.

Por parte do Ministério, houve também uma série de ações focadas na Região Norte. Em 2011, houve um conjunto de audiências públicas focadas na infraestrutura da Região Norte. Em decorrência disso, o Ministério das Comunicações, através da TELEBRAS, colocou um conjunto de recursos para acelerar a implantação da rede da TELEBRAS na Região Norte. Além disso, a ANATEL, junto com as operadoras, firmou uma série de compromissos para a melhoria de infraestrutura de telecomunicações na Região Norte. O Ministério das Comunicações, junto com a TELEBRAS, está adquirindo um satélite para melhorar a infraestrutura de telecomunicações em todos os Municípios brasileiros. Esse satélite tem previsão de lançamento para 2015, e o Governo Federal está investindo 700 milhões de reais na aquisição desses satélites.

Em relação à melhoria da qualidade dos serviços para o usuário final e à defesa do consumidor, esse é um tema de extrema importância. O Ministro Paulo Bernardo costuma dizer que o Ministério das Comunicações é defensor do setor, defensor do desenvolvimento, do investimento, mas ele é intransigente na qualidade do serviço

prestado ao consumidor. Não há transigência na qualidade do serviço prestado ao consumidor.

Nesse sentido, em 2011, foi editado um decreto, estabelecendo que fosse criado um regulamento tratando da qualidade do serviço de banda larga fixa e móvel no Brasil. O regulamento não existia, e estabeleceu que, em relação à banda larga, fixa ou móvel, a velocidade do serviço fosse crescente ao longo dos anos, iniciando com 20% da velocidade máxima contratada nos primeiros 12 meses, 30% nos 12 meses seguintes e 40% ao final de 24 meses.

A velocidade média também deveria crescer ao longo do tempo, de forma que a banda larga contratada, ao final de 24 meses, tivesse velocidade média igual ou superior a 80% da contratada.

Também foi criada a obrigação de que as operadoras disponibilizassem aos usuários um software capaz de informar ao usuário a velocidade que ele estava tendo no momento da conexão.

Outra ação relacionada à defesa do consumidor: o Ministério das Comunicações apoiou bastante a reestruturação da agência. É importante destacar que, nessa reestruturação, foi criada uma superintendência voltada para o atendimento ao usuário. O Ministério também trabalhou, junto com a ANATEL, um novo regulamento de sanções, que não fosse focado nas multas, mas na resolução dos problemas, de forma que fossem implementadas para as operadoras sanções na forma de obrigação de fazer, procedimento sumário na resolução das infrações e incentivos para a celeridade e resolução de conflitos entre as empresas e os consumidores. Ações para redução dos preços ao consumidor, patrocinados pelo Ministérios das Comunicações. Primeiro, já temos a redução dos valores das comunicação. Já foi mencionado pelo representante das empresas do SINDITELEBRASIL, mas nós temos ações para reduzir o valor da comunicação fixo/móvel e também da comunicação móvel/móvel. No caso da redução do fixo/móvel, espera-se uma redução para o consumidor de até 1 bilhão de reais ao ano, e da móvel/móvel de até 700 milhões de reais ao ano.

O regulamento da Agência Nacional de Telecomunicações — ANATEL estabelece que haja o compartilhamento dos ganhos de produtividade em favor do consumidor. Entre 2001 e 2010, foram compartilhados, em favor do consumidor, 17,5 bilhões de reais pela redução dos índices de reajuste da telefonia fixa. Há um conjunto de ações focadas na melhoria da competição. Primeiro, um regulamento de Exploração Industrial de Linha Dedicada — EILD. Este regulamento é importante porque estabelece a oferta de capacidade entre operadoras de telecomunicações. Este regulamento foi atualizado pela Agência. O que ele promove é uma redução de 30% nos custos de atacado entre operadoras de telecomunicações. Isso facilita a vida e o serviço dos pequenos provedores que demandam recursos dos grandes provedores e pequenos provedores que estão no interior do Brasil. A ANATEL editou recentemente o regulamento de um plano geral de metas de competição em que estabelece uma regulação assimétrica entre os provedores que têm e os que não têm poder de mercado, favorecendo o compartilhamento de infraestrutura que promove a competição.

Já mencionei a lei do SEAC. Esta lei é importante porque abriu o mercado de televisão por assinatura e, com isso, trouxe novos plêiades para o mercado, vai gerar competição e ampliar a infraestrutura de telecomunicações, que trará melhor qualidade para os usuários.

O Ministério tem um conjunto de ações focadas no investimento na construção de redes. Primeiro, há investimentos direto da União. Antigamente, na Agência, os leilões de

radiofrequência eram focados na arrecadação de recursos. Recentemente os leilões foram focados mais em obrigações, em expandir a rede de telecomunicações, ao invés de arrecadar. Quando se faz isso, o Governo Federal deixa de arrecadar com o leilão, mas passa a trazer infraestrutura para o País. A TELEBRAS está investindo, na construção de infraestrutura, em todo o País, mais de 700 milhões de reais. Como mencionei, 65 milhões de reais foram direcionados exclusivamente para a expansão na Região Norte. O Governo Federal vai adquirir um satélite geoestacionário de defesa e comunicações estratégicas no valor de 700 milhões de reais. O Ministério das Comunicações está promovendo cidades digitais, um investimento de 144 milhões de reais, entre 2012 e 2013, e também no Programa GESAC, 40 milhões de reais por ano. Como já foi mencionado aqui, existe, no setor de telecomunicações, um conjunto de tributos incidentes na prestação de serviços muito alto. O Governo Federal vem dando sua contribuição, particularmente na implantação da infraestrutura. O regime especial do programa nacional de banda larga resultará numa renúncia fiscal, por parte do Governo Federal, da ordem de 3,8 bilhões de reais, até 2016, com foco na expansão da infraestrutura de telecomunicações. Temos também a desoneração recentemente aprovada dos *smartphones*. Entendemos que a população quer *smartphones*, quer a banda larga no bolso. O Governo Federal fez uma desoneração incluindo os *smartphones* na lei do bem, resultando numa renúncia fiscal da ordem de 2 bilhões de reais, e também de roteadores que permitem a conexão à Internet, da ordem de 140 milhões de reais, até 2016.

Totalizando as renúncias fiscais do Governo Federal, nós temos 6 bilhões de reais de desoneração, até 2016.

Compartilhamos da preocupação das operadoras, Sr. Presidente, relacionada à importância de uma lei para a implantação de infraestrutura. Esse projeto de lei foi iniciado no Senado Federal. Nós constatamos essa preocupação. O Governo Federal preocupa-se em que as operadoras façam investimentos para a construção de infraestrutura, está dando desoneração tributária para que haja esse investimento, mas nós compartilhamos dessa preocupação das legislações municipais e estaduais, que geram problemas para investimento em infraestrutura. Para concluir, deixo a mensagem final. O setor de telecomunicações é fundamental para o desenvolvimento do País, mas, na opinião do Ministério das Comunicações, é imperativa a defesa da qualidade do serviço para o consumidor. Muito obrigado.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - Agradecemos a exposição ao Sr. Maximiliano Martinhão, Secretário de Telecomunicações do Ministério das Comunicações.

Passamos a palavra ao Sr. João Batista de Rezende, Presidente da Agência Nacional de Telecomunicações — ANATEL. S.Exa. terá até 15 minutos.

O SR. JOÃO BATISTA DE REZENDE - Primeiro, bom dia a todos. Eu queria agradecer o convite do Presidente da Comissão de Fiscalização, Deputado Edinho Bez, e do Presidente da CINDRA, Deputado Jerônimo Goergen. É isso? Acertei. Saúdo os outros Deputados presentes e os demais representantes aqui à Mesa. Como já falaram de muitos dados e informações, eu gostaria rapidamente de dizer que, se olharmos sob o ponto de vista do crescimento econômico do setor de telecom, nós saímos de pouco mais de 38 milhões de dispositivos de telecom em funcionamento, em 2002, para 348 milhões hoje.

Este crescimento é de 10 vezes o número de dispositivos de telecomunicações em funcionamento hoje: entre tevês por assinatura, serviço móvel, telefonia fixa e banda

larga. Evidentemente, isso é um grande desafio para o Brasil, é um grande desafio para as operadoras e também para a Agência Nacional de Telecomunicações. Em que pese a hoje a maior demanda e as maiores reclamações virem do serviço móvel, a ANATEL não se descuida também de outros serviços importantes para o cidadão. Eu falo aqui da telefonia fixa e do orelhão, que é muito pouco lembrado nesses debates. Os orelhões públicos são produtos também importantes para acesso do cidadão. Nós temos acompanhado de forma permanente todos os serviços envolvidos no serviço de telecom, não só o serviço móvel.

O serviço móvel, por se tratar de um dispositivo que tem mobilidade, as pessoas o levam a qualquer canto. Ele virou evidentemente um apelo. Inclusive há distritos, hoje, onde não há serviço móvel, pedindo a instalação do serviço. Há vários Estados hoje que tentam criar alternativas para financiamento de instalação de serviços móveis no distrito, como o Espírito Santo, que fez uma experiência agora dando redução de ICMS para a instalação de serviço móvel nos distritos. O Pará, através do Senador Flecha Ribeiro e de outros Deputados, está tentando discutir com o Governador a possibilidade de levar a telefonia aos distritos. Nós sabemos que são distritos às vezes de mil, 2 mil habitantes. Evidentemente, nos editais anteriores, não havia previsão de instalação de telefonia móvel no distrito. Sabemos que a telefonia fixa chegou, mas o telefone móvel ainda não chegou aos distritos. Tanto é que em 1.500 Municípios o 3G vai chegar em 2016 e 2017. Nós temos uma série de tarefas e de implementações, e evidentemente é preciso dar cumprimento aos interesses e anseios da sociedade.

Do ponto de vista da ANATEL, nós não abrimos mão da discussão da qualidade. Eu acho que a qualidade é fundamental no acompanhamento do crescimento dos serviços. Nós temos hoje perto de 30 mil reclamações diárias no nosso *call center*. Para nós, isso representa um custo de 17 milhões por ano. A Agência tem que administrar esse custo e gastar esses recursos num atendimento que, muitas vezes, as operadoras não fazem em seu *call center*. Tanto é, que uma das reclamações e uma das pressões que nós fazemos nas operadoras é para que melhorem definitivamente o trabalho dos seus *call centers*. A ANATEL tem que ser uma segunda instância, não a primeira instância de reclamação dos usuários. Então, embora os indicadores, como o Levi colocou e eu sou testemunha disso... Já publicamos, há 3 dias, o resultado do segundo relatório de avaliação das empresas celulares. Houve, de fato, uma melhoria nas reclamações em relação às empresas, tivemos queda no número de chamadas que são interrompidas, queda no números de interrupções de voz. E, evidentemente, Levi, os dados que você colocou mostram que a conexão ainda deixa a desejar. O grande desejo do cidadão é poder acessar a Internet no seu serviço móvel. E hoje nós atingimos 70 milhões de dispositivos móveis que acessam banda larga, e temos um caminho grande para chegar ainda.

Do ponto de vista de indicadores, e como aqui é uma discussão de qualidade de telefonia fixa e móvel, eu não poderia deixar de citar quais são os instrumentos que a ANATEL vem trabalhando. Telefonia fixa, por exemplo, nós adotamos, em 2012, uma série de despachos cautelares nas concessionárias ou em telefone CTBC no sentido de diminuir as interrupções no serviço fixo. Nós estamos acompanhando isso mensalmente. Estamos cobrando soluções proativas das empresas para diminuir as interrupções que são causadas no serviço fixo, o que para nós é um problema sério também, não é só a questão do serviço móvel.

(Segue-se exibição de imagens.)

Se nós olharmos rapidamente, temos um mapa de em que Estados nós aplicamos as cautelares no sentido de diminuir as interrupções na telefonia. Em relação a 2013, as

interrupções na telefonia fixa, em janeiro, de 1.794, no Brasil, caíram para 1.177. Estamos acompanhando e exigindo que haja uma constante redução desses números de interrupções.

Na outra página, vemos por regiões: Região Norte. Percebemos que na Região Nordeste houve um acréscimo de abril a maio de 2013. E nós estamos acompanhando todos esses procedimentos de interrupções no serviço fixo. A cada meta descumprida, evidentemente, a ANATEL sanciona as empresas e aplica-lhes multa por não cumprirem os indicadores na telefonia fixa.

Na telefonia móvel — vou falar rapidamente —, já é de conhecimento de todo o mundo a questão da cautelar que nós aplicamos em julho do ano passado, suspendendo as vendas por 12 dias. Achamos que essa é uma medida extrema, uma medida de intervenção econômica muito pesada, mas a ANATEL, naquele momento, achou que tinha que tomar uma atitude em relação ao número que se estava verificando de queda de chamada.

É muito importante dizer que as maiores reclamações no nosso *call center*, na ANATEL, que chegam a 40%, são de cobrança. O cidadão não entende, às vezes, a fatura, não entende a clareza das cobranças. Tanto é, que estamos aprovando um regulamento unificado de atendimento e cobrança, e também vamos fazer isso no regulamento do SMP: melhorar a forma de apresentação das faturas, dar mais clareza para o usuário sobre o que ele está comprando, sobre o que está pagando. Nós sabemos que muitos dos usuários estão entrando pela primeira vez no serviço de telecom. Isso está acontecendo muito na TV por assinatura, em que nós tivemos um aumento de 94% nas reclamações. É evidente que o mercado estava estagnado. Nós saímos de 12 milhões de assinantes, no final de 2011, para 19 milhões de assinantes que estão adquirindo hoje TV por assinatura. E é um processo que vai continuar. Evidentemente há uma série de problemas nesses pacotes. A pessoa compra lá, acha que vai assistir ao jogo do time preferido dele, e a empresa diz que é *pay-per-view*, tem que pagar à parte.

Então, para essas explicações o setor tem que estar atento e colocar claramente para o usuário quais são os seus direitos, quais são os seus deveres; colocar claramente quais são as condições de contratação do serviço. Com isso, as reclamações vão diminuir bastante.

Aqui, em relação à cautelar, nós estamos fazendo um acompanhamento trimestral. Já divulgamos dois trimestres. Divulgamos no mês passado o segundo trimestre e divulgaremos daqui a 60 dias o terceiro trimestre do acompanhamento. Como foi colocado, nós sentimos que houve redução no número de reclamações no *call center* da Agência por conta de interrupções de chamada. A cautelar foi exatamente em relação à queda de chamada, os números, os indicadores. Nós estamos acompanhando cada item especificamente — já foi apresentado aqui —, acesso à rede de voz, acesso à rede de dados, e nós achamos que acesso à rede de dados ainda deixa a desejar em relação às contratações que são feitas pelo usuário em relação às empresas. Estamos acompanhando os investimentos que as empresas se colocaram à disposição para fazer. Evidentemente, é importante dizer que a ANATEL não tem só a multa como instrumento. Tivemos uma cautelar em São Paulo na paralisação do Speedy da Telefônica; tivemos uma cautelar na paralisação de venda no serviço móvel; tivemos também outros instrumentos em relação à interrupção e também a orelhões. Em relação a outra questão importante — o Max já falou, eu vou falar rapidamente —, já divulgamos o relatório de um cronograma para medições da banda larga móvel e da banda larga fixa. Nós temos no cronograma em que até dezembro nós vamos divulgar o ranking dos serviços em todos os Estados brasileiros, tanto da fixa como da móvel. Já

divulgamos nos Estados de Minas Gerais, São Paulo e Rio de Janeiro o da banda larga fixa; em agosto nós vamos divulgar também o do serviço móvel. É uma coisa inédita, inclusive em âmbito mundial, porque o Brasil está saindo na frente na medição da banda larga. Nesses três primeiros Estados — Rio, São Paulo e Minas Gerais —, nota-se que as empresas, na banda larga fixa, estão atendendo ao regulamento da Agência. Esperamos que seja, mas, na minha percepção, esse não deve ser o panorama de Brasil, porque os três Estados em que foi divulgado são os mais industrializados em termos de banda larga fixa. Nós vamos ter um desafio para medir também a banda larga móvel. Então, nós estamos fazendo um trabalho de acompanhamento e divulgação do *ranking*. Muitas vezes o usuário prefere ter a informação do *ranking* a ver a própria Agência multar. Ele tem que saber qual empresa está melhor entre as empresas que estão oferecendo o serviço, e a nossa intenção é dar publicidade e, com transparência, divulgar esses dados.

Depois desse cronograma, que nós já divulgamos, da banda larga móvel, nós também fizemos um plano de revitalização dos TUPs. Ou seja, os TUPs têm que estar à disposição, em funcionamento, nas metas da Agência, acima de 95%. Então, nós estamos acompanhando todos os orelhões, o seu funcionamento. Evidentemente, os orelhões hoje têm uma utilização muito pequena. Em 2007, cerca de 800 milhões de créditos eram usados nos orelhões; hoje, não passam de 80 milhões de crédito. Os orelhões estão tendo um desuso muito grande, baixa utilização, por conta do vandalismo, às vezes, e uma série de outros problemas. A ANATEL não está preocupada só com o serviço móvel, embora o serviço móvel seja hoje o maior ofensor de reclamações. Nós temos outras áreas de que a Agência precisa cuidar, tanto que fizemos também um trabalho para diminuir a reclamação no serviço de TV por assinatura, para que chegue ao nível dos indicadores que a Agência determina. O Max já colocou essa questão. Nós estamos fazendo um trabalho de divulgação do *ranking* das empresas em relação ao índice de atendimento. Nós tivemos uma decisão importante, no ano passado ainda, que foi a mudança de cobrança nas regras por ligações interrompidas. Nas empresas com promoções por chamada, se as ligações são interrompidas e em 2 minutos o usuário faz uma ligação para o mesmo número, ele não vai pagar chamada adicional. Isso vale para as regras de ligações por chamada, para evitar que o usuário tenha qualquer prejuízo por conta da qualidade. E nós aprovamos — estamos em consulta pública —, no regulamento de cobrança que vai facilitar a visualização do consumidor em relação aos produtos... E o Max já disse que a ANATEL criou a Superintendência de Relações com Consumidores, que é a Superintendência que coleta os dados e as principais reclamações dos usuários no *call center* da Agência, que está beirando 400 mil ligações/mês. Nós temos todo o interesse de acompanhar e dar agilidade e atendimento a isso. Embora o setor tenha crescido 10 vezes de 10 anos para cá, nós achamos ainda que as empresas têm que dar uma atenção especial aos seus *call centers*, vender transparentemente, informar bem ao usuário, para que haja um aumento efetivo da confiança no setor. Obrigado.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - Agradecemos ao Sr. João Batista de Rezende, Presidente da Agência Nacional de Telecomunicações — ANATEL. Passamos a palavra ao Sr. Marcelo Barros da Cunha, Secretário de Fiscalização de Desestatização e Regulação de Energia e Comunicações, do Tribunal de Contas da União. Com a palavra V.Sa. por até 15 minutos.

O SR. MARCELO BARROS DA CUNHA - Sr. Deputado Edinho Bez, Sr. Deputado Jerônimo Goergen, em nome do Tribunal de Contas da União, eu gostaria de agradecer o convite para participar desta reunião.

(Segue-se exibição de imagens.)

O Tribunal de Contas da União conta hoje em sua estrutura com duas secretarias especializadas na fiscalização da regulação de diversos setores de infraestrutura, uma delas a secretaria responsável pelos setores de energia e comunicações, da qual eu sou titular, que tem entre suas atribuições a responsabilidade pela fiscalização da atuação da Agência Nacional de Telecomunicações, especialmente em suas atividades finalísticas de regulação.

Nesse sentido, o Tribunal de Contas da União realizou nos anos de 2005 e 2006 uma grande auditoria sobre a atuação da ANATEL na regulação da qualidade da prestação dos serviços de telefonia fixa e móvel. Esse trabalho decorreu de uma solicitação da Comissão de Defesa do Consumidor, aqui da Câmara dos Deputados, em decorrência, já naquele ano, do elevado número de reclamações que se verificava, tanto em PROCONs e demandas judiciais, como também no *call center* da ANATEL, sobre dificuldades na prestação do serviço.

