



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: 1207/14	DATA: 19/11/2014	
LOCAL: Plenário 11 das Comissões	INÍCIO: 14h54min	TÉRMINO: 17h55min	PÁGINAS: 58

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, representando o Ministro Paulo Bernardo.
MARCELO BARROS DA CUNHA - Secretário de Fiscalização de Desestatização e Regulação de Energia e Comunicações do Tribunal de Contas da União — TCU.
ROBERTO PINTO MARTINS - Superintendente de Controle de Obrigações da Agência Nacional de Telecomunicações — ANATEL, representando o Presidente João Batista de Rezende.

SUMÁRIO

Debate sobre a qualidade dos sistemas de telefonia fixa e móvel do País e esclarecimentos sobre a atualização das tecnologias do sistema.

OBSERVAÇÕES

Houve exibição de imagens.
Há oradores não identificados em breves intervenções.
Houve intervenções fora do microfone. Inaudíveis.
Houve intervenções ininteligíveis.



O SR. PRESIDENTE (Deputado Hugo Motta) - Sob a proteção de Deus e em nome do povo brasileiro, declaro abertos os trabalhos desta reunião de audiência pública destinada a debater a qualidade dos sistemas de telefonia fixa e móvel do País e esclarecer sobre a atualização das tecnologias do sistema, objeto do Requerimento nº 731, de 2014, de autoria do Deputado Edinho Bez.

Convido, para tomar assento à mesa, o Sr. Maximiliano Martinhão, Secretário de Telecomunicações, representando o Ministro das Comunicações; o Sr. Roberto Pinto Martins, Superintendente de Controle de Obrigações, representando o Presidente da ANATEL — Agência Nacional de Telecomunicações; o Sr. Marcelo Barros da Cunha, Secretário de Fiscalização de Desestatização e Regulação de Energia e Comunicações, representando o Presidente do TCU — Tribunal de Contas da União; o Sr. Eduardo Levy Cardoso Moreira, Presidente-Executivo do Sindicato Nacional das Empresas de Telefonia e de Serviços Móveis Celular e Pessoal, o SINDITELEBRASIL, representando as empresas Claro, Americel, NET Serviços, Vivo, Telefônica e também GVT.

Gostaria de agradecer, em nome de todos os membros, a presença dos senhores, que comparecem a esta reunião a fim de prestar os esclarecimentos necessários.

Antes de iniciar as exposições, gostaria de propor a este colegiado os procedimentos a serem adotados na audiência pública, de forma a assegurar o bom andamento dos trabalhos: o tempo reservado para cada convidado será de 20 minutos prorrogáveis, não podendo haver aparte. Encerrada a exposição, falará o Deputado autor do requerimento pelo prazo de 5 minutos. Em seguida, falarão os Líderes inscritos, pelo prazo de 5 minutos, sem apartes. Após os Líderes, falarão os Deputados, mediante inscrição, por 3 minutos, inicialmente os Deputados membros da Comissão e, posteriormente, os não membros. O convidado terá igual tempo para responder a cada interpelação, facultadas a réplica e a tréplica no prazo de 3 minutos.

Gostaria, mais uma vez, de agradecer a todos. Gostaria também de parabenizar o ex-Presidente desta Comissão Edinho Bez, que tem, sem dúvida alguma, contribuído muito para o bom andamento dos trabalhos, sempre trazendo



temas relevantes para tratarmos aqui. Ao mesmo tempo o convido para presidir a reunião e conduzir os trabalhos na tarde de hoje.

Ao Deputado Edinho Bez, digo da minha admiração e, acima de tudo, da minha responsabilidade de sucedê-lo aqui, à frente da Comissão de Fiscalização Financeira e Controle.

Então, o Deputado Edinho assumirá aqui o comando e tocará os trabalhos.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - Inicialmente, quero agradecer as presenças e dizer que não há nenhuma outra razão para esta audiência, até porque todos aqui — imagino — já conhecem a minha maneira de ser, de agir. Quando nós tomamos a iniciativa, é porque representamos a sociedade, representamos o povo, e é natural que, por mais que esteja bom, é possível melhorar.