Esse trabalho teve também o monitoramento dele, ou seja, uma verificação dos resultados alcançados com a deliberação do Tribunal, entre os anos de 2008 e 2012, e eu vou detalhar brevemente os resultados alcançados. O fato é que o trabalho e a última decisão do Tribunal sobre o assunto no ano de 2012 identificava que boa parte das constatações então realizadas permaneciam válidas até o ano de 2012. É importante ressaltar que esse trabalho não teve o caráter de realizar uma fiscalização sobre empresas de telecomunicações. De forma alguma, o TCU tem em suas atribuições o papel de substituição do órgão regulador. O TCU busca sempre aferir como a agência reguladora, no caso a ANATEL, desempenha a sua atividade regulatória. Com isso, verificamos sempre a atuação da ANATEL.

O trabalho de auditoria realizado em 2005 e 2006 nesse sentido se focou em quatro dimensões, que foram consideradas importantes ou essenciais para a regulação da qualidade da prestação dos serviços. Uma delas é a regulamentação, ou seja, as atividades que a ANATEL desenvolve no sentido de adequar o seu regulamento à percepção de qualidade tida pelo usuário, e a capacidade que a ANATEL tem de responder às demandas e às reclamações recebidas quanto à prestação dos serviços e de incorporar isso na sua regulamentação.

Nesse sentido e nessa dimensão, o TCU, à época, verificou que a regulação vigente era adequada na aferição de parâmetros técnicos da prestação do serviço. Porém, ela não conseguia captar a percepção dos usuários do serviço. Não havia uma correlação entre o que a regulamentação tratava àquela época e as reclamações dos usuários que já então sempre se referiam em maior número a questões de atendimento e de cobrança da prestação do serviço.

Da mesma forma, nesse sentido, mostrava-se que a regulamentação era extremamente técnica e que os cumprimentos de metas de qualidade aferidos pela agência não encontravam correlação com a quantidade crescente de reclamações de prestação do serviço, bem como que a sistemática de regulamentação adotada pela Agência à época não considerava as reclamações realizadas pelos usuários. Então, mesmo as informações ou reclamações oferecidas por usuários ao *call center* da própria ANATEL não eram tratadas de forma sistematizada no momento em que a Agência fazia a revisão dos seus regulamentos de qualidade.

Da mesma forma, foi identificada falta de tempestividade nessa regulamentação, ou seja, uma lentidão na atuação da ANATEL em conseguir captar motivos e as razões das reclamações dos usuários; em conseguir refletir isso em sua regulamentação. A outra dimensão abordada nessa auditoria foi a fiscalização que a ANATEL adota em relação ao cumprimento, à aferição da qualidade da prestação dos serviços. O que se

verificava novamente na metodologia de fiscalização era a ausência de uma cultura orientada ao usuário. A ANATEL à época não monitorava ou não realizava o monitoramento da satisfação do usuário também. À época da realização do trabalho, havia sido feita uma única pesquisa de satisfação do usuários, no ano de 2002, pesquisa essa que só foi realizada novamente ano passado. Essa pesquisa poderia revelar diversas questões que poderiam ser incorporadas tanto à fiscalização da Agência quanto ao seu processo de regulamentação, conforme já tratei. A ANATEL também se mostrava extremamente dependente dos dados informados pelas próprias empresas de telefonia. Ela não fazia uma fiscalização dos sistemas de faturamento das empresas de telecomunicações, sendo que cobrança era e continua sendo um dos maiores fatores de reclamação, como também não fazia um acompanhamento das demandas e reclamações feitas junto aos *call centers* das empresas de telefonia. Também encontramos falhas, por exemplo, nas metodologias de amostragem utilizadas pela Agência em sua fiscalização. Outra dimensão avaliada nesse trabalho foi a sanção. Dada a fiscalização, dada a verificação de desconformidades na qualidade da prestação dos serviços, cabe à Agência desempenhar seu papel de punição e de sanção às empresas. O que se constatou na auditoria foi que o mecanismo de aplicação de multa ou o mecanismo do PADO, o processo administrativo que a ANATEL conduz para a sanção das empresas, mostrava-se extremamente ineficaz. Havia uma grande quantidade por vezes de processos iniciados com duração muito longa, ou seja, a prazo que a ANATEL adotava para o julgamento desses processos era muito longo, com quantidade excessiva de instâncias recursais no âmbito da Agência. Verificou-se também que na fixação de valores nos âmbitos dos PADOs não havia um critério claro tanto na telefonia fixa quanto na móvel, tampouco um critério homogêneo, de forma que muitas vezes amostras encontradas nessas auditorias revelavam multas cujo valor era menor do que o valor do investimento necessário. Isso mostrava uma falta de critério da Agência na definição de valores, bem como que a Agência à época utilizava poucos instrumentos alternativos como o citado pelo Presidente da ANATEL, a exemplo da medida cautelar adotada ano passado. A ANATEL à época usava muito pouco esses instrumentos. E na avaliação feita nessa auditoria, indicamos isso como sendo uma possibilidade de melhoria na atuação da Agência, induzindo à melhoria na qualidade.

A última dimensão abordada naquele trabalho foi a de educação dos usuários. Verificou-se que os usuários não conheciam a regulamentação e os seus direitos e que a ANATEL também não adotava medidas voltadas a ampliar essa educação dos usuários. Da mesma forma, os usuários não participavam do processo de regulamentação da Agência. Todo o regulamento da ANATEL é submetido a consulta pública. Verificou-se à época baixa participação dos usuários, muitas vezes por incompreensão do assunto tratado na audiência pública. Também se apontou que, à época, já havia um *ranking* de qualidade disponibilizado no site da ANATEL. O Tribunal apresentou como oportunidade de melhoria que houvesse o aperfeiçoamento desse *ranking*. Nesse sentido, o Tribunal, por meio do Acórdão nº 2.109, de 2006, fez determinações e recomendações à ANATEL no sentido de que atacasse as deficiências e as oportunidades de melhoria que haviam sido apresentadas nessa auditoria e que apresentasse um plano de ação para atacar todas essas questões. A aplicação desse acórdão foi monitorada, como eu já havia dito, entre os anos de 2008 e 2012, e constatou-se ainda baixo grau de implementação das medidas que a própria ANATEL havia proposto em seu plano de ação, o que mostrava que os avanços na

regulamentação da qualidade ainda eram tímidos. Nesse sentido, por meio do Acórdão nº 1.864, de 2012, o Tribunal reiterou diversas determinações e recomendações apresentadas e ainda alertou sobre a importância da participação ativa do Conselho Diretor da ANATEL junto às suas áreas técnicas, a fim de induzir maior celeridade e maior compromisso na presteza de melhor regulamentação da qualidade.

O gráfico em *pizza* mostra o baixo grau de implementação de medidas indicadas pelo TCU, a exemplo de determinações do Tribunal que têm caráter cogente: somente 27% haviam sido cumpridas no momento do término desse monitoramento, no início de 2012.

Eu trago alguns exemplos do que foram essas determinações verificadas no monitoramento. Tivemos, por exemplo, verificações de determinações em cumprimento, ou seja, que a ANATEL já adotava medidas voltadas à implementação dessa determinação, como a revisão da sua regulamentação, buscando inibir a recorrência de reclamações, buscando implementar medidas para corrigir seus processos de amostragem de fiscalização.

Havia à época, e foi concluída em 2012, a revisão do regulamento de sanções da ANATEL, que já foi também apresentado aqui. O processo de revisão desse regulamento foi iniciado em 2003, e só em 2012 foi concluído, com as melhorias já apresentadas aqui.

Como determinações parcialmente cumpridas também verificadas pelo Tribunal, ou seja, que não foram cumpridas em sua plenitude, verificamos, na questão da política de educação dos usuários, que a ANATEL tem avançado em relação a esse assunto, mas ainda precisa induzir à melhoria dos mecanismos de participação dos usuários nas suas consultas públicas, no seu processo de regulamentação.

Como determinações cumpridas, ressaltamos a reativação do Comitê de Defesa do Usuário, a definição de metodologia para acompanhamento dos parâmetros de qualidade na telefonia móvel e a priorização da fiscalização da ANATEL na telefonia móvel. À época da auditoria, verificou-se que ainda se priorizava mais a telefonia fixa, a despeito do seu menor número de acessos.

Da mesma forma, a ANATEL também implementou, ou parcialmente implementou, diversas recomendações, como a realização da pesquisa de satisfação dos usuários, que ainda estava em curso, não havia sido concluída no momento em que esse acórdão foi proferido. A ANATEL começou a realizar auditorias nos sistemas de faturamento das empresas, bem como buscou meios de prover a Agência com um mecanismo para acesso em tempo real às bases de dados de *call centers* das prestadoras. Por fim, eu gostaria de ressaltar esses dados que eu apresentei. Estavam atualizados até o início de 2012, foram apresentadas diversas medidas já adotadas pela Agência, tanto pelo representante do Ministério quanto pelo Presidente da ANATEL, e essas medidas estão sendo objeto de um novo trabalho de verificação, conduzido pelo TCU. É um monitoramento que deverá ser concluído até o final de julho deste ano, quando nós vamos verificar em que situação se encontram no momento as determinações e recomendações que não haviam sido ainda implementadas ou concluídas.

Era o que eu tinha a apresentar.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - Agradecemos ao Secretário de Fiscalização de Desestatização, Regulação de Energia e Comunicação do Tribunal de Contas da União, Sr. Marcelo Barros.

Passamos ao debate.

Observando a ordem das inscrições, concedemos a palavra ao primeiro orador inscrito, Deputado Marçal Filho. V.Exa. terá até 3 minutos.

O SR. DEPUTADO MARÇAL FILHO - Srs. Presidentes Edinho Bez e Jerônimo; meus cumprimentos aos Representantes do Ministério das Comunicações, das empresas, do TCU; ao Presidente da ANATEL, João Batista de Rezende, entrei nesta Câmara Federal no ano de 1996 e pude participar das discussões da Lei Geral de Telecomunicações e da criação da ANATEL, das agências reguladoras, um momento em que o País viveu verdadeira revolução no setor de telecomunicações. Ninguém iria imaginar que todas as pessoas praticamente teriam um celular à mão, como acontece hoje em nosso País.

Então, rapidamente, isso se alastrou, mas fazíamos isso na confiança de que teríamos realmente uma agência reguladora para defender o consumidor, defender o poder público.

Então, queria dizer inicialmente ao nosso Presidente da ANATEL que as medidas tomadas ultimamente, que, às vezes, podem parecer medidas duras, mas para nós consumidores... E aqui temos mania de falar na terceira pessoa, como se os usuários não fôssemos nós também. Nós todos sentimos o que o usuário sente. Eu inclusive abri aqui o meu Facebook e pedi às pessoas que mandassem perguntas, questões em relação a esta audiência pública. E as questões são aquelas que todos nós sentimos: problema de cobertura e problema principalmente de atendimento ao usuário, de respeito ao cliente por parte das empresas, o que não vem acontecendo. Algumas observações que eu gostaria de fazer foram aqui comentadas: a dificuldade de cobertura em todas as rodovias, como nós sentimos lá no meu Estado, Mato Grosso do Sul. Mas ficou claro que o edital prevê que não existe essa obrigatoriedade. Precisamos mudar isso, na forma de um edital ou na forma de uma legislação feita por esta Câmara, mas nós precisamos modificar isso.

Outra questão que eu iria colocar, que também me foi respondida pelo representante das empresas, é sobre atender todos os Municípios, e aí só existem 80% de obrigatoriedade, o que é muito ruim, porque neste caso são escolhidos aqueles lugares mais rentáveis. E temos inúmeros vazios dentro de vários Municípios, no caso do meu Estado, Mato Grosso do Sul, que não são atendidos. Na mesma cidade, separadas por alguns metros, de uma quadra para outra, já não temos sinal de celular. A questão do compartilhamento da infraestrutura, Sr. Presidente, Representante do Ministério das Comunicações, Maximiliano, o Ministro Paulo Bernardo vem falando muito do compartilhamento. Por que essa infraestrutura não está sendo cumprida? Por que uma empresa não aceita compartilhar com outra, se existe uma determinação do Governo Federal para que isso aconteça? Isso não vem acontecendo e está prejudicando em muito o consumidor.

A ligação de uma empresa para outra empresa, de um celular de uma empresa para o de outra operadora, por que o preço é diferente? Por que o preço é maior? Por que existe isso, essa obrigação de a pessoa ter o mesmo celular? Inclusive, quando a pessoa vai lhe falar, ela diz assim: *olhe, meu celular é de tal operadora, viu?* A pessoa já avisa, para que você não pague mais caro. Por que isso? Isso tem que acabar! Se há um compartilhamento, podemos deixar isso acontecer.

Então, há que se ter alguma norma por parte do poder público em relação a isso, para não haver uma diferença em relação ao pagamento de uma empresa para outra, quando se liga de uma empresa para outra, quando os celulares são de operadoras diferentes. Atendimento ao consumidor. Eu falei aqui que deixaram em meu Facebook inúmeros comentários. A pessoa faz uma, duas, três reclamações, e o problema não é resolvido. Você encerra a sua conta, a cobrança continua. Você fica esperando no celular, com aquela musiquinha fica tocando, e a ligação passa de uma pessoa para outra. O Deputado do Rio de Janeiro, que estava aqui ao meu lado, disse que tem uma empresa

Vivo bem próxima da casa dele. Ele foi lá, não conseguiu ser atendido, desistiu e foi embora.

Outra coisa que eu queria colocar aqui para as empresas, para a ANATEL e para o Ministério das Comunicações: o número de reclamações não é o mesmo número de insatisfeitos. O número de insatisfeitos é maior do que esse número de reclamações. Há muita gente que não perde tempo reclamando, tem muita gente que não liga, tem muita gente que não vai atrás. Nós temos que considerar isso também: que o número de reclamações é maior do que aquele que a ANATEL computa ou que as empresas computam.

E uma pergunta que não quer calar: se nós estamos às vésperas da Copa do Mundo e estamos falando em 4G, como é que nós estamos falando de uma tecnologia maior se nós não conseguimos ainda ter uma boa estrutura, ter um bom sinal, ter uma boa cobertura no 3G para todo o País?

Rapidamente, eram essas as minhas considerações.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - V.Exa. se dirige a algum dos palestrantes ou para os quatro?

O SR. DEPUTADO MARÇAL FILHO - Não, eu acho que a pergunta é mais direcionada ao Presidente da ANATEL, inicialmente, ao Ministério das Comunicações, e algumas questões poderiam ser respondidas pelas operadoras, porque são problemas comuns entre elas.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - Está ok.

O SR. DEPUTADO JERÔNIMO GOERGEN - Sr. Presidente, apenas uma questão de ordem.

Eu fui comunicado aqui que os Presidentes das empresas têm, inclusive, material à disposição para apresentar, mas penso que isso não seja, talvez, necessário, para que a reunião siga nessa linha de podermos dialogar.

No entanto, se for possível que os senhores nos deixem esse material para quem tenha interesse de consultar, gostaria de solicitá-los. Muito obrigado.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - Consulto o Plenário...
(Não identificado) - Sr. Presidente, uma questão de ordem apenas.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - Deixa só eu fazer uma consulta ao Plenário: nós temos 10 Deputados inscritos. Nós ouviremos os dez e depois serão respondidas as questões de uma só vez? O Plenário concorda com isso? Ou ouviremos de quatro em quatro? (Pausa.) De quatro em quatro. O Plenário concorda que a cada quatro Deputados inscritos virão as respostas, ou consultaremos os dez Deputados?

(Intervenção fora do microfone. Inaudível.)

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - Fechado. A cada quatro Deputados, teremos as respostas.

O SR. DEPUTADO WASHINGTON REIS - Sr. Presidente, Sr. Presidente...

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - Com a palavra... Alguém pediu a palavra para uma questão de ordem.

O SR. DEPUTADO WASHINGTON REIS - Sr. Presidente, quero apenas pedir a V.Exa. e a todos os Parlamentares colegas aqui que nós respeitemos os 3 minutos, a fim de que esta audiência seja, no final, bastante produtiva e positiva.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - Obrigado, Deputado.

O SR. DEPUTADO IZALCI - Sr. Presidente, eu não estou inscrito, mas gostaria, se no debate precisar, eu gostaria de me inscrever também.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - Ok. V.Exa. já está inscrito automaticamente.

Com a palavra o Deputado Nelson Marchezan filho.

O SR. DEPUTADO AUREO - Sr. Presidente...

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - Quem está falando?

O SR. DEPUTADO AUREO - Sr. Presidente, só uma sugestão.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - Pois não.

O SR. DEPUTADO AUREO - Se temos dez Parlamentares inscritos, por que V.Exa. não faz dois blocos de cinco, em vez de blocos de quatro? Porque senão...

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - Grande sugestão. Aprovada, aprovada.

Deputado Nelson Marchezan Júnior.

O SR. DEPUTADO NELSON MARCHEZAN JUNIOR - Deputado Edinho, Deputado Jerônimo, representantes do setor público e do setor privado, participamos de uma audiência bastante parecida com esta, com a presença do Ministro, há 2 anos, na Comissão de Defesa do Consumidor. Os representantes das empresas também fizeram a gentileza de se fazer presentes e lá tiveram a oportunidade, inclusive, de se manifestarem individualmente.

A pauta era a mesma: reclamações, cobranças indevidas, serviços não prestados, *call centers* que não obedeciam à regulamentação, cobertura insuficiente, etc., dentro do cenário que, a princípio, continua e parece o mesmo. Nós continuamos entre as três maiores tarifas do mundo, ou cinco, dependendo do critério. Continuamos aí dentro dos três, corrijam-me se eu estiver equivocado, mas, se eu falar que nós estamos entre os três maiores mercados do mundo eu também tenho pouca chance de errar. As dificuldades com os terceirizados parece que continuam as mesmas, com empresas com alto índice de ações trabalhistas, sendo noticiado que muitas empresas quebram, têm dificuldade de relação com as empresas de telefonia, com o valor elevado da distribuição de renda das empresas, principalmente para suas matrizes. Quanto às multas — e isso já foi relatado pelo Tribunal de Contas —, em 2 anos, em torno de 4% delas foram pagas, de todas as multas aplicadas às empresas de telefonia. Desde que a ANATEL foi criada esse total ficava em torno 15%. Apenas 15% das multas aplicadas tinham sido efetivamente recolhidas pelas empresas de telefonia. Enfim, um mercado em crescimento.

Depois que nessa audiência pública foi encaminhada a proposta de fiscalização, que deve ser votada na semana que vem na Comissão de Defesa do Consumidor, representações do Ministério Público Federal e principalmente o trabalho do Tribunal de Contas da União, se eu me engano fazendo quase todos os apontamentos que levaram à ANATEL a poder demonstrar alguma atitude mais efetiva com relação às empresas, vivemos um cenário, apesar dessas motivações que levaram a ANATEL a tomar essas atitudes, bastante parecido de inconformidade por parte da maioria dos clientes.

Eu queria tentar objetivar as perguntas, apesar do pouco tempo e do volume gigantesco de perguntas nas audiências públicas. A gente quase fica sem respostas. Na maioria das vezes, fica muito fácil não responder.

Frente ao colocado aqui pelo Dr. Eduardo Levy, os editais estariam equivocados? Esta pergunta é para o Presidente da ANATEL: os editais são equivocados quando sugerem o atendimento ou exigem 80% da área urbana do distrito-sede do Município? Ou esse é um padrão que a ANATEL continua considerando correto? Que 80% apenas da sede é uma exigência correta. Esse é um padrão mundial? Enfim, gostaria de um esclarecimento sobre essa questão.

Esta é uma pergunta para o Presidente da ANATEL e para o Dr. Marcelo, representante do Tribunal de Contas: a estrutura da ANATEL é suficiente para fazer uma fiscalização efetiva, principalmente dos investimentos? São realmente investimentos? E esse

percentual de investimentos está de acordo? Já foi muitas vezes avaliado que não está de acordo com o crescimento do mercado e da demanda, aliás, da comercialização dos seus serviços? A estrutura da ANATEL é suficiente ou ela não tem a competência adequada, o preparo adequado?

Enfim, o Tribunal de Contas fez algum apontamento com relação à aplicação dos fundos, que, se não me engano, giram em torno de 60 bilhões e que utilizados muitas vezes para superávit? Isso foi matéria ou pauta de algum apontamento do Tribunal de Contas ou de alguma coisa mais efetiva do que um apontamento, como a responsabilização dos gestores pela não utilização desses fundos? A ANATEL tem a competência ou tem algum levantamento sobre a qualidade dos serviços aplicados, que a empresa utiliza, como, por exemplo, o 3G e em suas antenas. A ANATEL tem como certificar que esses produtos têm uma mínima qualidade para atender à demanda de infraestrutura e de tecnologia de ponta para suprir as exigências de qualidade feitas. Direcionar um pouquinho com relação à distribuição de dividendos. Isso é pauta da minha proposta de fiscalização e controle. O Tribunal de Contas consegue avaliar a distribuição de dividendos, se ela está acima do normal ou se está equacionada com a questão do percentual de investimentos, da demanda de investimentos. Quero direcionar a pergunta para a Oi. A distribuição de dividendos da Oi foi considerada, por uma consultoria bastante elevada, acima do normal. Foi recomendado que ela baixasse e aplicasse isso em investimentos ou até mesmo seu fluxo de caixa. Isso já foi equacionado? Algumas consultorias dizem que, pela estrutura societária da Oi, vai ser bastante difícil de a empresa acompanhar essas necessidades com esse volume de distribuição de dividendos que ela tem.

Uma pergunta para a TIM. Foi levantado pela ANATEL que a TIM derrubava...

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - Peço a V.Exa. que encerre.
O SR. DEPUTADO NELSON MARCHEZAN JUNIOR - Sr. Presidente, apenas mais três questões objetivas.

Foi dito que a TIM derrubava as suas ligações, mas a ANATEL tem o acesso direto ao sistema. Para derrubar uma ligação tem que estar programado. Então, a ANATEL tem condições de verificar efetivamente se a TIM derrubava as ligações ou foi apenas uma suposição? A princípio, isso é uma questão objetiva. A ANATEL afirma que derrubava ou não. Não lança no ar uma dúvida. Foi levantado aqui, até numa outra Comissão específica, dentro da Comissão de Fiscalização, que a solução seria a TIM parar de dar gratuidade a alguns serviços e começar a cobrar tarifas. Foi dito explicitamente para colegas da mais alta qualidade, que o problema são as pessoas, que ficam namorando. Então, o namoro das pessoas atrapalha a linha. A TIM sofreu alguma retaliação da ANATEL, do Governo ou das empresas que têm telefonia fixa e não operam somente na móvel, por efetivamente oferecer essa gratuidade?

Para finalizar, o Secretário das Telecomunicações disse que é intransigente na qualidade. O Ministro está satisfeito realmente, o Ministério e o Governo estão satisfeitos com a qualidade dos serviços prestados? Se não estão, que deem um índice de satisfação. Qual é o índice de satisfação do Governo com a prestação dos serviços?

Sr. Presidente, obrigado pela gentileza.

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

O SR. DEPUTADO VANDERLEI MACRIS- Sr. Presidente, caros colegas, senhores convidados, primeiro, eu queria saudar o nosso Presidente, o Deputado Edinho Bez, e também o Deputado Jerônimo pela iniciativa de remarcarem uma reunião onde estivessem presentes os presidentes das teles, o Governo, os Parlamentares e o Tribunal de Contas, a fim de que tivéssemos a possibilidade de fazer um debate real, um debate

aprofundado sobre os problemas da telecomunicação brasileira. Nós temos a certeza, Sr. Presidente — e dados nos foram trazidos —, de que o Brasil caminha na direção correta. Isto não quer dizer que a gente vai deixar de exercer o papel atribuído de maneira constitucional a esta Comissão de acompanhar, fiscalizar, propor e evidentemente saber permanentemente qual é o caminho que está sendo trilhado nesse processo.

A privatização das telecomunicações no Brasil foi um momento importante na vida do País, e os resultados estão aí. Agora, há muito que se fazer. A demanda aumentou consideravelmente. Na minha opinião, os investimentos ficaram para trás. Nós não tivemos a mesma dinâmica de investimentos em relação ao aumento da demanda, o que acontece, por exemplo, com a questão da aviação comercial brasileira. É o mesmo problema: a infraestrutura não foi preparada para o aumento da demanda. Isso é lamentável, porque a economia brasileira precisa ter essa infraestrutura preparada. Caso contrário, nós vamos ter que andar no Brasil com o pé no breque, com o freio de mão puxado, e a economia vai se arrastando, porque a infraestrutura não estará preparada.

Então, neste debate aqui, é importante a presença de todos, inclusive dos presidentes das empresas, a quem, por sinal, quero agradecer, porque nós reclamamos muito na última reunião a ausência deles. E aqui está o Brasil, aqui estão as pessoas responsáveis por dar condições para o atendimento da demanda dos brasileiros, da sociedade brasileira, que quer e exige investimentos em várias áreas, especialmente na área de comunicação. Portanto, quero agradecer, nesta minha manifestação, a presença aos presidentes das empresas que aqui comparecem para debater conosco o caminho necessário. É importante que esses mesmos presidentes vejam que o Congresso Nacional é isso. Este é o debate do Brasil. A democracia brasileira é isto: nós vamos discutir, saber onde estão os problemas, os pontos fracos do processo e atuar. Eu acho que é esta a nossa função aqui na Comissão de Fiscalização e Controle. Uma questão que me pareceu muito clara é que nós começamos do Brasil virtual, à direita, ali, e fomos caminhando para o Brasil real, aqui, quando passa pela ANATEL e depois o Tribunal de Contas. Aí nós começamos a ver que há problema, sim. Ali foi vendido um Brasil virtual, um Brasil em que todos nós gostaríamos de viver, de estar presentes, etc. E aqui nós começamos a ver que há problemas. O Tribunal de Contas, especialmente, mais à esquerda, não sendo objetivamente ideológico, mas, de qualquer maneira, ali está o Brasil real, os problemas que existem no sistema, que é importante que a gente conheça, saiba quais são e o que está acontecendo. Eu estou tomando conhecimento neste momento, Sr. Presidente, de uma pesquisa, não sei se é esta a que o Dr. Marcelo se referiu, feita com 200 mil usuários, consumidores, e constatou-se que 85% dos usuários estão satisfeitos com o serviço. É uma pesquisa de satisfação dos brasileiros em relação ao serviço de telefonia móvel. Eu tenho a impressão de que se formos consultar todos os que estão presentes não acredito que teremos 85% de satisfação. Acho que é exatamente ao contrário. O nível de insatisfação aqui com o sistema de telefonia móvel eu acho que foi lido de maneira incorreta. Os números aqui mostram que 85% dos usuários estão satisfeitos com o serviço. Isso é o que nós sentimos. Lá no interior de São Paulo, na Capital de São Paulo, os meus colegas de outros Estados, isso é visível, é o tempo inteiro todos reclamando da qualidade do serviço de telefonia móvel, especialmente da queda do sinal quando você está falando, e paga-se um novo impulso se fizer uma outra ligação. Diz o presidente da ANATEL que, no prazo de 2 minutos, não se cobrará mais o impulso em relação às ligações refeitas. Portanto, esse é um problema sério. Então, é claro que há necessidade de investimentos maiores nesse setor. Não sei se foi a

essa pesquisa que o senhor se referiu. É essa a pesquisa? Foi a ANATEL que realizou essa pesquisa, e eu gostaria, Sr. Presidente — é a minha a primeira pergunta —, de saber se o senhor pode remeter a esta Comissão os resultados dessa pesquisa. Nós gostaríamos de conhecê-la detalhadamente para saber realmente se é o que nós sentimos aqui, se ela está correta e dentro do que foi colocado e a maneira pela qual ela foi realizada. Essa é a primeira questão. Outra questão que eu também acabei colocando aqui é a seguinte — não sei se talvez a ANATEL pode responder: havia uma proposta de um novo regulamento de fiscalização *on line*. Isso está sendo feito? Eu soube que esse tipo de ação não contava com a boa vontade das empresas de telefonia. Eu queria saber se isso está ou não acontecendo. A ANATEL tem em seu poder o plano de investimentos das teles? Isso seria muito importante também. E se tiver o plano de investimento, Sr. Presidente, gostaria de saber se poderíamos ter conhecimento. Qual é o plano de investimento das teles e, se a ANATEL tem esse plano, desde quando e que tipo de acompanhamento está sendo feito e se está sendo cumprido. O Ministro esteve recentemente aqui nesta Comissão, mostrou o plano todo, e havia muita dúvida se aquele plano iria ou não ser cumprido por parte das empresas.

Quanto à questão das desonerações, o senhor já falou a respeito, mas talvez pudesse explicitar um pouco mais se houve ou não desonerações — e o Dr. Maximiliano é o representante do Secretário —, quais foram e quanto representou em termos de recursos essas desonerações feitas às empresas.

A última questão, Sr. Presidente, que me chamou a atenção e para a qual eu acho que seria importante uma resposta: qual é o estágio — não sei se o representante do Ministério ou a própria ANATEL pode responder — de implantação do serviço 4G? Quais as áreas já cobertas pelo serviço? Aqui temos uma notícia de que são Brasília, Belo Horizonte, Fortaleza, Recife, Rio de Janeiro, Salvador, Curitiba, Porto Alegre, Campos do Jordão, Parati e Búzios.

Segundo notícia da *Agência Brasil*, a tecnologia 4G que será utilizada no Brasil tem 40 mega-hertz de largura de banda, o dobro das outras disponíveis. Em janeiro de 2014, o Governo deve licitar a frequência 700 mega-hertz, usada na maior parte dos países em que a tecnologia está disponível. A expectativa é de que a faixa esteja disponível já na Copa do Mundo de 2014. É real isso? Haverá disponibilidade na Copa de 2014 e qual é a abrangência da banda larga. E como acreditarmos na banda larga, a banda larga de 4G, se a 3G já tem todos esses problemas. Então, eram essas as questões que eu gostaria de deixar como contribuição ao debate, Presidente.

Muito obrigado.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - Pela importância desta audiência pública — e criamos a expectativa de ter todos os representantes aqui, ou pelo menos quase todos —, esta Presidência tem sido tolerante com o tempo concedido tanto aos expositores quanto aos Deputados, mas gostaríamos de contar com o bom senso dos nobres colegas para que possamos ouvir todos.

Com a palavra o Deputado Carlos Brandão.

O SR. DEPUTADO CARLOS BRANDÃO - Eu vou tentar colaborar, Sr. Presidente, até porque as perguntas vão ser mais ou menos as mesmas, vão se repetir. Boa parte das perguntas que eu ia fazer já foram feitas. Mas eu, em primeiro lugar, queria cumprimentar o Presidente Edinho; o Presidente Jerônimo; o Presidente da ANATEL; o representante do Ministério das Comunicações; o representante das empresas de telefonia; o representante do TCU. Todos gentilmente estão aqui nesta audiência pública.

Eu já participei de várias audiências públicas sobre telefonia celular. Hoje, uma quarta-feira, véspera de feriado, se você andar aqui nos corredores, verá que praticamente, eu acho, só esta Comissão está funcionando. Você... que...

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - Pela importância.

O SR. DEPUTADO CARLOS BRANDÃO - Pela importância. Você vê que as questões e os problemas continuam, não é? Se houvesse uma coisa que tivesse sido resolvida, tivesse sido sanada, provavelmente a Comissão nem teria essas audiências públicas constantemente. É um desgaste, mas é importante, porque nós somos cobrados, em nossa base, e por isso é que a gente faz esse gesto de se apresentar, faz esse gesto de sacrificar um compromisso no nosso Estado para estar aqui presente e até para dar uma resposta lá na nossa base.

Então, eu vejo que a situação não evoluiu muito. O Brasil está crescendo, está se desenvolvendo, todo mundo está adquirindo celular, são mais de 200 bilhões de celulares, mas as empresas, apesar de aqui ser um paraíso lucrativo para as grandes empresas, a gente não vê a capacidade de investimento dessas empresas para atender a população. A prova está aí, o TCU tem que criar duas secretarias, uma estrutura pequena, para acompanhar reclamações e cobranças da área da telefonia. No PROCON, o campeão de reclamações é a questão das telefonias. Então, na prática, senhores, nessas pesquisas que foram mostradas aqui é difícil de a gente acreditar. É difícil de a gente acreditar. Eu vi o Secretário, o representante do Ministério das Comunicações, o Max, dizendo que a maioria desses problemas estarão resolvidos em 2015. Tomara que em 2016 nós não estejamos fazendo outras audiências públicas com as mesmas perguntas, porque os problemas são grandes e não vemosserem resolvidos.

Há povoados do meu Estado, que aqui chamaram de Distritos, a que eu não tenho condições de voltar. Já estou no segundo mandato, mas não tenho condições de retornar a esses povoados, porque já me desgastei, prometi que ia resolver a situação, mas não consegui evoluir em nada. Não chega a telefonia, a povoados inclusive grandes, mas não chega nem a fixa, nem orelhão, e muito menos a móvel. Então, é uma lentidão muito grande, e a gente continua sem resposta. Quando eu viajo para o interior, senhores, eu ando com 5 aparelhos celulares. Não é exagero, de 4 a 5 aparelhos celulares. Por quê? Porque eu chego a um Município e só tem Tim; no outro, só tem Oi; no outro, só tem Claro. Tinha que haver uma maneira de uma companhia usar os serviços da outra e pagar por isso. Eu até apresentei um projeto de lei nesse sentido. Se tem Tim, eu estou com a Tim, e tem a torre da Oi, a Tim que

pague para a Oi. E essa questão aí de um Município para outro, se os editais não permitirem, nós temos que encontrar uma solução, porque em qualquer País do mundo você... Hoje — não sei se o sistema é via satélite —, você passa de um Município para o outro e você sai da torre, mas entra no satélite. Então, essa é uma outra coisa: você anda 10 quilômetros, saiu de área. É uma coisa complicada. Eu já perdi vários compromissos por causa dessa questão de sair de área.

Então, essa colocação que eu estou fazendo é no sentido de cobrir todas essas propostas que foram feitas aqui, que são as comuns: é a questão de sinal. Dentro das capitais, onde nós temos a maioria das torres, cai o sinal a toda hora. Então, até quando nós vamos ficar nisso, não é?

Eu sei que o Presidente da ANATEL atendeu um choque de gestão aí quando entrou, porque estava bem pior antes da sua presença lá; os outros que passaram por aqui não tinham tido esse trabalho que o senhor está fazendo por lá. Mas, mesmo assim, ainda falta muita coisa, como essa questão do *call center*. E uma coisa, Edinho, que nós temos

que ver, você que é da base do Governo, é a questão dessa carga tributária. Nós pagamos caro — não temos telefonia de qualidade —, 35% de impostos! Quer dizer, além de pagarmos caro, não temos qualidade. Então, essas são as minhas colocações. Eu tenho certeza de que a maioria vai ser na mesma linha, e o que nós queremos é resposta. Até quando vamos ficar fazendo audiência pública? Eu hoje fiquei nesta audiência pública por conta disso, porque é um desabafo. Está servindo para mim para um desabafo. Eu solicitei uma audiência ao Ministro das Comunicações já tem 3 meses, e não consigo falar com ele. Vou pedir até ao representante do Ministério que reforce o pedido dessa audiência. São lideranças do interior que têm problemas sérios e querem fazer uma visita ao Ministro das Comunicações para tratar disso, além da questão, também, da questão da banda larga. Era isso,

Presidente.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - Agradecemos ao Deputado Carlos Brandão.

Nós íamos deixar para o final, mas já que V.Exa. deu essa sugestão, por sugestão do Deputado Jerônimo, acatada por mim, nós vamos sugerir que se crie um grupo de trabalho. Cada empresa, por exemplo, indicará um representante. Nós aqui também vamos discutir a representatividade...

(Não identificado) - A ANATEL também

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - ... inclusive com a ANATEL. A cada 60 dias esse grupo fará uma avaliação, independentemente de audiência pública... Conjunta, com as duas Comissões. E um dos assuntos que nós dois levantamos é irmos ao Ministério da Fazenda discutir essa questão da carga tributária.

Com a palavra o Deputado Hugo Motta.

O SR. DEPUTADO HUGO MOTTA - Sr. Presidente, Deputado Edinho Bez; Presidente Jerônimo, Presidente da ANATEL; o representante do SINDITELEBRASIL, Levy; o representante do Ministério das Comunicações; representante do TCU, colegas Deputados; Presidentes de empresas; os representantes de todas as telefônicas aqui presentes, eu gostaria de fazer uma única e exclusiva pergunta, mas preciso fazer algumas colocações, porque, desde que iniciamos a nosso mandato, tem sido uma bandeira nossa de trabalho, principalmente, lutar e, acima de tudo, trabalhar para que o serviço melhore de qualidade.

Isso nós começamos desde uma audiência pública que requeremos ainda na Comissão de Ciência e Tecnologia, depois viemos fazer parte da Comissão de Fiscalização e Controle, e aqui nós temos participado constantemente desse debate, que, no meu ver, é importante, pertinente, e o nosso País necessita dele. E essas audiências, a meu ver, são absolutamente necessárias para que esta Casa, esta Comissão cumpra o seu papel de fiscalizar, e tenha por parte não só dos órgãos e empresas responsáveis, mas também da sociedade em geral o posicionamento, os anseios da população. E também precisamos ter acesso ao que tem sido feito à base de muito esforço por parte do Governo, através de investimentos por parte das empresas, para que a gente acompanhe de perto as melhorias que o setor vem tendo, que no meu ver são importantes. Importantes porque nós não podemos pensar em um país que quer crescer e se desenvolver se nós temos um setor de telefonia móvel e de Internet móvel que não está funcionando bem. Isso não condiz com um país que quer ser uma potência. Nós queremos ver o Brasil despontar no cenário mundial, e nós não podemos pensar em um país se desenvolvendo se nós não temos um setor de grande importância, como o setor das teles, funcionando bem. Muito se está falando sobre o fato de o Brasil estar previamente se preparando para viver grandes eventos — a Copa das Confederações no mês que vem, a Copa do Mundo no ano que vem, e as Olimpíadas em 2016 —, sobre como o Governo irá cumprir,

diante da exiguidade de tempo, as obrigações que lhe compete. Esses eventos são importantes? Sem dúvida. A atração de turistas e o desenvolvimento do País estão totalmente imbuídos nesse setor. Mas, a meu ver, a nossa preocupação tem que ir um pouco mais além do que única e exclusivamente estarmos preparados para os eventos esportivos que o Brasil vai receber. Eu acho que nós temos que nos preparar para fornecer não só um serviço de qualidade à nossa população, mas também para fortalecer o setor, para que a gente possa atrair empresas de outros países, para que a gente esteja forte na geração de emprego e renda. E nós sabemos que esse setor é determinante para que esse tipo de ação e de investimento venha acontecer neste País. Por isso, eu acho que esta Casa tem a missão de não estar aqui só para criticar o setor, mas sim para propor melhorias e ser parceira das empresas e do Governo, provocando e procurando, todos os dias, discutir e entender os gargalos juntos, Presidente Edinho Bez, porque nós temos a obrigação e temos como agir para melhorar o setor. É muito fácil atirar pedra na vidraça. Nós temos também que procurar puxar a responsabilidade para nós e cumprir o papel de legislar, de acelerar o projeto de lei das antenas, que é crucial e importante para a melhoria dos serviços. Então, eu acho que esta Casa tem a missão não só de realizar aqui audiência pública para escutar o que as empresas estão fazendo, mas também de realizar audiência pública aqui também para mostrar como o Congresso ajudou o setor e o que nós, legisladores, estamos fazendo para melhorar.