Nós entendemos que é importante este diálogo na Comissão de Fiscalização Financeira e Controle desta Casa. Tive o privilégio de presidi-la até março deste ano e também a honra de ter passado a Presidência ao Deputado Hugo Motta, que também a vem conduzindo de forma serena, com competência, com o objetivo de fazer o melhor para o nosso País.

Todos já sabem do objetivo desta reunião. No ano passado, 2013, nós participamos de inúmeras reuniões. Inclusive, visitamos *in loco* as empresas de Curitiba, São Paulo e Rio de Janeiro.

Na época e até hoje eu comento, nas entrevistas e por onde passo, que, no que tange à telefonia fixa, nós, Parlamentares desta Comissão, retornamos das viagens satisfeitos com o plano de expansão, com o planejamento estratégico para essa área. Reconhecemos o avanço, o aumento da velocidade da Internet, de 2G para 4G. É claro que temos que avançar muito mais, mas não dá para negar que houve um avanço.

Já na telefonia celular — falo isto apenas para retroagir um pouquinho, para darmos continuidade —, nós ouvimos, na época, o Ministério das Comunicações, a ANATEL — Agência Nacional de Telecomunicações, o TCU — Tribunal de Contas da União e as operadoras mais importantes naquele momento, com o objetivo de melhorar a qualidade dos serviços prestados por telefonia fixa e celular.



No celular, foi relatado pelas operadoras — há muitas aqui presentes — que, para resolver, para melhorar a qualidade dos serviços prestados, teríamos que instalar antenas. Sem a instalação de antenas não seria possível — “seria” porque estou falando do ano passado e deste ano também — melhorarmos a qualidade dos serviços da telefonia móvel e celular. Deparamos aí com uma série de obstáculos. Dentre elas, vocês relataram aqui a dificuldade de acelerar, de agilizar a autorização ou a concessão da licença para instalar antenas nos Municípios por este Brasil afora.

Nós deparamos mesmo — e checamos — com o caso de Porto Alegre, um exemplo negativo. Levava-se mais de 1 ano para dizer se se autorizava ou não a instalação de uma antena, um absurdo. Com o avanço tecnológico, com a rapidez com que as coisas vêm acontecendo no mundo inteiro, não se justifica mais esse tipo de procedimento.

Deparamos com isso em Santa Catarina também. Por exemplo, em Tubarão, coincidentemente a minha cidade, na época, depois de mais de 10 meses, não saía a licença. Conversei com o Prefeito, que me disse que não tinha conhecimento disso.

Também tivemos aqui uma Comissão Especial, conhecida como Comissão da Lei das Antenas. Também fui membro desta Comissão. Dentre outros itens, a minha maior preocupação era a agilidade das Prefeituras.

Eu apresentei uma proposta aqui nesta Comissão, junto com o Jerônimo Goergen, Deputado do Rio Grande do Sul. Nós trabalhamos em duas Comissões, e o Presidente da Câmara, Henrique Eduardo Alves, quando apresentamos o relatório, gostou da nossa sugestão.

Eu não abri mão, em nenhum momento, de dar um prazo de 60 dias para a Prefeitura se manifestar quando uma operadora solicitasse autorização para a instalação de uma antena. Se a Prefeitura não se manifestasse, a operadora estaria automaticamente autorizada a instalar a antena. É uma luta ainda, uma briga, mas, de acordo com os estudos e as pesquisas que fiz, o fato da iniciativa anterior facilitou muito o trabalho de vocês nessa linha.

De lá para cá — reconhecemos também que são dados de 4 ou 5 meses, aproximadamente —, por informações que chegaram a mim e a esta Comissão, e



depois vocês falarão melhor sobre isso, já foram instaladas mais ou menos 10 mil antenas nos últimos 12 meses. Nós tínhamos 50 mil antenas instaladas. Neste ano, passaram para 63 ou 64 mil antenas, o que já antecipa uma das perguntas que farei depois também sobre isso. Quero saber se realmente ainda continuam esses obstáculos junto às Prefeituras, porque nós teremos condições de acioná-las aqui diretamente.

Eu comprei brigas nesse sentido quando, por exemplo, tivemos notícias de vários Estados e Municípios de outros Estados. Falo do meu Estado de Santa Catarina, quando houve um movimento no Município de Criciúma, num determinado bairro. A população, através de algumas lideranças, movimentou-se para não deixar instalar a antena porque faria mal para a saúde. Eu contestei, falei no rádio, bati, chamei-os de desinformados, porque não é possível nós termos telefone móvel, telefone celular no Brasil inteiro e um bairro em Criciúma não querer deixar instalar antenas por desinformação ou má-fé da parte de alguns — eu não quero levar para esse lado. De qualquer maneira, a audiência de hoje é para nos atualizarmos sobre isso. Temos recebido reclamações de que caiu de novo a qualidade dos serviços prestados na telefonia celular. Deixei isso claro aos Deputados no requerimento feito pela Comissão.

Estão acontecendo várias reuniões agora aqui na Casa. Peço desculpas pela ausência de Parlamentares, que virão mais tarde. Está na Comissão do Esporte neste momento o Ministro dos Esportes. Sou membro da Comissão, fui lá e justifiquei ao Ministro que eu estaria aqui no Plenário 11 e que, se precisasse do Deputado Edinho, chamasse porque eu daria um jeito e passaria lá. Temos votação na Comissão de Turismo, de que sou membro também. Disse à Ana Paula que, se precisasse, me chamasse que eu iria lá. Já registrei a presença. E ainda está em andamento a sessão no plenário desta Casa. Porém, toda a nossa discussão está sendo gravada e será transmitida várias vezes pela *TV Câmara* e pela *Rádio Câmara* e será divulgada no *Jornal da Câmara* e nos veículos de comunicação desta Casa.

Repito: esta audiência pública tem como objetivo receber de vocês uma atualização das informações, porque diminuiu a qualidade dos serviços de telefone celular de novo. No final do ano passado houve uma melhora. Depois, caiu e



melhorou de novo. Eu falo pelas informações que eu recebi. Não estou aqui atestando. Nada melhor do que estarem as operadoras aqui para prestar esclarecimentos. Quero dizer que juntos teremos condições de colaborar com vocês nas mudanças da legislação, como já provamos anteriormente.

Então, nós vamos iniciar aqui o nosso debate. Passo a palavra, por 20 minutos, ao nosso conhecidíssimo Sr. Eduardo Levy Cardoso Moreira, Presidente Executivo do SINDITELEBRASIL, com quem já tive oportunidade de me expressar outras vezes.

Mais uma vez agradeço a todos e peço que continuem presentes até o final, porque nós daremos continuidade àquilo que foi discutido pelos Deputados da Comissão com esta Casa e com quem se interessar por esse assunto.

Com a palavra o Sr. Eduardo Levy Cardoso Moreira, Presidente Executivo do SINDITELEBRASIL. V.Sa. terá até 20 minutos e, se for necessário, esta Presidência prorrogará o prazo.

O SR. EDUARDO LEVY CARDOSO MOREIRA - Boa tarde! Boa tarde a todos.

Deputado Edinho Bez, se o senhor permitir eu farei a apresentação em pé, ali.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - Esteja à vontade, Levy.

O SR. EDUARDO LEVY CARDOSO MOREIRA - Deputado, o senhor também antecipou alguma coisa do que nós falaríamos em relação ao trabalho, ao tempo, desde aquela audiência que tivemos aqui há quase 1 ano, talvez, e ao acompanhamento que foi feito com todas as empresas. Eu vou procurar colocar alguns pontos de atualização, de como nós estamos, principalmente falando sobre o Projeto de Lei das Antenas.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - V.Sa. fique à vontade. Já dizia o meu pai que a verdade poderá ser repetida quantas vezes forem necessárias. Fique à vontade.

O SR. EDUARDO LEVY CARDOSO MOREIRA - Mais do que isso, acho que nós temos que repetir permanentemente. Na questão do mito em relação à saúde, sobre os sinais das antenas, eu dei uma entrevista nesta semana para a *Rádio Nacional* de Brasília em que o assunto foi: *"Isto não faz mal efetivamente."* Mais uma vez, nós temos que repetir.