Então, essa é a missão desta Casa, e eu precisava fazer essas colocações. Quero dizer também que a integração e a boa qualidade em todas as regiões são necessárias. Sou do Nordeste do Brasil, da Paraíba, temos aqui representantes do Norte, do Sul, do Sudeste, do Centro-Oeste, e nós precisamos dessa integração. O bom serviço precisa existir de canto a canto deste País. Nós não podemos criar ilhas e, acima de tudo, beneficiar só os grandes centros e ter, em contrapartida, outras regiões nas quais, infelizmente, os serviços não estão funcionando bem. Esse é um desejo da população brasileira.

Eu, enquanto nordestino, enquanto conhecedor, precisava fazer essas colocações, para mostrar que nós queremos um serviço de qualidade do Oiapoque ao Chuí, a fim de que tenhamos um Brasil preparado para receber investimentos, repito, em todas as regiões. Quero também dizer aqui que os problemas existem, eles são claros, as reivindicações são pertinentes, somos cobrados nas nossas bases, mas eu tenho que ressaltar que o setor nunca se furtou em vir a esta Casa discutir o problema. Nós nunca tivemos aqui por parte de nenhuma empresa ou do sindicato que as representa nenhum tipo, digamos, de covardia ou de falta de compromisso para com esta Casa. O setor sempre veio aqui discutir e mostrar as melhorias. Claro que os problemas e as cobranças estão bem mais à frente e estão bem mais velozes do que os investimentos e as melhorias que estão sendo feitas. Isso é fato. Mas nós não podemos deixar de reconhecer que sempre tivemos aqui uma discussão clara, limpa e transparente por parte do setor. Procurando me aprofundar um pouco mais, quero dizer que existem dois pedidos de CPI na Casa para o setor. Nós temos de lembrar que essas empresas são empresas de capital aberto, funcionam num regime de ações, e eles precisam, constantemente, fazer uma prestação de contas de como estão os balancetes financeiros, de investimentos, e nós não podemos mensurar.

Atentem bem: muitas vezes pede-se nesta Casa para instalar uma CPI achando que vai resolver o problema. CPI só seria necessária, a meu ver, repito, se o setor se furtasse a discutir e apresentar com transparência os dados. Não é o que nós vemos aqui, Sr. Presidente. Todas as vezes que nós chamamos, o setor veio a esta Casa, discutiu, recebeu as críticas e voltou depois apresentando resultados.

Eu acho que é esse o papel desta Casa. Agora, se nós, porventura — acredito que o Presidente Henrique Eduardo Alves não irá fazer isso —, instalarmos essa CPI, estaremos contribuindo diretamente para que essas empresas não apresentem a solução de que a população necessita. A população precisa de anúncios de melhorias. E uma CPI como essa instalada nós não sabemos como poderá terminar, prejudicando todo o setor e, aí, sim, impossibilitando esses investimentos. Eram essas as colocações que eu queria fazer, para dizer que esta Casa precisa discutir e cobrar, mas dentro de um critério que nós não venhamos a retroceder num setor que evoluiu e evolui tanto no País.

A minha pergunta é sobre a Internet. Nós não podemos hoje falar de telefonia móvel sem falar sobre Internet.

Por ser do Nordeste — o meu Estado não está incluído em uma das subsedes da Copa ou sede —, eu queria saber quais os planos de expansão da tecnologia 3G e 4G para o Nordeste? Qual o prazo para que a nossa região possa receber esses serviços, muito importantes para o desenvolvimento do nosso Nordeste, da nossa Paraíba? Nós precisamos, sim, dessa tecnologia para lutarmos pelo crescimento e desenvolvimento da região.

Muito obrigado.
Era o que tinha a dizer.
O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - Agradeço ao Deputado Hugo Motta. Com a aquiescência de todos os Deputados, como precisa viajar, o Deputado Aureo pediu para se manifestar rapidamente.

V.Exa. está com a palavra.

O SR. DEPUTADO AUREO - Sr. Presidente, primeiro, fico feliz de ver presentes nesta audiência todos os legítimos representantes das operadoras de telefonias móvel e fixa em nosso País.

Existe pesquisa de satisfação hoje em nosso País, mas o que o consumidor brasileiro procura hoje é o preço oferecido pelas operadoras. Tanto que hoje os consumidores têm telefone de todas para, quando falar para uma operadora, usar aquele aparelho; se for falar com a outra, usar o outro aparelho. Tem hoje aumentado o número de linhas em nosso País mais do que o número de brasileiros. Hoje existe uma preocupação muito grande: por um desleixo, a ANATEL deixou os telefones chineses chegarem ao Brasil e serem habilitados. Agora existe uma preocupação: a de que todos os telefones contrabandeados serão colocados fora de uso. O consumidor vai ficar sem falar. Vemos os esforços das operadoras do nosso País em fazer investimento, mas a preocupação é sobre como o Governo e a Câmara dos Deputados, que realiza audiência pública direto, quase semanalmente, podem ajudar a solucionar esse problema?

Recentemente, a nossa Presidenta Dilma Rousseff desonerou a questão da energia elétrica. Hoje, em qualquer residência que você entra no País, até em lugares que não há cobertura, há um celular. Por que não desonrar só para compra do *smartphone* — aumentou o uso do *smartphone* —, mas desonrar o serviço para o consumidor brasileiro. Por que não facilitar para as operadoras se instalarem e resolverem o problema dos serviços?

Recentemente, no começo da semana, realizamos audiência pública em Três Rios, no Distrito de Bemposta, com a presença de representantes do sindicato, representantes de todas as operadoras, e encontramos alguns problemas. Primeiro, para instalação de uma torre cobra-se 60 mil reais. Isso dificulta colocar no Distrito uma torre para fazer a cobertura de telefonia móvel. E aí a gente discute aqui por que não há cobertura em Bemposta.

Nós, que discutimos telefonia móvel em nosso País, temos que criar — e eu gostei muito da ideia — um grupo de trabalho para entender como o Governo, nós somos da base do Governo, pode ser facilitador nesse processo de desonerar e de mudar o que está acontecendo em nosso País.

Eu não quero me alongar, mas a pergunta que fica é direcionada à ANATEL: o que fazer com os consumidores que têm telefones colocados em serviço em nosso País e que agora vão ser bloqueados pela Agência Nacional? Existe algum acordo com as companhias para fazer a troca desse produto que foi colocado no Brasil? Ou o consumidor vai pagar o preço de ter a linha interrompida e não ter como falar ao celular em nosso País?

Obrigado, Presidente.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - Concluído o primeiro bloco, consultaremos agora os nossos convidados palestrantes. E vamos obedecer à ordem do início.

Consultamos o primeiro orador, Eduardo Levy Moreira, se deseja se manifestar a respeito dos questionamentos dos nobres Deputados.

O SR. EDUARDO LEVY CARDOSO MOREIRA - Obrigado, Deputado. Sim, eu gostaria, até para termos vantagens no tempo, como nós tivemos especificamente uma pergunta dirigida à OI e outra à TIM...

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - Só lembrando que são 3 minutos.

O SR. EDUARDO LEVY CARDOSO MOREIRA - As duas empresas darão as respostas. Eu tenho aqui mais de 3 minutos de anotação e vou tentar fazer um esforço muito grande.

Portanto, passo a palavra às duas empresas que foram citadas especificamente pelo Deputado Nelson Marchezan.

(**Não identificado**) - São 3 minutos, mas o importante é que tudo seja falado. Então, se tiver que passar um pouco, acho que nós podemos ter essa tolerância também.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - Gostaríamos só de complementar que nós temos demonstrado a tolerância aos que falaram, mas, se pudéssemos ser mais objetivos, todos ganharíamos.

V.Sas. poderão falar de onde se encontram.

(**Não identificado**) - Para facilitar, eu até gostaria que as empresas respondessem diretamente às questões específicas que eu fiz a elas.

O SR. EDUARDO LEVY CARDOSO MOREIRA - Foi o que comentei, que elas vão fazer isso.

(**Não identificado**) - Obrigado.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - Só gostaria que se identificassem.

O SR. MARCOS AUGUSTO MESQUITA COELHO - Marcos Mesquita, representante da OI.

O Deputado Nelson Marchezan e todos os senhores devem saber que, na questão sobre dividendos, há todo um processo imposto pela CVM que não permite a qualquer representante de empresa fazer comentários sobre política de dividendos, etc. Tudo isso é normatizado pela Comissão de Valores Imobiliários. Então, eu me sinto absolutamente impedido. Se o meu Presidente estivesse aqui, também diria isso da maneira.

Faço apenas o seguinte adendo: essa consultoria a que V.Exa. faz referência gerou uma opinião. No entanto, outras consultorias se manifestaram em sentido absolutamente diferente. Fundamentalmente, não há uma resposta, porque toda manifestação ao público acionista exige uma formalização, e existem pessoas dentro da companhia que são as únicas que estão investidas dessa capacidade de fazer manifestações ao público.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - Se mais alguém das empresas convidadas quiser se manifestar, gostaríamos que se identificassem.

O SR. RODRIGO ABREU - Sr. Presidente, boa tarde. Sou Rodrigo Abreu, Presidente da

TIM.

Em primeiro lugar, gostaria de expressar uma satisfação com a possibilidade do debate, porque eu acho que os interesses são absolutamente comuns. Todas as empresas, o Congresso, a ANATEL, o Ministério, todos estão empenhados em fazer com que o setor cresça com mais qualidade, que o usuário seja mais bem atendido, porque, de fato, quando isso acontece, todos ganham. Não existe uma posição de antagonismo de maneira nenhuma, pelo contrário, os objetivos são absolutamente comuns, então o debate é muito saudável. É importante discutir essas questões. Eu cheguei à TIM há pouco mais de 2 meses, então eu assumi a Presidência da TIM há pouco mais de 2 meses, mas passei a minha carreira inteira no setor de infraestrutura de telecomunicações. Então, sinto-me à vontade para comentar sobre alguns assuntos. Em particular, diretamente respondendo à pergunta do Deputado Nelson Marchezan quanto a uma acusação ou uma hipótese de acusação que chegou a ser veiculada no ano passado, eu jamais teria aceitado a oportunidade de dirigir uma grande empresa, mesmo uma das 15 maiores empresas do Brasil, como é o caso da TIM, se eu acreditasse em uma hipótese de dolo, qualquer que fosse essa hipótese, principalmente em se tratando de um caso como esse da queda ilegal de chamadas. Ao acreditar nisso, de fato eu assumi

a empresa.

Felizmente, nas discussões todas com a ANATEL, nós tivemos a possibilidade de constatar, a partir de um relatório final, divulgado oficialmente pela ANATEL no mês passado, que essa acusação de fato não tinha procedência. Ou seja, foram feitos vários cálculos, vários testes, e a TIM se manteve de maneira absolutamente transparente ao longo de todo o processo para mostrar que uma primeira hipótese levantada em meados do ano passado apontava para um indicador de queda de chamadas muito alto, muito mais alto que o usual, mas que, ao longo desse processo de auditoria externa, com o qual nós colaboramos de maneira absolutamente transparente, não só fornecendo dados, permitindo acesso aos dados, mas contratando um consultor externo, um terceiro, foi apurado que de fato os primeiros cálculos tinham algumas inconsistências de metodologia e levavam a um cálculo de um indicador que na prática foi divulgado como sendo muito mais alto do que ele realmente era. Para dar alguns exemplos, sem entrar em detalhes muito técnicos, existiram casos em que, se a chamada tinha sido desligada de maneira absolutamente natural pelo assinante do outro lado da linha, ela tinha sido incluída, naquele primeiro momento, como chamada derrubada pela TIM. A partir dessa constatação, foi feito um procedimento, absolutamente calculado, divulgado, e a ANATEL divulgou um relatório chegando à conclusão de que de fato isso não acontecia. Obviamente, a observância dos regulamentos de qualidade de todas as métricas é algo que está pautado no dia a dia da nossa operação. Em relação a esse ponto em particular, vale a pena lembrar um que tanto o Presidente da ANATEL quanto o Secretário Max apontaram: já foram feitas duas divulgações mais recentes, agora com critérios muito objetivos e iguais, equivalentes para todas as empresas, de alguns parâmetros de qualidade, entre eles a queda de chamadas.

Nessas duas divulgações, a última tendo ocorrido há pouco mais de duas 2 semanas, foi apontado, no caso do cálculo dos indicadores de queda de chamada da TIM, que eles não só estão dentro do índice máximo determinado pela ANATEL, de 2% — então, abaixo desse índice —, mas também apresentam valor muito compatível com a média do setor. Não existe uma discrepância muito grande em relação à média do setor.

Portanto, acho que fica comprovado inequivocamente que de fato isso não acaba acontecendo.

Além disso, eu gostaria de falar muito rapidamente sobre um compromisso com a melhoria do setor, e acho importante esse compromisso. No nosso caso, eu comentei, se não me engano, com o Deputado Jerônimo Goergen, na semana passada, que é realmente a necessidade de diálogo que vai fazer com que muitas questões sejam até mais objetivamente entendidas. Por exemplo, existem muitas reclamações de que as empresas estariam descumprindo coisas em relação à cobertura. Quando, na prática, você vai ver, não existe obrigação de cobertura. Detalhes como esses são detalhes de educação até mesmo dos usuários. Eu não lembro quem foi que comentou, se Max ou o Presidente João Batista, que o número de usuários novos no sistema de telefonia em geral, e de telefonia móvel em particular, é muito alto e, muitas vezes, existe um desconhecimento até mesmo de como esse sistema funciona. Então, é necessária essa divulgação.

Nós estamos fazendo um compromisso, no caso da TIM, em três pilares fundamentais, que estão sendo publicados de maneira muito clara, muito objetiva. Inclusive criamos uma página, um site público para divulgar essas informações, que estão acessíveis de maneira absolutamente transparente para qualquer usuário, qualquer Parlamentar, qualquer cidadão que se disponha a verificar-las. O primeiro deles é com a inovação. A gente continua tendo caráter de inovação, de lançamento de novos planos, de novos serviços, de novas modalidades que apontam talvez para um dos pontos que o Deputado comentou. A inovação de cobrança por ligações e de derrubada de algumas cobranças de longa distância, de fato, no nosso entendimento, foi uma das grandes responsáveis pela inclusão de um número muito grande de novos usuários, que antes não tinham condições de usar um serviço, e agora têm, ou que não tinham condições de falar, por exemplo, em ligação de longa distância, até porque o custo era muito elevado, e agora têm. Essa característica de inovação vai continuar, e a gente tem um compromisso com ela. O segundo grande pilar é de qualidade. Qualidade é um processo de busca — você tem que buscar incessantemente —, ainda mais num setor de infraestrutura, que naturalmente necessita de investimento constante, ainda mais quando existe um ritmo de crescimento tão grande quanto o que a gente verifica no País. Isso ocorre não só no Brasil, não só no caso da TIM ou dos meus colegas, mas em qualquer empresa de infraestrutura que cresça muito rápido em qualquer parte do globo. No nosso caso, esse volume de investimentos, eu falo um pouco como empresa, mas um pouco como setor também, são muito significativos. Para vocês terem ideia do volume de investimentos, no caso TIM, nós divulgamos um plano de investimento de 10,7 bilhões de reais nos próximos 3 anos. Este ano somente, 3,6 bilhões de reais. Isso equivale, em média, a quase 20% da receita líquida da empresa. O índice global é muito menor do que 20%. A gente fala que está na casa de 14%, 15%. Portanto, a gente está investindo muito mais do que o índice global parâmetro de investimento das operadoras ao longo do setor.

Esse investimento está sendo direcionado, obviamente, à expansão muito grande da infraestrutura e, sempre que possível, de maneira compartilhada respondendo à outra pergunta. No nosso caso, nós temos compartilhamento de mais de 60% das torres. Além disso, existe um compromisso com a transparência para mostrar como isso está sendo feito.

(Não identificado) - Interrompendo, só para tentar otimizar o tempo, Deputado Edinho Bez, só para esclarecer.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - Vamos deixar para... Vai ficar difícil.

(Não identificado) - A pergunta é se a ANATEL teria como verificar. Foi um erro dela, que não tem como verificar *on-line*. Essa não é uma programação que se faz para derrubar as linhas. A empresa, sem dúvida, sofreu...

O SR. RODRIGO ABREU - De maneira muito objetiva, Deputado, a ANATEL verificou e não constatou nenhum tipo de programação.

(Não identificado) - Então, foi um erro da ANATEL.

O SR. RODRIGO ABREU - Foi uma hipótese, por conta de uma medição feita usando vários parâmetros. Quando eles foram esclarecidos, foi de fato comprovado que não existia nenhum tipo de comportamento irregular.

O último pilar, a respeito da posição de transparência, eu gostaria de ressaltar que acho muito relevante. Há pouco mais de 1 mês, nós tivemos a iniciativa de mostrar em tempo real, na Internet ou nos aplicativos, um mapa de cobertura, digitando o CEP, mostrando exatamente como está nossa situação de cobertura, onde estão nossas antenas, quais são os investimentos programados por Estado, quais são as situações de atendimento em zona de cobertura onde nós temos e não temos sinal, e com muitos tutoriais para educação, para divulgação de como funciona o sistema. Por exemplo, existe a crença de como funciona o sistema. É por antena? É por satélite? Não, não é por satélite, é por antena. O sistema por satélite é muito mais caro e de uso muito restrito. Só é usado em embarcações. Se fosse usado em massa, seria inviável economicamente para qualquer tipo de usuário.

Então, acho que esse tipo de questionamento sobre o que está sendo feito é algo que nós temos tentado trazer de maneira muito transparente para o melhor entendimento do setor e para que esse diálogo continue sempre a progredir. E todo o setor melhorando, é melhor para as empresas, para o consumidor, para o País. Obrigado.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - Agradecemos. Com a palavra o Sr. Antônio Carlos Valente, Presidente da Vivo Telefônica.

O SR. ANTÔNIO CARLOS VALENTE - Obrigado pela pergunta. Ela tem a ver com os planos que a Vivo tem para o Nordeste brasileiro. Inicialmente, eu queria comentar que a Vivo foi a última operadora de telecomunicações a chegar ao Nordeste, que não inclui a região toda, mas seis Estados, terminando no Piauí. O Maranhão está na Região Norte. Apesar de nós chegarmos em último lugar porque não tínhamos as frequências no Nordeste — hoje nós temos, conseguimos a partir de 2008 —, já temos posição de relevo no mercado de dados, somos líderes, e também a melhor cobertura em terceira geração. Aliás, isso é em todo o Brasil.

A Vivo tem cerca de 3 mil Municípios cobertos com a terceira geração, mais do que a soma de todos as outras operadoras, de todos os outros Municípios atendidos. Nós vamos conseguir ampliar essa cobertura, porque é o nosso foco empresarial cobrir cada vez mais o território brasileiro com soluções de dados, o que a tecnologia de terceira geração possibilita, e devemos trabalhar com cerca de mais 100 Municípios até o final do ano.

No caso específico da quarta geração, nós cobrimos as cidades de Recife e Fortaleza até 30 de abril, conforme obrigação do termo de autorização que assinamos com a ANATEL, e Salvador, que não está incluída no Nordeste, em telecomunicações, mas está de alguma maneira incluída no Nordeste. Vamos chegar também a Natal, que vai ser uma das sedes. Também precisam ser definidas algumas subsedes e algumas cidades do Nordeste brasileiro.

Eu queria aproveitar esta oportunidade e fazer um comentário a respeito do que disse o Deputado Vanderlei Macris em relação aos investimentos. Só para informar à

Comissão, nós temos um *site*, que se chama Teleco, e nós como associação, a TELEBRASIL publica todos os dados do setor. Eu acho que seria muito interessante que a Comissão pudesse ter acesso a essas informações, porque são muito esclarecedoras.