(Segue-se exibição de imagens.)

O assunto é qualidade. E o que é qualidade para a telefonia móvel? O que é qualidade para a telefonia móvel? É antena. Nós não temos como ter boa qualidade de serviço se não tivermos antenas. Antenas, para nós, são investimentos que precisam ser feitos, processos de licenciamento ágeis e legislações que incentivem esses investimentos.

Então, nós temos, como exemplo, antes de falar da legislação, como se ocupa uma Estação Rádio Base, a grosso modo. Apenas para efeito de raciocínio, uma foto equivale a aproximadamente 20 ligações telefônicas, e um vídeo, num tamanho médio de 9 MB, vale o equivalente a 16 fotos. Logo, um vídeo equivale a aproximadamente 320 ligações. E o que isso representa? Nós vamos ter, com o tráfego global, que já vem crescendo, o equivalente a 80%, a 90% em vídeo. Então, cada vez mais, nós vamos precisar ter capacidade para poder fazer fluir esse tráfego todo de dados que tem um valor muitas vezes superior ao tráfego de voz que ocupam as nossas Estações Rádio Base.

A conclusão é que, além de termos um maior conjunto de pessoas utilizando o serviço, essas pessoas estão cada vez utilizando mais dados. Logo, a necessidade de infraestrutura é praticamente exponencial. E como isso cresce muito rapidamente, é fundamental que, naquele momento em que é detectada pelos nossos computadores, pelos sensores das empresas, a necessidade de uma expansão, que essa expansão tenha recursos — e nós temos recursos para ampliar, temos a responsabilidade sobre a qualidade —, e que esses recursos sejam rapidamente transformados em melhoria da qualidade do serviço. E a melhoria da qualidade do serviço é fazer com que aquele investimento planejado aconteça efetivamente com a colocação de mais antenas.

Para isso nós acreditamos que é extraordinário o texto do PLS nº 293, de 2012, que é o PL das Antenas, citado aqui pelo Deputado Edinho Bez. Ele começou no Senado, em 2012, veio com um texto bom, bem trabalhado, foi discutido na Câmara dos Deputados, sofreu um conjunto de emendas, melhorou, na nossa visão — inclusive com o que o senhor comentou a respeito dos 60 dias —, retornou ao Senado e, hoje, é o número 12 na pauta do Senado — o número 12. Ele foi o número 16 há alguns dias e hoje é o número 12. Pode ser até que não seja votado



hoje por outras questões do Senado, mas, sendo o número 12, pode levar ainda uma semana ou mais, que seja. Mas a nossa torcida é para que efetivamente ele seja votado e aprovado da forma como está, porque, sendo aprovado como está, vai trazer um benefício extraordinário para a população, para a sociedade e para as nossas empresas, que terão mais agilidade, mais rapidez para fazer a implantação.

O Deputado Edinho Bez também comentou a respeito da lei de Porto Alegre. Eu, particularmente, estive em Porto Alegre mais de dez vezes, discutindo com a Prefeitura, com executivos da Prefeitura, com a Câmara Municipal, com os órgãos de defesa do consumidor, com órgãos de meio ambiente, e a lei de Porto Alegre foi alterada recentemente. Eu não tenho certeza se ela já foi sancionada pelo Prefeito... Sim, ela já foi sancionada. E foi alterada para muito melhor. O relativo é muito relativo. Sempre me disseram para andar com uma pessoa mais careca do que eu para que, quando perguntassem “*Cadê o Levy?*”, eu estivesse sempre ao lado de um careca, porque tudo é muito relativo. Então, a lei de Porto Alegre era muito ruim. Ela não traz todos os benefícios que a lei geral traz, mas, comparada com a lei que existia, há uma melhoria extraordinária na legislação de Porto Alegre, apesar de não ser o ideal. Nós discutimos muito aqui diversos pontos que nós gostaríamos que fossem avançados, mas a arte do possível foi o que se conseguiu fazer lá.