Temos aqui uma série, e procurei pegar *on-line* as informações para ter como compartilhar com vocês. Ao longo dos anos de 2012, 2011 e 2010, o volume de investimento do setor saiu de 18,8 bilhões de reais — todo o setor, considerando todas as operadoras — para 25,3 bilhões de reais em 2012, quando, como nós sabemos, a economia brasileira foi penalizada no desenvolvimento do seu Produto Interno Bruto, especialmente por redução no nível de investimento em todos os setores. Isso não ocorreu no setor de telecomunicações.

Outro dado importante, comentado aqui pelo Dr. Rodrigo, em relação aos parâmetros internacionais. Eu recebi um relatório ontem muito interessante de uma associação internacional, a GSMA, que diz que, no mundo, dos setores de grande relevância, o que mais investe é o de eletricidade, com 15,2%; o segundo é o naval, com 15,2%; e o terceiro é o de telecomunicações, com valores mundiais em torno de 15% de investimentos sobre receitas.

No caso do Brasil, no ano desta série 2012, 2011 e 2010, nós tivemos uma relação menor, de 16,5%, em 2010. Em 2012, ano em que eu dizia que houve decréscimo de investimentos relativos de outros setores, o setor investiu 19,4% sobre receitas. Isso tem muito a ver com outro dado extremamente importante que eu queria compartilhar com vocês, que também está nesse relatório, que é um grande desafio que as empresas de telecomunicações estão vivendo em todo o mundo. Esse relatório apresenta que em 2012 foram cursados 0,9 hexabyte de tráfego de dados mensalmente em todas as operadoras do mundo. Hexabyte, para compartilhar com vocês uma medida de engenheiro, significa 1 bilhão de gigabytes.

O mais interessante de tudo isso é que esse 0,9 hexabyte é mais do que todo o tráfego de dados gerados até o ano de 2011. O que significa isso? Que as redes móveis, cada vez mais, são utilizadas pelos usuários para acesso a dados. Essa é uma situação de certa forma nova que tem ocorrido ao longo de 3, 4 anos e gerado grandes desafios para todos os operadores de telecomunicações no mundo.

Não foi por outra razão que, nas Olimpíadas de Londres, em 2012, nós tivemos os problemas que tivemos: exatamente porque foi a primeira Olimpíada que se realizou com grande transmissão de imagens, de vídeos e de acesso às redes sociais. Isso ocorreu pela primeira vez na história! Nós vamos ter agora a Copa do Mundo, a primeira em que esse evento vai se repetir.

Por isso, renovo as solicitações já feitas por todos os companheiros do setor, especialmente pelo Dr. Levy, porque a gente precisa efetivamente da ajuda do Congresso Nacional para prosseguir avançando em cobertura, em qualidade dos serviços. Isso não será possível sem o apoio de vocês para a elaboração de uma lei federal de antenas. E que nas suas bases nos ajudem com as leis municipais que, em muitas situações, não permitem que o crescimento da base de tráfego, da densidade de tráfego aumente.

Temos aqui uma informação global, mundial, que acho que está acima de qualquer particularidade de Estado ou de cidade brasileira: este é o mundo em que nós vamos viver daqui para frente, e temos que estar preparados. Por isso, renovamos o pedido de apoio.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - Quero apenas dizer ao Presidente da Vivo, Antônio Carlos Valente, que o grupo de trabalho que nós vamos constituir é exatamente para dar continuidade à discussão e para nos colocar à disposição. A maioria

das iniciativas que um Deputado ou Senador toma aqui no Congresso Nacional vem das bases, das discussões com inúmeros segmentos. Por isso nós somos juntos representantes da sociedade brasileira. Esse grupo, com certeza, vai discutir com vocês. Também vamos ouvi-los para apresentar projetos, enfim, ajudá-los no que tange à legislação e, juntos, cobrarmos do Executivo.

Com a palavra o Sr. Carlos Hernan Zenteno, Presidente da Claro S.A.

O SR. CARLOS HERNAN ZENTENO - Muito obrigado pela oportunidade de poder falar neste importante recinto.

Pelo meu sotaque, dá para perceber logo que sou estrangeiro.

A primeira coisa que posso dizer é que o Brasil é hoje considerado em toda a América Latina exemplo de implementação de grandes projetos. Os indicadores são visíveis de penetração, de tráfego, de tarifas para o meio, para o usuário. Todos eles mostram o grande progresso que o setor tem tido nos últimos anos. Posso falar isso pela experiência de trabalho em alguns outros países.

A segunda coisa que eu diria é que estamos completamente abertos. Gostaríamos de participar desse grupo de trabalho, que achamos completamente necessário para, daqui para frente, continuar a fazer mudanças que começaram há muitos anos, com todos os investimentos. Mas, sem dúvida, escutar a opinião de vocês e dos cidadãos vai ser muito importante para focarmos no mais importante.

O terceiro ponto, falando dos investimentos especificamente. Foram citados os grandes investimentos como setor. Especificamente na Claro, foi entregue desde o mês de julho do ano passado o plano solicitado pela ANATEL para cumprir o Plano de Melhoria dos Serviços. Os investimentos que a Claro isoladamente como parte do grupo América Móvil vai fazer são de 6,8 bilhões de reais. Como grupo, o investimento vai ser ainda maior, considerando os da NET e da EMBRATEL.

Especificamente sobre a 4G, a Claro foi a primeira companhia a lançar a primeira cidade do País com 4G em agosto de 2012, muito antes dos requerimentos formais das metas da ANATEL serem definidos. Lançamos também na primeira Capital do País, Recife, precisamente em dezembro do ano passado. Depois, continuamos com lançamentos parciais. Hoje, a Claro tem 11 cidades cobertas, número muito superior ao definido precisamente no edital dessa tecnologia.

Quero somente agradecer por poder falar aqui. Estamos à disposição.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - Agradecemos. Passamos a palavra ao Sr. Marcos Augusto Mesquita Coelho, Diretor de Relações Governamentais da Oi/Brasil Telecom.

O SR. MARCOS AUGUSTO MESQUITA COELHO - Eu tive a oportunidade de responder à questão feita à Oi pelo Deputado Nelson Marchezan Júnior, e quero aproveitar alguns minutos para falar especificamente da minha companhia. A Oi é concessionária de serviços de telecomunicações no Brasil e presta esse serviço em 26 Estados. Só não em São Paulo, área de operação da Vivo Telefônica. Então, a maior parte de tudo que foi listado hoje pela manhã de obrigações é cumprida pela Oi, e nos cantos mais remotos do Brasil.

Quando o Dr. Max falou sobre as obrigações de cumprimento de telefonia fixa em áreas quilombolas, em áreas de pescadores no Amapá, em cidades e localidades muito pequenas na Amazônia, devo dizer que está lá um telefone público da Oi. Para terem ideia, o Presidente da ANATEL nos lembrou, cada instante que falávamos em telefonia móvel, da importância da telefonia fixa e também dos orelhões. Nós temos no Brasil 1,1 milhão desses equipamentos instalados em todo o território nacional, 730 mil aproximadamente são telefones públicos operados pela Oi. Um desses, apenas um, pensando apenas naquele mais simples que já tem uma rede instalada, é apenas o

terminal de uma rede, tem um custo para a Oi entre 20 e 25 mil reais de instalação. Fazendo uma conta média, o custo de reposição dessa estrutura é da ordem de 16 a 18 bilhões de reais; a Oi teve uma despesa de manutenção desses telefones públicos de 350 milhões, no ano passado; a receita proveniente desse serviço — o Dr. Max, também o Presidente da ANATEL, fez referência a isso —, pela queda da utilização, não foi superior

a 20 milhões.

A gente pensa assim: quem teria um investimento de 15 a 18 bilhões de reais para ter dele uma receita de 20 milhões de reais ao ano? Obviamente, ninguém. Mas isso faz parte do quê? Da responsabilidade social que nós temos. A gente sabe que um orelhão, mesmo parado o ano inteiro, sem ninguém utilizar 1 minuto dos créditos, está cumprindo sua função social pelo fato de estar ali. Se alguém, então, fizer uma ligação para 190 etc. e conseguir salvar uma vida, por questão de saúde ou de segurança pública, mais ainda a cumpriu. Mas é importante dizer que esses recursos saem da operação das empresas. Então, há sempre o outro lado, o lado da receita ou de onde provém esse recurso.

Quando falamos em área sem cobertura nas nossas estradas etc. imediatamente alguns dos senhores disseram: *Então, precisamos melhorar a legislação; então, precisamos passar a obrigar que essas áreas sejam cobertas.* Mas há o outro lado, quer dizer: de onde virão esses recursos?

Não foi falado aqui, não especifica, mas, genericamente, da questão tributária. Há um peso tributário extraordinário sobre esses serviços. Somente em um dos fundos, o FISTEL, desde sua criação, játransitaram mais de 40 bilhões de reais. Desse valor, nós não temos sequer 10%, acabou sendo revertido conforme as finalidades do Fundo, criado para a fiscalização do setor. O orçamento total da ANATEL é da ordem de 700 milhões de reais por ano; para a função de fiscalização, 350. No ano passado, o FISTEL teve a receita de 7 bilhões de reais. Outros fundos, como o FUST, que também deveria ter a finalidade de retornar ao setor, não retorna. São valores que certamente fazem o superávit fiscal, mas também são valores que deveriam estar investidos, retornando para a melhoria da prestação do serviço.

Muito obrigado.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - Agradecemos. Passamos a palavra ao Sr. Oscar Petersen, Vice-Presidente da EMBRATEL.
O SR. OSCAR PETERSEN - Sr. Presidente, Srs. Deputados, agradeço o excelente debate, a troca de ideias, as preocupações. Anotei praticamente tudo que aqui foi colocado.

Eu queria parabenizá-lo, Sr. Presidente, pela ideia do grupo de trabalho. Acho que é disto que precisamos: apoio para destravar essas questões de infraestrutura. Eu represento a EMBRATEL, empresa que faz parte do mesmo grupo de Claro e NET, a concessionária de longa distância nacional, atuando em todo o Brasil, tradicionalmente, muito focada no mercado de infraestrutura e de telecomunicações. Portanto, na hora que ouvi as questões de compartilhamento, é exatamente isso que fazemos. Nós disponibilizamos infraestrutura para Oi, TIM, Claro, Vivo e outras empresas e também contratamos deles infraestrutura. Pena que não conseguimos mostrar as apresentações, mas estão à disposição. Nós temos aqui a evolução do *backbone* da EMBRATEL, o maior da América Latina. Se a gente pegar de 2005 para 2013, verá o gigantesco avanço nas Regiões Norte e Nordeste do País, com fibra, satélite. Atravessamos o Rio Solimões com fibra. Conseguimos isso. A dificuldade era tremenda. Chegamos a Porto Velho e Manaus. Conseguimos, compartilhando com nossos colegas da Oi, sair de Manaus, Boa Vista, entrar pela Venezuela e voltar novamente para o Brasil. Estamos construindo um cabo submarino

que vem dos Estados Unidos, interligando a América Central e chegando ao Brasil para atender à demanda de telecomunicações. Ele vai entrar em Fortaleza e, depois, descer para o Rio de Janeiro. Isso vai suprir a demanda de saída de Internet para o mundo nos próximos anos. Estamos com uma frota da ordem de sete satélites. Lançamos no ano passado o último e vamos lançar daqui a 1 ano e meio mais outro. Somos os responsáveis pela geração das telecomunicações para as Olímpiadas, o grupo. Enfim, estamos muito focados neste processo todo de infraestrutura. Portanto, este trabalho vai ser muito importante. Conte conosco, Presidente, para o que for necessário.

Muito obrigado.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - Agradecemos. Passamos a palavra ao Sr. Marcelo Barros da Cunha, Secretário de Fiscalização de Desestatização e Regulação de Energia e Comunicação do TCU.

O SR. MARCELO BARROS DA CUNHA - Obrigado, Presidente. Recebi alguns questionamentos do Deputado Nelson Marchezan Junior que eu gostaria de comentar. O primeiro foi se a estrutura da ANATEL seria suficiente para exercer suas atividades de fiscalização, de regulação dos serviços de telecomunicações. Eu gostaria de ressaltar inicialmente que o TCU fez uma auditoria em 2009 e 2010, a requerimento desta Comissão de Fiscalização Financeira e Controle, sobre a governança regulatória das Agências, no sentido de verificar os instrumentos e as estruturas de governança que possuem e se eles garantem a necessária independência e autonomia na execução das suas atividades.

À época, uma das questões ressaltada nesse trabalho foi a questão orçamentária das agências reguladoras, porque, apesar de a legislação indicar que teriam autonomia orçamentária, elas continuam sendo sujeitas à regulamentação no seu orçamento pelo Ministério. À época, foi indicado no acórdão resultante, o Acórdão nº 2.261, de 2011, que, como boa prática para a melhoria da governança das agências reguladoras fossem tratadas como unidades orçamentárias independentes, separadas dos seus ministérios de vinculação.

Ainda sobre esse assunto, nos diversos trabalhos que o TCU tem realizado em auditorias no âmbito da ANATEL, têm sido ressaltadas pela Agência, por seus técnicos, carências de pessoal e carências orçamentárias. Foi nesse sentido que o Acórdão nº 1.864, de 2012, que eu havia citado, que foi quando o Tribunal fez o monitoramento da auditoria inicial sobre regulação da qualidade, foi proferida uma recomendação, em 2005, para que a ANATEL fizesse um estudo, em conjunto com o Ministério das Comunicações, sobre os cortes orçamentários que ela vinha sofrendo e seus impactos nas suas ações voltadas para a regulação da qualidade. Na época em que nós monitoramos, entre 2008 e 2012, a ANATEL optou por não realizar esse estudo — era uma recomendação, não algo cogente —, sob o argumento de que as restituições orçamentárias que sofria não impactavam a realização de suas atividades voltadas à qualidade do serviço. Nesse sentido, o Tribunal tomou, no acórdão e no relatório que o fundamentou, em 2012, que essa não seria uma questão — dado o que a ANATEL verificou — que impactaria a qualidade da prestação de serviço. Foi também nesse sentido que nós havíamos recomendado melhorias nos processos de fiscalização e de amostragem que a Agência utiliza exatamente para que tenha melhor qualidade na aferição da qualidade da prestação do serviço, sem que, para isso, precisasse necessariamente aumentar seu pessoal.

Quanto à segunda questão levantada pelo Deputado Nelson Marchezan, se há fiscalização do TCU sobre a aplicação dos fundos setoriais, devo dizer que existem fiscalizações. Eu gostaria de destacar uma que é emblemática, realizada em 2004 e

2005, pelo Tribunal, sobre as causas da não aplicação dos recursos do Fundo de Universalização dos Serviços de Telecomunicações. O FUST, de acordo com sua lei de regência, deve ser aplicado somente para os serviços prestados em regime público, ou seja, telefonia fixa. Isso abrangeia, portanto, o serviço telefônico fixo comutado. À época, já havia essa percepção da falta de uso do Fundo, e o TCU, então, fez um diagnóstico apontando as causas do seu não uso, primeiro, a falta de definição de políticas, de diretrizes e de orientações pelo Ministério das Comunicações sobre de que forma o Fundo deveria ser usado. Da mesma forma, sua utilização poderia ter relação muito forte com as políticas de inclusão digital. Em 2005, já se discutia sua utilização para isso e se isso seria possível. Foi diagnosticado que as diversas políticas de inclusão digital, tanto de competência do Ministério das Comunicações quanto de outros — Ministério da Educação, Ministério da Ciência e Tecnologia —, se encontravam desarticuladas, e isso impedia a otimização de um eventual uso do Fundo para inclusão digital. Também em 2005, a ANATEL tentava propor o Serviço de Comunicação de Dados — SCD, que não conseguiu estruturar uma proposta para o uso do FUST e não conseguiu também aprovar esse serviço. Da mesma forma, o TCU concluiu que, a despeito disso tudo, a legislação de regência do FUST não impedia seu uso. Eram deficiências no âmbito do próprio Ministério das Comunicações e da ANATEL que impediam a formulação de políticas que usassem os recursos do Fundo. Por fim, sobre os dividendos distribuídos por operadora de telefonia, essa não é uma questão de competência do Tribunal de Contas da União. Porém, é competência da ANATEL realizar o acompanhamento do equilíbrio econômico-financeiro dos contratos de concessão de telefonia fixa. Nesse sentido, o Tribunal tem diversos trabalhos, acordãos de 2001, 2005 e 2008 que apontam deficiências da ANATEL nesse acompanhamento do equilíbrio econômico-financeiro. O último, de 2008, levou o TCU à conclusão de que não era possível, com os dados que a ANATEL havia fornecido ao Tribunal, concluir se as concessões se encontravam ou não em equilíbrio, devido à total falta de dados e de mecanismos que a Agência possuía naquela época. Isso tem sido tratado pela Agência e, com certeza, o Presidente da ANATEL pode endereçar melhor sobre as melhorias no acompanhamento do equilíbrio econômico-financeiro. Eram essas as minhas considerações. Fico à disposição para novos esclarecimentos, se necessário.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - Agradecemos. Passamos a palavra ao Sr. João Batista de Rezende, Presidente da ANATEL.

O SR. JOÃO BATISTA DE REZENDE - Eu anotei algumas questões. Se algumas ficarem sem resposta foi porque não anotei com atenção.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - Temos a réplica ainda.

O SR. JOÃO BATISTA DE REZENDE - Em relação ao comportamento de infraestrutura, acho que foi o Deputado Vanderlei Macris que falou sobre essa questão, nós temos incentivado o compartilhamento de infraestrutura, tanto que já aprovamos na Agência o compartilhamento da operação do 4G entre Oi e TIM, um compartilhamento de torres e de rádio, mas não de radiofrequência, um compartilhamento específico de equipamentos. Nós estamos trabalhando no incentivo a essas regras de compartilhamento.

É importante dizer, não sei qual Deputado falou sobre roaming nas cidades menores, que em todas as cidades com menos de 30 mil habitantes, a empresa que está lá com a obrigação de fazer a cobertura celular é obrigada a abrir o roaming para as demais operadoras. Então, acho que não se justificaria, a não ser nos distritos onde não houvesse ligação. Inclusive fizemos um trabalho na Região Amazônica no sentido de

fazer com que isso seja cumprido, porque é determinação da Agência, nos editais, que, em cidades com menos de 30 mil habitantes, quando existir uma operadora só, abrir o *roaming* para as demais. Então, qualquer Município que não tiver isso, passe a denúncia para a ANATEL, que nós vamos verificar e apurar o cumprimento ou não dessa determinação

da Agência.

Em relação à discussão do fixo-móvel ou das ligações entre operadoras, de que o Deputado falou, nós sabemos o seguinte: na época da privatização do setor, em 1999, a VOM cara — eu vou dizer que é cara a ligação interconexão — foi feita no sentido de atrair empresas para o processo de privatização. Nós chegamos ao valor da VOM de 48 centavos, sem dúvida, uma das mais caras do mundo. Nós na ANATEL estamos fazendo o processo inverso, e a VOM vai cair para 14 centavos em 2015. A intenção da Agência é continuar buscando a redução das ligações entre operadoras, a ligação fixo-móvel

ou entre operadoras.

Evidentemente, eu acho, eu dizia isso para o Deputado Edinho Bez, que um dos problemas que pode estar afetando a qualidade da rede, e já disse isso para o pessoal da TIM, é que, no Brasil, a cada 10 minutos de ligação 8 minutos caem dentro da própria rede. Isso é um problema, porque acaba afetando a rede daquela operadora. É evidente que quem tem rede pode fazer descontos maiores. Mas na maioria dos países da Europa, esse percentual não chega a 50%: 50% dentro da própria rede e 50% fora da rede. Então, eu acho que a redução do custo da ligação fixo-móvel vai aumentar a qualidade e tende a aumentar também a competitividade, porque em vez de a empresa usar uma rede só, o usuário ter a chance de usar uma rede só, pode usar as outras três disponíveis. Isso ocorreu em quase todos os lugares do mundo que estão administrando o preço da telefonia móvel.

Mas é muito importante dizer que a VOM é cara porque foi uma aposta feita no programa de privatização em 1999. Por isso, que nós agora estamos buscando a redução da interconexão, evidentemente, sem afetar os investimentos das empresas, porque elas também precisam combinar investimento com melhoria da qualidade. Então, estamos dando um prazo de 2, 3 anos para essa redução ir ocorrendo paulatinamente, para o mercado ir se ajustando a isso.

Em relação à Copa do Mundo, as pessoas perguntam: *Por que não 100% da área de cobertura?* Porque nós estamos iniciando uma nova tecnologia. Nós calculamos 50%. Até dezembro de 2013, será 80% da área de cobertura. Esse processo vai crescendo paulatinamente. Aliás, foi assim nos outros editais que a Agência fez. Primeiro, veio o 2G; depois, veio o 3G, que abrangeu o restante do Brasil com sinal de celular; agora, vem o 4G, que abrange aqueles Municípios que não têm o 3G. Os 80% da área de cobertura são definição técnica que a Agência faz no sentido de fazer a cobertura de 80% da área urbana, porque se fizermos 100% vamos ter mais dificuldades na implementação desse cronograma.

Agora, o 4G está sendo implantado e está na frente, é vanguarda tecnológica; e o 3G vem suprindo as deficiências que existem na implantação do 4G. Inclusive nós sempre dissemos que a ANATEL tem que fazer um cronograma, um programa em que as empresas se adequem ao processo de investimento. Nós sabemos que existe deficiência de infraestrutura no interior. Na Região Amazônica, nem se fala, até pelas dificuldades.

Nós precisamos combinar essas questões.

É importante dizer que nós só temos hoje contrato de concessão na telefonia fixa. O serviço móvel é autorizado, um serviço privado. Por isso, já entrando na questão do investimento, para a ANATEL interessar muito mais os resultados dos serviços que estão sendo prestados do que investimento, até porque, qualquer empresa que estiver investindo menos de 20% da sua receita corre o risco de ficar alijada do mercado. Não é

questão de a ANATEL exigir ou não, ou que eu ache que a empresa tem que investir 10%, 15% ou 20%. A própria exigência do mercado vai empurrar as empresas para a necessidade de fazer investimentos, porque se ela não estiver atualizada tecnologicamente, vai ficar para trás. Não tem jeito. É um processo em que o mercado empurra para os investimentos.

Então, temos acompanhado os investimentos, mas nos interessa muito mais o resultado. Estamos trabalhando numa série de questões juntamente com o TCU. Visitei alguns Ministros do TCU para colocar a mudança na reestruturação da ANATEL. Acredito que é muito mais uma questão tecnológica do que de aumento de pessoal. Acho que o Estado brasileiro tem essa questão. É melhor nos informatizarmos, mudarmos tecnologicamente no sentido de acompanhar os métodos da empresa. Estamos sempre trabalhando com essa questão.

Há questões sobre roaming, 2G, 3G, que eu poderia responder no final.
O SR. DEPUTADO MARÇAL FILHO - Sr. Presidente, questão de ordem.
O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - Tem a palavra o Deputado Marçal Filho.

O SR. DEPUTADO MARÇAL FILHO - Sr. Presidente, já que V.Exa. disse que haveria réplica e, depois, tréplica, gostaria de passar o pequeno tempo que eu teria agora para o Presidente da ANATEL, a fim de que fale especificamente sobre atendimento ao cliente por parte das operadoras.

O maior número de reclamação que existe, além da cobertura, de o sinal cair, é com relação ao Serviço de Atendimento ao Cliente — SAC. O SAC é um saco! A maior parte das reclamações que recebi no meu Facebook foi sobre a dificuldade que as pessoas têm de manter contato com as operadoras para qualquer tipo de coisa: reclamação, encerramento de conta, o que for. O que a ANATEL pode fazer nesse caso?

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - Ele responderá, depois.
(Não identificado) - Presidente Edinho Bez, eu fui o segundo Deputado a questionar.

Fiz apenas quatro questões direcionadas à ANATEL, e o Presidente...

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - Mas eu não abri para questionamentos ainda. S.Exa. me pediu uma questão de ordem.

(Não identificado) - Deputado, eu fui o segundo Deputado a me manifestar, no início.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - V.Exa. estourou o tempo por três vezes, mas tem a palavra.

(Não identificado) - Não quero a palavra, Presidente, só quero registrar que fiz quatro perguntas apenas, às quais eu gostaria que o Presidente respondesse, que até foram tocadas pelo Dr. Marcelo, do TCU.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - V.Exa. se dirija ao Presidente da ANATEL. É isso?

(Não identificado) - Isso, eu já fiz as perguntas, Presidente. Foi no início da reunião as perguntas. Eu não quero um novo tempo.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - O senhor gostaria de responder às perguntas dele ou gostaria que fizesse novamente.

(Não identificado) - A questão sobre os editais equivocados, se é padrão mundial ou se foram equivocados — vi o senhor anotando a pergunta — e outra sobre a estrutura da ANATEL, colocada pelo representante do Tribunal de Contas, que fez observações.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - Acho que respondeu a essa.

(Não identificado) - A questão da fiscalização dos investimentos e — o senhor disse que não é importante — se há condições técnicas e da qualidade dos equipamentos. Se há condições técnicas de verificar isso.

O SR. JOÃO BATISTA DE REZENDE - Rapidamente, sobre infraestrutura da

Agência especificamente, eu pessoalmente acredito muito mais no investimento em tecnologia do que em pessoal. A ANATEL precisa evoluir bastante na questão de equipamentos para fiscalização. No segundo semestre, vamos implementar a fiscalização *on-line*, com todo cuidado de isso não significar quebra de sigilo. Umas questões ainda afetam alguns debates que estamos fazendo internamente para dar garantia jurídica, sempre acompanhando sistematicamente o sistema. Em relação à fiscalização, por exemplo, de equipamento e cobertura, estamos fazendo um trabalho com novos equipamentos que adquirimos no ano passado: o mapa de cobertura tanto do 3G quanto do 4G na Copa das Confederações. Estamos acompanhando inclusive a disponibilidade de rede. Nós sabemos que entre 70% e 75% é o disponível que poderia ficar numa rede, porque se tiver 100%, vai ter problema de congestionamento. Nós estamos também fazendo esse trabalho de acompanhamento através de sistemas próprios da ANATEL. Então, a minha visão é: a ANATEL precisa sempre estar avançando tecnologicamente. Em relação ao edital, eu não acredito que houve equívoco. Oitenta por cento da cobertura é regra consagrada desde lá de trás. Agora se adotou 50% para o 4G, porque há uma nova tecnologia chegando e é preciso dar tempo para as empresas prepararem o processo de investimento, instalação de antena, e a cobertura vai crescendo paulatinamente. O edital foi para consulta pública, é público. São contratos que existem entre ANATEL, Estado e empresas.

Sobre o atendimento cliente, uma das metas que estamos monitorando é a queda de reclamações no *call center* das empresas. É um processo que estamos acompanhando trimestralmente. Nós percebemos dois fatores: por conta da cautela da ANATEL, no ano passado, os *call centers* da ANATEL estouraram, na verdade, porque a ANATEL ficou mais conhecida. E estamos fazendo um trabalho de pressão sobre as operadoras no sentido de que haja uma diminuição também nas reclamações aos *call centers*. E estamos publicando alguns regulamentos para melhorar a transparência da cobrança, da oferta dos serviços. O usuário tem que entender exatamente o que ele está comprando.

Eu acho que essa é a grande dificuldade. Agora, de fato, os serviços massificados no Brasil — cartão de crédito, operadora de saúde, bancos — têm grandes dificuldades. E as empresas reclamam que o *call center* é a primeira mão de obra, que a pessoa está na rotatividade. Quer dizer, em relação aos *call centers*, hoje, realmente todo mundo tem dificuldade. Outro dia fui cancelar um cartão de crédito e não conseguia cancelar o cartão de crédito. Os *call centers*, hoje, são de fato um problema para todas as empresas — para todas as empresas. E eu sempre digo o seguinte: elas têm que investir no treinamento e na qualificação da mão de obra. Talvez até pagar maior salário, porque hoje o salário da terceirização de *call centers* é muito baixo e gera uma rotatividade incrível.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - Gostaríamos de contar com a compreensão dos nobres Deputados. Há apenas mais quatro Deputados inscritos. Depois, continuaremos, com o objetivo de partirmos para o final desta audiência pública, mas não antes de ouvi-los.

Passo a palavra ao Deputado Wilson Filho.

O SR. DEPUTADO WILSON FILHO - Sr. Presidente, Deputado Edinho Bez, Deputado Jerônimo Goergen, Presidente da Comissão de Integração Nacional, que, em conjunto, realizam esta audiência pública, presidentes das operadoras, representantes da ANATEL, do Ministério das Comunicações, do TCU e todos os colegas Parlamentares, há 1 ano, exatamente no dia 30 de maio de 2012, no lugar do Deputado Jerônimo, com muito prazer e muita honra, ao lado do Deputado que presidia naquele momento a Comissão de Defesa do Consumidor, realizamos audiência pública sobre a qualidade da

telefonia móvel e da banda larga, para falar sobre este mesmo assunto. O Presidente da ANATEL esteve aqui e muito nos honrou com a sua presença. O Ministro das Comunicações esteve presente e também os presidentes das operadoras telefônicas.

Naquele momento, vivíamos um caos como consumidores; nós vivíamos um momento em que celulares passavam minutos, horas, dias sem funcionar; nós vivíamos um momento em que existia uma pane na rede de forma total, e até as operadoras colocavam isso para o público, como que para dizer que precisavam também de ajuda para resolver o problema; nós vivíamos um momento em que ruas, bairros e cidades ficavam sem cobertura. E, como consumidor, eu me senti na obrigação, naquele momento, de realizar esta mesma audiência. E 1 ano se passou. Estamos no dia de 29 de maio de 2013 e não podemos ser injustos a ponto de dizer que nada melhorou. No meu Estado da Paraíba, pelo menos ligações não estão caindo mais. Não estão existindo, por culpa de qualquer pessoa, derrubadas de chamadas. Nós estamos vendo que áreas em que não havia sinal, em que não havia cobertura do serviço, passaram a ter. No meu Estado, ao lado do PROCON, ao lado do Ministério Público, nós tivemos uma força-tarefa dos representantes das operadoras telefônicas para resolver em parte o problema.

Mas não podemos também mentir e dizer que estamos vivendo num mundo real e ideal. Estamos vivendo um momento melhor do que o de 2012, mas ainda falta muito para estar no ponto que desejamos e, como foi colocado aqui por vários Parlamentares, que queremos.

Não podemos esquecer, Presidente Edinho, Presidente Jerônimo, que o nosso foco — e aqui já foi falado que não podemos perder o nosso foco nem nos desviarmos dele —, o dos Parlamentares, o das operadoras e, acredito, o de todos os senhores que representam o poder público é que o problema da telefonia móvel seja resolvido, seja solucionado, com investimentos, com a Câmara dos Deputados, com o Congresso Nacional fazendo a sua parte, com uma legislação ideal. E aí eu me coloco à disposição e me coloquei na época. Naquele momento não apenas assumi a presidência da audiência pública de 2012 para cobrar e para fazer acusações, mas também me coloquei à disposição para fazer a minha parte para solucionar o problema. Recebi com muita satisfação a sugestão das operadoras telefônicas e da própria ANATEL e, ao lado do Senado Federal, em que o projeto de lei das antenas foi apresentado, eu fui o autor do projeto de lei das antenas aqui na Câmara dos Deputados, o que facilitou, pois, no momento em que passou no Senado, a Câmara já tinha um caminho percorrido, para que isso fosse resolvido. Eu aqui não quero fazer juízo de valor nem pender para o lado de ninguém. Acho que a opinião do consumidor neste momento é a de pedir, pelo amor de Deus, que o problema seja solucionado, é a de pedir, pelo amor de Deus, que o serviço contratado seja entregue. Ninguém aqui deseja comprar um carro e receber-lo sem as quatro rodas, sem as três rodas, sem as duas rodas ou sem uma única roda. Nós temos que valorizar o fato de que estamos dando passos importantes, mas também temos que ressaltar que muita coisa está sendo colocada. E um grande passo para que esse futuro que nós tanto queremos passe a existir é a aprovação, por esta Casa, da lei das antenas, do Projeto de Lei nº 4.107, de 2012, de minha autoria, que vai fazer com que o principal problema... Aqui, como eu falei, não quero pender para nenhum lado, mas, no momento em que nós cobramos da ANATEL que fiscalizasse, no ano passado ela mostrou serviço. Eu sou Deputado desde 2011. Então, não posso falar de antes, mas eu posso falar de 2012. E, em 2012, a ANATEL mostrou um serviço que alguns

achavam e argumentavam que não estava sendo feito. Mas em 2012 aconteceu esse serviço. O Brasil todo viu.

Nós vemos o TCU trabalhando e estamos vendo as operadoras procurando os Parlamentares e pedindo que essa lei seja aprovada, porque é muito importante. Sr. Presidente, eu vou concluir sem fazer nenhum questionamento, mas vou concluir falando que não adianta estar a Oposição reclamando da ANATEL e do Governo Federal, a Situação defendendo a ANATEL e o Governo Federal, as operadoras dizendo que o problema é da legislação, e os Deputados reclamando das operadoras. Aqui estamos tendo que agir com um objetivo muito prático. Temos nas mãos, Presidente Edinho, aquilo que as operadoras estão tratando como principal causador de tudo isso, que são centenas, milhares de leis diferentes, legislações municipais tratando daquilo que causa esse problema, que é a falta de antenas. Então, nós temos nas mãos o motivo e a oportunidade de vencer esse principal causador, na nossa boca — porque sabemos disso — e na boca deles.

Então, vamos passar esta fase, vamos votar esse projeto de lei. E aqui eu coloco com muita sinceridade: se nada for resolvido, se os consumidores continuarem reclamando, se as nossas bases, os nossos Estados, o Brasil por inteiro ainda reclamar, mesmo com um projeto de lei sendo aprovado — e eu não quero que isto seja preciso —, se precisarmos, vamos trazer de novo as operadoras. Aí, sim, eu vou fazer o papel de quem realmente trabalha para que tudo contra as operadoras aconteça. Mas eu quero dar o meu voto de credibilidade porque vocês estão merecendo. Eu recebi em meu gabinete representantes da Oi e da Vivo — não das quatro operadoras, mas estas eu recebi. E o pedido não foi para que eu os defendesse, o pedido não foi, Presidente Edinho, para que eu fizesse discurso em favor de qualquer operadora, o pedido foi para que eu pudesse ajudar, como autor do projeto de lei, no sentido de que o projeto fosse votado o mais rapidamente possível. Aqui ninguém está pedindo um favor, aqui ninguém está pedindo uma vantagem, aqui ninguém está pedindo nada que vá além da nossa obrigação, da Câmara, da nossa obrigação de representantes. Então, eu me coloco à disposição para trabalhar e peço a estas duas Comissões tão importantes que aqui estão nos ajudem também para que esse projeto seja votado o mais rapidamente possível. Muito obrigado.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - Passo a palavra ao Deputado Simplício Araújo.

O SR. DEPUTADO SIMPLÍCIO ARAÚJO - Sr. Presidente, demais convidados desta importante audiência pública, eu gostaria de começar fazendo um questionamento ao Presidente da ANATEL sobre a divulgação, pelo site da ANATEL, de uma pesquisa que aponta que 85% dos usuários de telefonia móvel deste País estão satisfeitos com os serviços prestados atualmente no País.

Eu acho que essa pesquisa não condiz com a realidade que nós encontramos nas ruas, nos bairros, nas cidades, nos Estados brasileiros. Aqui, hoje, temos representantes do Ministério das Comunicações, das empresas, do Tribunal de Contas da União e nós aqui da Câmara, que, importunados pelo clamor popular, mais uma vez, através do Deputado Edinho Bez e do companheiro Jerônimo Goergen, trazemos a esta Casa esta importante discussão.

E esse clamor que vem das ruas já foi feito repetidas vezes e já está quase rendido ao cansaço porque não encontra, por parte do Governo nem por parte das operadoras, soluções para problemas que, do meu ponto de vista, sópioram a cada dia. Aqui ouvimos colegas que fizeram algumas considerações com as quais eu não concordo, mas que respeito. E gostaria de colocar as minhas considerações a respeito

dessa questão da queda da chamada. Realmente, a queda da chamada diminuiu. Só que, agora, temos a questão da inaudição. A chamada não cai, mas você não consegue ouvir quem está do outro lado da linha. E quem está do outro lado da linha não consegue te ouvir. E o aparelho de telefone celular continua registrando que você está com uma chamada ativa, mas você não consegue uma comunicação de qualidade com quem está

do outro lado da linha.

Sobre o investimento, da forma como foi colocado aqui, está muito claro para nós visualizar onde está o problema. O problema é que as lojas das operadoras estão proliferadas pelo Brasil afora e apenas vendem o aparelho celular, os planos de telefonia celular e, numa autofagia muito grande, disputam o cliente das outras operadoras, mas não resolvem o problema da qualidade da chamada na telefonia celular. Existe uma saturação muito grande em alguns locais e vácuos em outros locais, de forma que o que temos, não só com base nas nossas necessidades como pessoa pública, mas também com base no que ouvimos nas ruas, na comunidade, é uma insatisfação muito grande com a qualidade do serviço que estamos discutindo aqui, hoje. Eduardo Levy colocou, nos seus eslaides, a questão da competitividade. E eu gostaria, com todo o respeito, nesta sessão, de dizer que a competitividade não pode ser colocada como um mérito, não pode ser colocada como um escudo, não pode ser colocada como uma desculpa para as operadoras, ou seja, de que estão dentro de um mercado que é extremamente competitivo e que essa competitividade, porventura, pode estar atrapalhando a qualidade do serviço que está chegando àponta, ao usuário final. A competitividade, hoje, do meu ponto de vista, essa disputa que existe, hoje, com todo o respeito, é entre as que irritam mais o consumidor e também entre as que prestam o pior serviço aos usuários de telefonia celular.

A nossa colega aqui da Comissão que está concordando comigo me traz a certeza de que esse problema não é só lá do povoado que não tem a antena de celular, hoje, ou de quem está pagando de 3 em 3 meses por uma renovação do contrato de telefonia celular pré-paga, para não ter o seu número perdido. Não. É do grande empresário, é do médio empresário, é do pequeno empresário, é de qualquer pessoa que usa o telefone celular e que se depara com a frustração na hora em que mais precisa. Então, para finalizar, Presidente, agradecendo a sua complacência comigo, queria dizer que nós da Câmara, do Ministério e das empresas precisamos, efetivamente, tratar dos assuntos de forma técnica, como estamos tratando aqui, hoje, mas também precisamos dar uma resposta à altura para a comunidade, para os usuários de celular. Alguém aqui, antes de mim, disse que se passavam dias e horas sem que efetivamente os celulares funcionassem. Se em alguns Estados isso está acontecendo, meus parabéns, porque, no Estado do Maranhão, o pior serviço público, o pior serviço de concessão pública que temos é o serviço de telefonia celular! Em todas as cidades do Estado do Maranhão nós temos problemas! E cobramos uma solução, cobramos aqui investimentos, para que efetivamente sejam feitos. Isso eu quero deixar a todos os participantes desta audiência pública como um questionamento a ser respondido. Nós precisamos de resposta, nós queremos resposta, nós queremos um serviço com mais qualidade. Eu não estou preocupado com a Copa do Mundo que vem aí. Não. Eu estou preocupado é com o consumidor interno do Brasil, que está financiando a expansão dos serviços de telefonia celular neste País e não está recebendo um serviço de qualidade, à altura do que vem pagando. Muito obrigado.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - Com a palavra o Deputado Nilton Capixaba.

O SR. DEPUTADO NILTON CAPIXABA - Sr. Presidente, Deputado Edinho Bez,

Deputado Jerônimo Goergen, Presidente da Comissão de Integração Nacional, integrantes da Mesa, representantes das operadoras, caros colegas, imprensa, público, meus cumprimentos.