A aprovação do PL das Antenas, então, com a adequação de toda a legislação, vai acertar, agilizar a nossa instalação de infraestrutura, vai desburocratizar o processo de licenciamento, que, em muitos casos, leva até 1 ano, e nós temos aquele crescimento exponencial do tráfego de dados, principalmente em cima das redes e em cima das Estações Rádio Base.

Como é feita, nesse preâmbulo, a medição da qualidade da banda larga no Brasil? As resoluções da ANATEL de outubro de 2011 determinaram a criação de uma entidade aferidora de qualidade para medir os indicadores de qualidade da banda larga fixa e móvel. Essa entidade aferidora adquiriu um conjunto enorme, milhares de medidores para a banda larga fixa para serem instalados em casas de voluntários para medir 6 indicadores 24 horas por dia: velocidade instantânea, velocidade média, a latência — a demora —, a variação desta demora, a perda de pacotes e a disponibilidade. Esses indicadores, então, são medidos na casa de 6.600 voluntários e são acompanhados 24 horas por dia.



Para a banda larga móvel, 5 mil medidores foram distribuídos, principalmente para escolas públicas que têm cobertura de telefonia móvel, para acompanhar 2 indicadores 24 horas por dia: a velocidade instantânea e a velocidade média, que são efetivamente os indicadores em que temos que apresentar qualidade em relação àquilo que estabelece a ANATEL.

Os resultados das medições são consolidados mensalmente e divulgados na página da ANATEL. Para não trazer todo o indicador, eu vou deixar com V.Exa. Essa primeira folha que está aí é a publicação de indicadores de junho de 2014 referentes a todo esse trabalho que a ANATEL estabeleceu para que fosse cumprido já há algum tempo. Então, todos esses indicadores, Deputado, estão aí e estão disponíveis naquela página da ANATEL que se encontra ali embaixo no *slide*.

A medição da qualidade da telefonia móvel é feita — obviamente é importante que se esclareça isso — onde existe a cobertura da telefonia móvel. Muitas vezes algumas pessoas reclamam da qualidade de serviço do seu celular, mas estão em áreas onde não há a obrigatoriedade de ter a cobertura. Nós sabemos — eu tenho repetido diversas vezes em audiências — da dificuldade de entendimento por parte da sociedade, e muitas vezes até por parte do próprio Congresso, de que naqueles pontos claros que estão ali nós não temos a obrigação de fazer a cobertura, e a chamada, infelizmente, irá cair naquele trânsito.

O regulamento geral de qualidade da telefonia móvel estabelece 14 indicadores de voz e dados que são medidos e divulgados também mensalmente. Desde 2012, no Plano de Melhoria da Telefonia Móvel do Celular — o senhor acompanhou bem quando nós tivemos toda aquela discussão de paralisação de vendas — são quatro indicadores de voz e dados por Município. O último indicador disponível por parte da ANATEL também se encontra aqui. Eu vou lhe passar às mãos o mesmo documento. São 37 páginas. Não daria para apresentar todos os dados. Então, aquilo que a ANATEL mede está no *site* e está em suas mãos.

Agora, eu trago alguns resultados. Em alguns casos — o senhor recebeu o documento —, nós não temos como consolidar por conjunto de empresas. Não existe essa consolidação. Ela é feita apenas por empresas e por Municípios, que é o primeiro relatório que eu lhe dei. No caso de indicadores de voz, aí sim nós temos uma consolidação por empresas, que eu apresento aqui. Quanto à taxa de conexão



de voz, ou seja, conseguir completar uma conexão de voz, a meta é ter sucesso em 95% ou mais dos casos. Então, nós observamos que estando acima do vermelho significa que está acima do indicador.

Quanto à taxa de desconexão de chamadas de voz — ou seja, estar falando e a chamada cair —, o indicador diz que é necessário para que o serviço esteja com uma qualidade entendida como boa que isso seja abaixo de 2 para cada 100 que estão conectadas. Os indicadores abaixo do vermelho significam indicadores bons. Nós estamos melhores do que a meta.