Quero dizer ao Deputado que acabou de falar, do Maranhão, meu colega, que lá em Rondônia começou a acontecer a mesma coisa. Sou Deputado por Rondônia no terceiro mandato e não sei o que está acontecendo. De 6 meses para cá, Sr. Presidente, a coisa ficou de uma maneira... E eu não sei o que está acontecendo. Fica mais tempo sem sinal do que no ar o serviço. E são todas as operadoras. Lá não se pode falar que uma é melhor que a outra. Não. Lá está acontecendo a mesma coisa com todas as operadoras. É uma coisa vergonhosa o que está acontecendo em Rondônia. Ano passado também havia requerimentos aqui de audiência pública. E aí pediram um tempo, disseram que a coisa ia mudar, que a coisa ia melhorar. Inclusive, eu era autor de um dos requerimentos. Aí vieram me pedir que esperasse, que a coisa ia mudar. Só que mudou para pior. Piorou muito mais. Hoje, você vai a uma casa lotérica pagar uma conta de energia elétrica, chega lá e vê aquela fila enorme. Mas por que a fila enorme? Porque a Internet está fora do ar. Você vai ao banco, a Internet está fora do ar. Então, eu acho que o atendimento em Rondônia é um dos piores do País. Eu ouvi alguns Deputados falarem aqui, antes de mim, que no Estado deles está bom. Estão de parabéns porque eu ouvi o Deputado do Maranhão falando, e em Rondônia está a mesma coisa: horrível! É um tratamento dos piores que podem existir. E lá nós temos distritos com mais de 10 mil habitantes. Nós vimos pedindo, implorando que coloquem o sinal lá. Temos cidades lá com 5 mil habitantes, só que temos distritos com 10 mil habitantes. Nas cidades há sinal; nos distritos que têm 10 mil habitantes, o dobro, não há sinal. Como exemplo, cito União Bandeirantes e Tarilândia, na divisa do Acre com Rondônia. Então, eu gostaria que também aumentasse a ligação do telefone fixo e do telefone móvel, o celular. Seria muito importante para atender àquele Estado. É um Estado novo, é um Estado que tem crescido muito. No Estado de Rondônia, agora, estão sendo construídas duas usinas que vão fornecer energia para o Brasil. E nós não temos o que precisamos lá, que é a telefonia celular de qualidade. E também temos a BR-364, a única BR que liga o Norte ao Centro do País. É a única BR. Quer dizer, poderia haver nela 100% de cobertura, porque nela o trânsito de veículos é grande, hoje. Para o Acre, o Amazonas e Roraima, tudo passa por ali, numa única estrada. E a soja é transportada para o porto de Porto Velho por ali. São carretas e mais carretas que passam pela rodovia. E nós não temos uma cobertura 100%, na BR-364, do sinal de celular. Então, era essa a minha reclamação. Eu gostaria que as operadoras que estão aqui representadas verificassem o que está acontecendo em Rondônia. De 6 meses para cá, o sinal cai e volta toda hora. Cai e volta. É dessa maneira. E é no Estado todo. Não é numa cidade ou em outra. Não. E é de todas as operadoras também. Queria saber o que está acontecendo e pedir que dessem uma atenção especial ao nosso Estado de Rondônia, porque o povo vai ficar muito feliz em pagar a conta e receber um bom atendimento. Muito obrigado.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Jerônimo Goergen) - Com a palavra o Deputado Izalci.

Pelo que consta aqui, é a última inscrição. Consulto os Parlamentares sobre se há mais algum inscrito. (Pausa.)

Deputado Izalci, para o encerramento da fala dos colegas Deputados.

O SR. DEPUTADO IZALCI - Sr. Presidente, primeiro, quero cumprimentar os autores dos requerimentos, pela importância do tema em debate. Falou-se aqui na pesquisa de satisfação, dos 85% de satisfação com o serviço de

telefonia. Isso não é anormal, até porque foi feita recentemente uma pesquisa com relação à educação pública, e o resultado foi este: que 85% dos pais dos alunos acham a escola pública maravilhosa. E nós sabemos o caos que existe na educação, hoje. O que acontece é que realmente a população que utiliza esse serviço, hoje — e é praticamente unanimidade no País; acho que todo mundo tem celular, hoje —, não tem parâmetro de qualidade para medir se é bom ou se é ruim. Então, só tem parâmetro para medir a qualidade quem já teve outro serviço semelhante ou melhor em outro lugar. Daí talvez essa questão da satisfação de 85%. Temos que considerar isso para efeito de avaliação.

Eu recebi, algumas vezes, propostas de empresas de tecnologia que ofereciam sistemas que representariam uma economia de até 20% na conta. É normal no mercado isso. Não sei se é em função dessa questão de algumas chamadas —porque estão questionando aqui a questão das chamadas —, mas existem no mercado alguns sistemas que são oferecidos às empresas para controlar a telefonia, para diminuir o valor da conta. Eu não sei se tem alguma coisa a ver com essa questão da queda das chamadas. Essa é uma constatação.

Mas eu queria perguntar aos representantes das empresas também — é uma pergunta para as empresas — qual é a sua posição em relação ao FUST. Porque, em relação ao Governo, nós sabemos. O Governo não tem planejamento. Cada Ministério é um governo diferente, cada um fica lutando para implantar o seu sistema de inclusão. Então, nós não temos planejamento no País. Eu não sei se as empresas estão colaborando ou estão coniventes com o Governo no sentido de não utilizar os recursos do FUST. É evidente que não dá mais para investir em telefonia fixa através de Orelhão. Isso não existe mais. Nós temos projetos aqui sobre isso. Desde que eu cheguei a esta Casa, nós estamos lutando — e inclusive o Ministro Aloizio Mercadante é autor do projeto — para utilizar isso na educação.

Então, quero saber a posição das empresas com relação à utilização dos recursos do FUST.

Sobre a questão da desoneração, é evidente que sou o defensor maior da iniciativa privada. Nesta Casa realmente o pessoal costuma criticar a livre iniciativa, mas eu sou um defensor dela, aqui. E hoje a comunicação é cesta básica: todo mundo tem. E nós já desoneramos a cesta básica. Agora, eu acho que, na telefonia, o que nós temos que fazer é trabalhar em parceria, porque o Governo trabalha muito com concorrência, o Governo concorre hoje, em vários projetos, com as operadoras. Eu queria saber como está a questão das parcerias com o Governo, da concorrência com o Governo, principalmente, na área mais carente, a inclusão digital, para amenizarmos.... E essa questão da desoneração pode ser trabalhada através de parceria com o Governo, para chegar aonde não existe, a essas áreas que foram citadas aqui, aonde há dificuldades.

Bem, eu queria saber também como está a relação ANATEL/empresas. Eu sei que a ANATEL — e foi dito aqui pelo representante do Tribunal de Contas que ela tem carência de pessoal e carência orçamentária —, complementando, tem carência de independência. O Governo distorceu completamente o papel das agências, a independência das agências.

Não sei se as empresas vão poder responder a isso, até em função desta reunião de hoje, mas eu recebi um relatório esta semana sobre o que aconteceu na Operação Porto Seguro, com relação à ANAC, à ANTAQ e ao MEC. No Ministério da Educação há mais de 10 mil processos em tramitação. E, segundo os relatórios da Operação Porto Seguro que eu recebi, havia muita e há ainda, eu acho, compra de parecer favorável à abertura de faculdades, a uma série de coisas.

Eu quero saber como está essa relação ANATEL/empresas e empresas/Governo. Se há também essa questão aí. Como está essa relação? Se também está havendo interferência no que se refere a pareceres para atingir ou para obter alguma coisa. E eu falo isso pelo seguinte: recentemente, nós assistimos à suspensão da venda de linhas telefônicas por parte de várias empresas, por determinação da ANATEL, por não estarem cumprindo a questão do 3G. Não atingiram o 3G e já estão liberando o 4G. No Estádio Mané Garrincha, nesse último jogo, tivemos problemas de comunicação. Inclusive, estou vendo aqui que estava prevista para abril de 2013 a instalação em todas as cidades-sede do 4G. Aqui nós tivemos problemas já nesse primeiro teste. Como é que está essa questão? Que providências estão sendo tomadas com relação a essa implementação?

Basicamente eram essas as minhas considerações. Mas, só para finalizar, informo que nós estivemos esta semana no VI COMAR, o Comando Aéreo Regional, e uma das coisas que vimos foi que eles ainda dependem da EMBRATEL. Não sei como está essa relação da EMBRATEL com a Defesa Nacional, principalmente na questão das fronteiras, se estão utilizando a infraestrutura da EMBRATEL ou não, se o Governo tem estrutura própria. Porque antigamente a EMBRATEL era do Governo, e, após a privatização, eu não sei como ficou essa relação EMBRATEL/Defesa Nacional, principalmente no tráfego aéreo e na proteção das fronteiras.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Jerônimo Goergen) - Eu consulto o Sr. Eduardo Levy sobre se quer fazer alguma manifestação, porque, ainda na ordem dos que estavam respondendo aos questionamentos, é o que falta falar. (Pausa.) O Sr. Maximiliano também não falou? Então, depois, falará o Sr. Maximiliano Martinhão.

Com a palavra o Sr. Eduardo Levy.

O SR. EDUARDO LEVY CARDOSO MOREIRA - Muito obrigado, Deputado. Eu queria fazer um comentário, Deputado Marçal Filho, Deputado Wilson Filho, em relação ao PL das Antenas, iniciativa desta Casa que foi apensada ao projeto do Senado: nós precisamos muito desse apoio, para essa legislação. Em relação à transparência, em relação aos clientes, todas as empresas têm no seu site as informações diárias de cobertura e a área que elas não cobrem. O Deputado Aureo falou da preocupação de ficarem os telefones que não são certificados no País — e aí respondendo ao Deputado Nelson Marchezan Junior. Todos os nossos equipamentos, os que são colocados na rede, são certificados, de padrão internacional ou superior. E, em relação aos telefones que hoje não são certificados e que estão na rede, a partir do ano que vem, nós vamos passar a ter um procedimento que vai e deve melhorar muito a qualidade do serviço, porque esses aparelhos normalmente são aparelhos de qualidade inferior. Não vamos interferir naqueles que estão em funcionamento para não causar prejuízo ao usuário, mas não vamos permitir a entrada de novos equipamentos que não sejam homologados a partir do primeiro trimestre do ano que vem.

Lembro também o crescimento dos investimentos todos que nós fizemos, Deputado Vanderlei Macris, que não está mais aqui. Ele falou do Brasil virtual que eu apresentei. Nós apresentamos um Brasil absolutamente real. E de crescimento falou aqui o Deputado Wilson Filho. Nós estamos crescendo a 2 milhões de novos celulares ao ano. E o próprio Presidente Valente comentou os investimentos, que são muito maiores do que eram antes.

Ele perguntou também se, para 2014, os 700 mega-hertz estavam disponíveis. Não. Em 2014, a implantação é na quarta geração, na frequência de 2,5 giga-hertz. E o comentário a respeito de não estar o 3G pronto quando da chegada da quarta

geração: como disse o Presidente João Rezende, a quarta geração chega como chegaram outras gerações anteriores, e, com isso, há uma melhoria de padrão, comparada com a tecnologia anterior, em termos de velocidade de dados que são oferecidos para o cliente, e o 3G se expande geograficamente. E se acrescenta uma questão pertinente e boa: aqueles que são consumidores vorazes de dados, que vão migrar para a quarta geração, vão liberar também a própria área de terceira geração, que, hoje, em alguns lugares, enfrenta dificuldades de legislação. O Deputado Carlos Brandão fez um comentário a respeito de estarmos num paraíso lucrativo. As nossas empresas apresentam, nos seus balanços, nas Bolsas de Valores, rentabilidade bem abaixo das suas similares e, muitas vezes, de mesmo grupo, dentro da América Latina. Nós precisamos trabalhar fortemente para melhorar a nossa qualidade de trabalho. Sempre temos feito isso porque a lucratividade das empresas de telecomunicações no Brasil não é das melhores e está muito abaixo da lucratividade das empresas europeias.

Quando se fala sobre carga tributária, esta é a grande oportunidade que podemos ter, porque o grande vilão é o Imposto de Circulação de Mercadorias e Serviços, que está ligado diretamente aos Estados, que os senhores aqui representam. Em relação ao Deputado Izalci, que está aqui presente...
(Intervenção fora do microfone. Inaudível.)

O SR. EDUARDO LEVY CARDOSO MOREIRA - Desculpe-me. Não, ainda não. Deputado Simplício Araújo, se nós fizermos um cotejamento de clientes satisfeitos, de pré-pago e pós-pago, o indicador de insatisfação apresentado será menor do que 10%. Sobre a competição, cujo indicador foi apresentado, aquele instituto alemão que apresenta isso mostra o seguinte — e esta é a nossa visão; e eu fui, durante 22 anos, empregado do Sistema TELEBRAS, onde trabalhei durante muito tempo com monopólio; boa parte dos colegas que está aqui teve isso: não há coisa melhor para que nós possamos desenvolver a qualidade e reter o cliente do que a competição. O que nós fazemos para que cada uma das empresas busque um cliente novo é muito mais caro para as empresas do que a manutenção do cliente que lá está. E elas olham porque aquele que está ao seu lado e que é um competidor é tão forte quanto. Não é um competidor fraco. O instituto mostra que o Brasil tem quatro empresas fortes de telefonia celular. A consequência disso é a busca incessante pela qualidade, porque só através da qualidade é que se vai conseguir reter o cliente. O Brasil permite ao cliente, com muita facilidade, migrar: pode fazer portabilidade, segurar o seu número. O que nós temos visto é que, apesar dessa facilidade de migração e do aumento do nosso número de clientes, há menos portabilidade do que antes. Nunca é uma... Pois

não.

O SR. DEPUTADO SIMPLÍCIO ARAÚJO - O senhor vai me desculpar, mas o que vemos neste País não é a busca pela qualidade, é a busca pelo cliente, é uma disputa pelo cliente e não a busca da qualidade. O serviço de telefonia celular, por ser novo, por ser... Agora mesmo temos uma camada muito grande da população que conseguiu aderir ao serviço, que conseguiu acesso ao uso de um telefone celular. Então, essa novidade, às vezes, confunde um pouco o usuário, aquele que não teve — e foi muito feliz o Deputado Izalci quando falou sobre isto — acesso a um serviço com essa similaridade e não pode, efetivamente, ao ser questionado sobre a qualidade, comparar com uma coisa que ele não tinha anteriormente.

Agora mesmo, para o senhor ter uma ideia, eu já tentei por 20 vezes devolver uma mensagem de celular e não estou conseguindo. Inclusive, já falei com o presidente da operadora da minha linha telefônica, que está aqui atrás de mim, e a mensagem não vai.

Está aqui, ela continua aqui. Está aqui, na prática, está bem aqui. Eu passei o celular para ele, e ele tentou enviar a mensagem. Não conseguiu, e até agora a mensagem está aqui. Eu não consigo enviar a mensagem. Estou aqui tentando não usar o telefone, estou tentando tentar usar a mensagem para poder continuar ouvindo as explicações de V.Sas. Então, eu não estou trazendo isso à tona apenas como objeto de críticas. Eu o faço com muita preocupação. Esta Casa está fazendo uma discussão. E, quando esta Casa traz a discussão para cá, ela também se torna parte da discussão. Com certeza, depois desta audiência, nós temos uma satisfação, Presidente Edinho, a dar aos nossos eleitores, às pessoas que estão nos ouvindo pela *TV Câmara* e que estão nos acompanhando pela Internet — talvez não pela Internet do celular, mas pela Internet fixa. (*Riso.*) Temos uma satisfação a dar a esse público. Então, não falei de forma apenas pejorativa, mas como objeto de preocupação, porque eu estou inserido aqui no processo, não apenas para elogiar, mas também para cobrar, quando temos que cobrar posições dos senhores.

O SR. EDUARDO LEVY CARDOSO MOREIRA - Talvez não me tenha feito entender. Respeito perfeitamente a forma e a visão que o senhor colocou, nunca de forma pejorativa. Efetivamente, não. Mas é a visão da luta interna que nós temos, porque o que aparece, efetivamente e externamente, é a propaganda...

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - Gostaria que V.Sa. continuasse e já encerrasse a sua participação.

O SR. EDUARDO LEVY CARDOSO MOREIRA - Queria agradecer muito a oportunidade e comentar a responsabilidade dupla do Deputado Jerônimo Goergen...

(*O microfone é desligado.*)

O SR. DEPUTADO SIMPLÍCIO ARAÚJO - Senti na própria pele a queda, não é? (*Risos.*)

O SR. EDUARDO LEVY CARDOSO MOREIRA - E não é celular. (*Riso.*) (*Intervenção fora do microfone. Inaudível.*)

O SR. EDUARDO LEVY CARDOSO MOREIRA - Eu não vou resistir: passei a audiência toda recebendo uma série de mensagens também, aqui, para fazer comentários com outros.

Mas queria agradecer e dizer da responsabilidade. A primeira responsabilidade é sempre com os Parlamentares que aqui estavam, mas eu tive uma responsabilidade dupla, porque estou com todos os meus chefes aqui, de frente para mim, e isso sempre é mais complicado. (*Riso.*)

Queria agradecer muito e mostrar a oportunidade de um setor que, externamente, os senhores observam como muito competitivo, mas que, acima de tudo, está demonstrando aqui uma coesão no interesse público de querer crescer, de querer atender.

E quero lembrar um paradoxo que sempre tenho comentado, Srs. Deputados: nós queremos e pedimos aqui, hoje, ajuda para fazer mais; nós não pedimos, em nenhum momento desta audiência, recursos para fazê-lo —recursos financeiros para necessidades. Não pedimos, somente comentamos aqui que nós precisamos de ajuda para implantar a infraestrutura que o Brasil precisa e merece, que a sociedade merece, com mais agilidade. É só disso que nós estamos precisando. Muito obrigado.

O SR. DEPUTADO SIMPLÍCIO ARAÚJO - Sr. Presidente.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - V.Exa. está com a palavra.

O SR. DEPUTADO SIMPLÍCIO ARAÚJO - Eu tenho um compromisso, agora às 3 horas, e gostaria de parabenizar, independente de qualquer crítica pontuada, todos os senhores e todas as companhias, pela presença aqui. Eu acho que isso é importante. Há outras demandas nesta Casa que nós não estamos conseguindo atender porque algumas

pessoas se negam a vir aqui discutir conosco o problema. Eu acho que foi importantíssima a presença dos senhores. Eu tenho um compromisso no Ministério e ainda tenho que engolir alguma coisa antes de ir para lá. (Riso.)

Sr. Presidente, tivemos alguma dificuldade com relação às cadeiras da primeira fila. Aqui do meu lado mesmo há uma quebrada. Sentei em mais duas que também estavam quebradas. Eu já sentei em quatro lugares durante esta sessão...

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - Falta infraestrutura aqui também.

O SR. DEPUTADO SIMPLÍCIO ARAÚJO - Aqui também. (Risos.)

Mas eu acho que é um importante passo que damos com esta discussão. E não poderia — gostaria de me fazer entender — deixar de colocar, de forma veemente, como coloquei, a insatisfação da minha região, a insatisfação das pessoas que participam e que nos ouvem discutir, aqui, mas que, quando cruzarem aquela porta, vão se deparar com a mesma realidade que vemos há muito tempo. Eu não sou contra o setor de telefonia celular. Sou a favor da qualidade da telefonia celular. Coloco-me, portanto, à disposição para aprovar aqui os importantes projetos que visam trazer mais qualidade para o atendimento e dizer que estarei presente a todas as audiências públicas, como esta, convocadas para importantes debates. Lamento que esta tenha sido marcada para a véspera de um feriado. Com certeza, outros colegas do Parlamento gostariam de estar presentes também para fazer as suas colocações. Muito obrigado, principalmente aos senhores, pela participação.

O SR. PRESIDENTE(Deputado Edinho Bez) - Agradecemos a participação do Deputado Simplício Araújo.

Consultamos o convidado Maximiliano, Secretário de Telecomunicações do Ministério das Comunicações, sobre se gostaria de se pronunciar.

O SR. MAXIMILIANO MARTINHÃO - Sr. Presidente, muito obrigado pela oportunidade.

Acho que a gente teve uma audiência muito proveitosa, em termos de informações e compartilhamento das necessidades em que precisa atuar. Gostaria de dizer que, no Ministério das Comunicações, a questão do compartilhamento é uma prioridade. No processo de desoneração que o Ministério está patrocinando para a construção de infraestrutura de telecomunicações, a infraestrutura que for compartilhada terá prioridade no processo de análise.

Na questão da qualidade, o Ministério tem acompanhado e vai continuar acompanhando os trabalhos que a ANATEL vem realizando. O Ministério é o órgão supervisor, dentro do cenário das telecomunicações. Destaco que, diferente do passado, em função das questões de qualidade, a ANATEL está fazendo um acompanhamento trimestral da qualidade. Antes havia um acompanhamento anual. Em função das questões que houve no ano passado, a ANATEL está fazendo um acompanhamento trimestral da qualidade. Ela já teve oportunidade de vir ao Congresso Nacional apresentar, mais de uma vez, o resultado desse acompanhamento. Portanto, o Ministério está atento a essa questão. Somos também favoráveis às discussões sobre desoneração. O Ministério, como mencionei, fez desonerações relativas à implantação de infraestrutura em telecomunicações, aos terminais, aos *smartphones*. Temos processos em desenvolvimento para o sistema de telecomunicações rurais e também para o sistema de telecomunicações por satélite.

Mas é importante — e a gente começou esta pauta com os Estados — a discussão sobre a desoneração do ICMS. A gente iniciou essa discussão com os Estados. O ICMS realmente é um tributo relevante na fatura do serviço de telecomunicações. É importante que esta Casa, na medida do possível, apoie essa discussão que estamos fazendo com os

Estados.

Em relação aos aparelhos contrabandeados, aos telefones contrabandeados, gostaria de dizer que a gente tem uma indústria grande de celulares aqui no País. Todos os fabricantes estão aqui no Brasil. E esses fabricantes, que geram emprego, que geram desenvolvimento tecnológico, pesquisa e desenvolvimento aqui no País, estavam sendo prejudicados por produtos contrabandeados. O Ministério das Comunicações levantou essa bandeira junto com o Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior e com o Ministério da Ciência e Tecnologia, e a ANATEL reagiu, gerando um processo através do qual haverá um acompanhamento dos produtos, particularmente daqueles produtos que são certificados pela Agência Nacional de Telecomunicações. Com relação à aplicação do FUST — e acho que já foi mencionado —, ele foi criado para o serviço de telefonia, e hoje o serviço que a população quer é a banda larga. A gente precisa fazer uma discussão sobre a atualização da lei. Foi mencionado o projeto de lei do então Deputado e hoje Ministro Mercadante. Esse projeto de lei deu um foco muito grande na área de educação. Gostaria de lembrar que, na área de educação, nós temos o Programa Banda Larga nas Escolas. Já atendemos a mais de 60 mil escolas urbanas. Com o edital do 4G, no ano passado, as empresas se obrigaram a levar a banda larga também para as escolas rurais —outras 80 mil escolas rurais. De forma que o Brasil vai ter, com a implantação da banda larga rural, mais de 140 mil escolas com banda larga. Talvez seja um dos maiores projetos de conexão de banda larga em escolas do mundo. Então, essa reflexão precisa ser passada ao projeto do então Deputado Aloizio

Mercadante.

Para concluir, gostaria de dizer que ficamos satisfeitos de participar, que estamos à disposição de ambas as Comissões. Agradecemos a oportunidade. Muito obrigado.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - O Deputado Izalci tem direito à réplica. Esta Presidência consulta S.Exa. sobre se ainda gostaria de se manifestar.

O SR. DEPUTADO IZALCI - É evidente que eu não sei se terei as respostas às perguntas que fiz, se cada empresa vai responder ou se os representantes dessas empresas vão poder falar. Talvez o momento não seja oportuno para entrar nesses detalhes, mas eu gostaria de saber principalmente a posição do FUST das empresas. Essa questão do Ministério das Comunicações eu já conheço; não vai passar de estudo e não vai chegar nunca a uma formatura, porque já tem 10 anos essa discussão.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - Qual é a prioridade de resposta de V.Exa.?

O SR. DEPUTADO IZALCI - A questão do FUST, qual é a posição das empresas com relação à aplicação dos recursos do FUST. Existem as cidades digitais, um monte de projetos em que nós temos que avançar. O que não pode é ficar com superávit primário a vida toda, que é o que está sendo feito hoje. O Ministro das Comunicações já esteve aqui e disse que a vontade dele também é usar, mas que depende do Ministro da Fazenda. Eu não sei, quero ver qual é a posição das empresas. Gostaria de saber como está a questão, com relação ao Governo, da parceria ou concorrência, porque o Governo está concorrendo em muita coisa. É o caso das cidades digitais mesmo ou de outros projetos de inclusão digital, em que caberia uma parceria. Sobre a relação com a ANATEL, depois vou conversar individualmente com as empresas, em momento mais oportuno.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - Consultamos os convidados se gostariam de se manifestar.

O SR. EDUARDO LEVY CARDOSO MOREIRA - Deputado Izalci, nós temos seguidamente, em praticamente 100% das audiências a que temos comparecido,

apresentado os números dos fundos, não só o FUST, como do FISTEL, principalmente, e temos reclamado sobre a não utilização desses fundos naquilo para o qual eles foram destinados.

Temos também acompanhado os projetos que existem na Câmara e no Senado, conhecemos o projeto do atual Ministro Aloizio Mercadante. Em alguns projetos, nós procuramos fazer uma adequação; a outros, nós demos apoio, mas a posição do setor é sempre a de mostrar que os fundos estão sendo muito pouco utilizados naquilo para o qual foram criados. Essa é a posição firme que nós temos mostrado sempre. Houve um comentário sobre...

O SR. DEPUTADO IZALCI - Permita-me interrompê-lo, é porque o Governo é meio desarticulado em algumas questões. Na área de ciência e tecnologia, nós criamos recentemente, quando fui Secretário, algumas parcerias. Por exemplo, existe um recurso para ser aplicado em determinada área. Assim, a empresa entra com tanto e o Governo entra com tanto, quer dizer, uma parceria de um para dois, de dois para três, um critério desse tipo. Não seria o caso de o FUST estabelecer, nessas prioridades de investimentos, uma parceria no sentido de que as empresas pudessem... além da desoneração de algumas áreas? O Governo Federal adora trabalhar a desoneração dos Estados e Municípios, mas em relação à Receita da União, em que ele é responsável por 70% da arrecadação, ele tem dificuldade em questionar isso. Não seria o caso de ter uma proposta por parte das empresas, já que elas são mais ágeis, de buscar uma solução para aplicação desses recursos com parceria com o Governo e com as empresas?

O SR. EDUARDO LEVY CARDOSO MOREIRA - Deputado, é mais do que isso. O exemplo que V.Exa. deu do FUST acho que é um exemplo bom para nós podermos talvez dar uma explicação. Nós nunca deixamos de cumprir com as obrigações da ANATEL de universalização dos serviços de telecomunicações, em que pese nunca termos recebido recursos do FUST. Sobre essa parceria que o V.Exa. está comentando, no sentido de executarmos atividades, nós já temos feito de 100% com zero. Toda e qualquer contribuição que vier para qualquer desses fundos somente vai nos ajudar, para que possamos ampliar aquilo que já tem sido feito. Ou seja, as obrigações foram cumpridas sem a utilização dos fundos nos fins para os quais eles foram criados. Já há uma relação, digamos...

V.Exa. fez um comentário também sobre estádios. V.Exa. é daqui do Distrito Federal e deve ter assistido, no estádio Mané Garrincha, ao jogo em que, infelizmente, o meu time Flamengo não conseguiu vencer. Nós estamos desde meados de julho de 2012 negociando com os 12 estádios e, particularmente, com os seis estádios da Copa das Confederações. Também eu tenho participado de diversas reuniões em que tenho colocado, primeiramente 160 dias, e, posteriormente, 120 dias de necessidade de implantação da nossa infraestrutura. A infraestrutura é uma área de 200 metros quadrados, e vale a pena fazer uma visita ao estádio em Brasília, pois está maravilhoso. Dessa infraestrutura colocada ali sai uma rede totalmente compartilhada — foi falado em compartilhamento hoje — entre todas as nossas empresas que estão aqui representadas, cobrindo todas as áreas do estádio. Eu tenho algumas fotografias que posso lhe enviar posteriormente. Nós recebemos a oportunidade de começar a fazer esse serviço há menos de 60 dias. Vale a pena fazer uma visita e ver o esforço e o trabalho dessas empresas — não estou aqui para fazer autoelogio de ninguém. Há menos de 60 dias, nós estamos fazendo muito mais do que foi feito em Londres. Vamos colocar uma infraestrutura nova de 2G, 3G e 4G cobrindo todo o estádio, com equipamentos os mais modernos que existem, dando uma cobertura eficiente. Quem foi assistir ao jogo Flamengo e Santos não conseguiu ter a total cobertura por dois motivos básicos: primeiro que nós recebemos há menos de 60 dias; segundo que o nosso compromisso é

colocá-lo na Copa das Confederações. No dia 10 de junho, nós vamos testar todos os três estádios da Copa das Confederações.

O SR. DEPUTADO IZALCI - Pelo relatório da Vivo — eu sei que a culpa está no Governo mesmo, em termos de liberação dos espaços — a previsão de 4G para a sede da Copa das Confederações era para abril de 2013, pelo menos é o que está aqui.

O SR. EDUARDO LEVY CARDOSO MOREIRA - São duas coisas distintas, perdoe-me. A cobertura dos 50% da área do edital é para abril de 2013, e as empresas cumpriram. O que eu estava falando era da cobertura *Indoor* das arenas, que não faz parte desta obrigação de 50% nas áreas em abril de 2013, que nós nos comprometemos a colocar na Copa das Confederações. Então, nós estamos fazendo um trabalho adicional que é o de dar cobertura. Onde há obrigação das empresas para abril de 2013, elas cumpriram. Nós temos por hábito cumprir com as nossas obrigações, independentemente do FUST ou de dificuldade de legislação. Fica mais demorado, muitas vezes fica mais caro e às vezes apresenta dificuldade para o cliente utilizar.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - Satisfeito, Deputado? Passamos a palavra ao Deputado Jerônimo Goergen, Presidente da Comissão de Integração Nacional, Desenvolvimento Regional e da Amazônia. Registro que fizemos esta reunião em parceria com as duas Comissões. V.Exa. tem a palavra.

O SR. DEPUTADO JERÔNIMO GOERGEN - Obrigado, Deputado Edinho. Quero, mais uma vez, registrar que neste momento eu me sinto realmente como um Deputado deste País. Penso que a nossa pressão, o nosso movimento e a nossa discussão estão gerando uma das mais belas reuniões de que eu participei aqui, nesta Casa, ao longo de 2 anos e meio. É uma pressão positiva, porque nós cumplimos o nosso papel, e um segmento importante da infraestrutura do Brasil passa a se organizar. Esta é a sensação, meu caro João Batista, que eu passo a ter desta reunião, que é um paradigma neste debate, no meu ponto de vista, para o Brasil. Com os senhores, que representam as empresas, nós Parlamentares, fomos duros nas nossas falas, meu caro Eduardo, mas, quando houve o processo da privatização, eu fui favorável, agora o atual Governo foi que mudou, passando também a ser. O Brasil, naquilo em que não é competente... O Governo não tem que se meter, tem que controlar, tem que cobrar, tem que fiscalizar. Eu tenho convicção de que, ao longo do tempo recente, foi exatamente a nossa ANATEL uma das grandes responsáveis por alguma omissão.

Deixo essa observação, ao mesmo tempo em que registro que a sua participação, motivada pela nossa pressão, acabou gerando esta agenda positiva do setor de telecomunicações no Brasil.

Considero também que, para o meu mandato e para as nossas Comissões, esse será um legado que vai ficar. Nós vamos evoluir, nós estamos evoluindo e nós teremos, logo, logo, um segmento que trará aquele resultado que o Brasil precisa. Apenas para registrar, Deputado Edinho Bez, que, quando se fala em carga tributária, eu, com 30 anos, fui convidado para ser o Secretário da Agricultura do Rio Grande do Sul no Governo da Governadora Yeda. E a Governadora, como o Governo anterior, Germano Rigotto, e depois o Governador Tasso Jereissati, quis aumentar impostos. Ia aumentar imposto em cima da luz, do combustível e da telecomunicação. Esse, para mim, é o maior exemplo da incompetência dos Governos em fazer o controle, para que todos paguem um pouco e não alguns segmentos paguem muito. São os chamados insonegáveis. Lamentavelmente, é o cidadão que paga essa conta, meu caro Maximiliano, meu caro Marcelo.

Portanto, as nossas empresas, nesse processo, ficaram impessoais, porque a gente não

sabe quem é o dono, quem é o presidente. Hoje os senhores estão dando ao Brasil a cara das empresas que comandam. E era isso que nós queríamos. Esse respeito entre sociedade, Governo e empresa esta reunião caracterizou. Esta Casa, todos os senhores e as Comissões estão de parabéns. Eu estou muito feliz. E falo isso até com certa emoção, porque fui um dos protagonistas deste debate, que, inclusive, motivou toda essa discussão, na qual, tenho certeza, avançaremos.

Eu queria, Deputado Edinho, propor um encaminhamento, porque não gosto de reunião que não termine com alguma coisa, para que depois tenha de fazer mais uma reunião, outra reunião e as coisas não avancem. Eu penso que o Brasil se ressente de um marco regulatório das telecomunicações. Não adianta aprovarmos a lei do Deputado Wilson Filho, do Senador Mercadante, mais uma, mais outra lei. O Rio Grande do Sul, Levy, foi dito, tem 18 regras que só atrapalham, lá em Porto Alegre — para pegar como exemplo —, e nós não temos telefone, como aqui foi apontado.

Eu queria propor — o nosso colega Edinho Bez já sinalizou positivamente — a criação de um grupo de trabalho para fazermos a revisão da legislação brasileira e, ao final, propormos o que nós chamaríamos de marco regulatório das telecomunicações no Brasil. Nós estamos discutindo marco regulatório do biodiesel, da mineração. Nós precisamos discutir... Esse, pelo que está posto aqui pelos senhores, é um dos segmentos com mais investimentos e com mais necessidade ainda de melhoria. Esse é o primeiro encaminhamento que gostaríamos de propor.

Que esse grupo também pudesse fazer o acompanhamento desses avanços. Que cada empresa apresentasse um indicado — e poderia o SINDITELEBRASIL coordenar isso. Nós somos aqui sete ou oito empresas. Cada uma apresenta um executivo, e nós, com o Ministério das Comunicações, com a ANATEL e com o TCU, a cada 60 dias, faríamos uma reunião para verificar o que foi apontado, o que avançou, onde teve dificuldade, para que o que depender de decisão política não seja empecilho neste País. Se precisar de uma força junto ao Governo, junto aos órgãos, que nós tenhamos. Esse grupo poderá, realmente, nos ajudar para isso. Que, obviamente, esse grupo tenha um papel de reforço dentro do Governo Federal na discussão da redução da carga tributária. Aliás, a Comissão de Integração Nacional terá, nos próximos dias, uma reunião, meus caros Deputados, para discutir esse modelo de desoneração do Brasil. A gente, em certo momento desonera um, para acertar o prazo, em outro, continua; outras vezes cai o FPM do Município, depois pode isso, mais aquilo, e nós vemos que, mesmo com as desonerações, o Brasil custa caro para si mesmo. E daqui a pouco desonerando sem articulação vai custar mais caro ainda.

Então, eu queria propor esses três pontos desse grupo de trabalho, que poderão ser complementados, mas apenas como sugestão de encaminhamento, e também dizer que foi muito bom a reunião ter acontecido quarta-feira, véspera de feriado. Assim, ela foi a protagonista da semana, uma das audiências que eu considero mais importantes que nós tivemos no Parlamento nacional. E demonstrou interesse, sensibilidade e avanço. Eu quero agradecer a todos que aqui estiveram, naturalmente cada um com as suas responsabilidades, admitindo erros, admitindo falhas e cobrando aquilo que nós precisamos avançar.

Portanto, parabéns, Deputado Edinho! Parabéns às nossas Comissões. Agradeço a presença a todos. Ficam essas sugestões para encaminhamento. Um bom feriado a todos também.

O SR. DEPUTADO IZALCI - Sr. Presidente, só uma questão de complementação ao

que foi colocada aqui pelo Deputado. Só lembrando que não está participando aqui hoje, oficialmente, a Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática, que trata desse assunto, que já tem avançado bastante nesse tema.

Então, vamos trabalhar em conjunto tudo isso aí.

O SR. DEPUTADO JERÔNIMO GOERGEN - Com certeza.

Só para descontrair, agradecer a quem trouxe essas barrinhas aqui. Salvou o dia. (*Risos.*)

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - Salvou parte do dia. Nós também, das duas Comissões, agradecemos não só a vinda, mas a sensibilidade de V.Sas. de atenderem ao nosso convite. Aqui não foi uma convocação; foi um convite. Ficamos dialogando nos últimos 20 dias; conversamos com inúmeras pessoas; conversei duas vezes com o Presidente da Câmara, Henrique Eduardo Alves, que está aguardando o resultado desta reunião.

Eu me antecipo — e já concedi algumas entrevistas neste ínterim —, dizendo que o resultado da reunião foi positivo. E eu disse isso aqui ao Presidente Jerônimo Goergen. No entanto, isso não significa que estátudo resolvido. Não é nesse sentido. Vamos constituir esse grupo de trabalho; vamos estabelecer os critérios, para que possamos estender ao máximo a participação de todos os envolvidos. Uma das sugestões nossas, sugerida pelo Deputado Jerônimo, é de que haja um representante de cada empresa. Também vamos discutir com a área governamental para que tenhamos também representantes do Governo. Com certeza, teremos representantes da ANATEL. Vamos avaliar o que nós temos de projetos, de iniciativas diversas, até mesmo pronunciamentos aqui na Câmara; vamos tentar fazer uma fusão de tudo isso. O Deputado Izalci falou que existem outras iniciativas de outras Comissões. Iremos fazer o levantamento disso, somar, juntar forças, com o objetivo de apresentar o melhor. Eu não tenho a menor dúvida, pelo menos imagino, de que cada empresa aqui queira o melhor, ou seja, defender o melhor, a imagem positiva da empresa em termos de qualidade na área de prestação de serviços. Da mesma forma, nós também queremos o melhor. Fomos eleitos para representar os Estados, mas somos, acima de tudo, Deputados brasileiros que discutimos questões nacionais e internacionais aqui na Câmara dos Deputados.

Queremos, então, agradecer a presença de Rodrigo Abreu, Presidente da TIM Celular S/A; Antônio Carlos Valente, Presidente da Vivo/Telefônica; Carlos Hernan Zenteno, Presidente da Claro S/A; Oscar Petersen, Vice-Presidente da EMBRATEL; Gustavo Gachineiro, Vice-Presidente-Executivo da GVT; Marcos Augusto Mesquita Coelho, Diretor de Relações Governamentais da Oi/Brasil Telecom; João Batista de Rezende, Presidente da Agência Nacional de Telecomunicações — ANATEL; Marcelo Barros da Cunha, Secretário de Fiscalização de Desestatização e Regulação de Energia e Comunicações, do TCU; Maximiliano Martinhão, Secretário de Telecomunicações do Ministério das Comunicações; Eduardo Levy Moreira, Presidente-Executivo do SINDITELEBRASIL.

Quanto ao grupo de trabalho, já falamos. Agradecemos a presença de todos, nesta véspera de feriado. Não havendo quem queira se manifestar, declaro encerrada a presente reunião. Muito obrigado. (*Palmas.*)