No caso de taxas de conexão de dados, nós temos questões a serem resolvidas. Nós estamos próximos à meta. Acima do vermelho está dentro da meta. Abaixo do vermelho está necessitando de correções. Ainda há questões a serem resolvidas para que possamos subir esse indicador.

Se nós olharmos o indicador detalhadamente, nós observamos que clientes que utilizam a tecnologia 2G é que causam a perda da qualidade desse indicador. Como nós estamos passando os clientes de 2G para 3G a uma velocidade de quase 2 por segundo e nós já temos mais de metade da base migrando — e essa base vem migrando com uma velocidade muito grande —, em consequência nós devemos ter uma melhoria desse indicador em um futuro próximo.

O outro ponto é a taxa de queda das conexões de dados. A meta da ANATEL é menor ou igual a 5, e nós estamos abaixo desse indicador, o que significa que nós estamos dentro da meta. Abaixo do vermelho significa positivo. Então, nós temos um caso a resolver, o caso de conexão de dados, cujos valores demonstram que ainda estamos um pouco abaixo da meta. Nós entendemos que a migração vai fazer com que esse indicador seja atendido.

Eu gostaria de fazer um pequeno comentário também aqui sobre preços dos serviços. Fala-se muito sobre o preço dos serviços de telecomunicações. A UIT deve divulgar, no próximo dia 24, na semana que vem, os preços do Brasil, e provavelmente ela vai novamente afirmar que os preços do Brasil são um dos mais caros do mundo, o que não reflete absolutamente a realidade da população brasileira. Se o preço do minuto fosse 74 centavos, como afirma a UIT, o brasileiro, que fala em média 133 minutos, pagaria 220 reais. Duzentos e vinte reais são 30%



do salário mínimo. A conta média brasileira de celular não pode e não é 30% do valor do salário mínimo.

O IBGE, por outro lado, na Pesquisa de Orçamento Familiar de 2009, diz que o brasileiro gasta 1% da sua renda familiar com o celular. Isso significa que é muito mais baixo do que isso. Se o salário mínimo está em torno de 800 reais, a despesa com telefone celular para o IBGE é de 7 reais, e não os 220 reais apontados.

Além disso, nós fizemos um contrato com uma consultoria que mostrou, efetivamente, que o peso dos tributos representa muito para o País. Então, uma questão que eu acho que nós precisamos enfrentar de vez, principalmente para os próximos anos, se nós quisermos dar um salto na banda larga neste País, é a alta dos nossos tributos, que representam 43%, são disparados, comparados com 18 países em que foi feita a pesquisa. Esse estudo mostra que, mesmo com esses tributos, o preço do celular no Brasil está em torno de 7 centavos de dólar, o que representa aproximadamente 15 centavos de real, ou um pouco mais hoje. O próprio relatório da ANATEL de 2013 comenta isso. Ele diz claramente que o Brasil tem um preço autorizado pela Agência entre 1 real e 20 centavos e 1 real e 40 centavos, mas, em função de promoções e descontos, o preço médio no País é de 15 centavos. A velocidade na execução dos investimentos é fundamental para a melhoria da qualidade.

Eu queria dizer, como último recado, que a Lei das Antenas, sendo aprovada, vai nos dar muita agilidade. O ponto para execução dos nossos investimentos é ter recursos e ter agilidade. Tendo recursos, e com a agilidade sendo dada pelo Projeto de Lei das Antenas e a desburocratização das Prefeituras, nós vamos melhorar — e muito — a qualidade do serviço no País. Obrigado.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - Agradecemos a exposição do Sr. Eduardo Levy Cardoso Moreira e nos colocamos à disposição para ajudar também na tramitação no Senado Federal. Aqui existe esse entendimento entre Deputados e Senadores de um ajudar o outro, baseado nas questões e itens que cada Parlamentar executa aqui nesta Casa e o trabalho a que se dedica.

Passamos a palavra, agora, ao Sr. Maximiliano Martinhão, Secretário de Telecomunicações do Ministério das Comunicações, a quem já agradecemos aqui a presença. Agradecemos também pela atenção sempre dispensada pelo Ministério e



pelo Ministro Paulo Bernardo ter designado V.Sa. para coordenar o tema com esta Comissão.

Gostaria de registrar, ainda, a presença do Sr. Fábio Augusto Andrade, Diretor de Relações Institucionais da EMBRATEL, e de Enylson Flavio Martinez Camolesi, Diretor de Telecomunicações da Vivo. Agradecemos as presenças. Se mais alguém que estiver aqui quiser registrar a presença, gostaria que fosse comunicada à Mesa para que pudéssemos fazer o registro nos Anais desta Casa.

V.Sa., Maximiliano, está com a palavra.

O SR. MAXIMILIANO MARTINHÃO - Boa tarde, Deputado Edinho Bez, é uma satisfação estar aqui. Quero, primeiro, elogiar a iniciativa da Comissão em trazer esse debate aqui para a Comissão. Eu entendo que a gente tem a oportunidade de falar sobre dois assuntos: as questões afetas ao atendimento ao consumidor e também as questões sobre a atualização da infraestrutura em telecomunicações no Brasil.

Eu preparei uma pequena apresentação para fazer dentro do tempo permitido pelo Presidente.

(Segue-se exibição de imagens.)

Vou começar falando sobre dados do setor de telecomunicações. Presidente, esse é um setor que cresce de maneira contínua, permanente, a taxa muito superior a outras infraestruturas de telecomunicações no País.

Vejam dados de setembro de 2014. A gente fechou com 278 milhões de telefones celulares no País, mais de 171 milhões de acessos de banda larga no País e a telefonia fixa com mais de 44 milhões. O que é importante destacar nesses números é o crescimento rápido e acelerado, em particular, da banda larga móvel.

Se a gente analisar esse crescimento da banda larga móvel, uma coisa que assusta, Presidente — e aqui eu só trouxe exemplo das Regiões Norte e Nordeste —, é que, desde a criação do Programa Nacional de Banda Larga, a banda larga móvel nas Regiões Norte e Nordeste cresceu acima de 1000%. Isso representa, na minha opinião, duas questões: a primeira, que a população não tinha acesso ao serviço — a infraestrutura de telefonia móvel trouxe a oportunidade de a população ter acesso ao serviço a um custo aderente às características de renda da população —; e, segundo, permitiu massificar o serviços nessas regiões.



Eu tenho que dizer para os senhores que, nas Regiões Norte e Nordeste, o crescimento foi superior àqueles verificados nas Regiões Centro-Oeste, Sul e Sudeste do País. Esta era uma preocupação do Ministério: levar a inclusão digital a essas regiões do País.

Mas um crescimento dessa monta leva à seguinte questão: a infraestrutura está preparada para isso? A verdade é que a infraestrutura está preparada para massificar, mas, para um crescimento dessa monta, a implantação das torres, como falou o Levy aqui, é necessária, é fundamental. E, se não houver a implantação das torres, haverá um gargalo na infraestrutura e dificuldades de assegurar que a infraestrutura suporte esse aumento da demanda nessa quantidade que se verifica. E isso torna a existência da infraestrutura uma condição adequada para que a gente garanta à população o preço, a cobertura e a qualidade do serviço na medida demandada pelo consumidor.

Eu tenho uma visão sobre o atendimento ao consumidor um pouco maior do que aquela que foi apresentada até agora. Eu acho que a visão não é só na questão da infraestrutura. A gente tem que estar preocupado também com a qualidade do atendimento ao usuário; não é somente ter infraestrutura, mas também atender bem o usuário. E, nesses aspectos de preço, de atendimento ao usuário, a gente considera que é fundamental falar de preço, falar de cobertura e da qualidade do atendimento.

A minha apresentação vai tratar desses pontos. Começando pela cobertura, logo que se iniciou o primeiro mandato da Presidenta Dilma, foi editado o Decreto nº 7.512, que trazia algumas diretrizes políticas. Lembro que o Ministério tem como função estabelecer políticas para o setor de telecomunicações, ele não regula. A partir do estabelecimento das políticas, a Agência Nacional de Telecomunicações — ANATEL cuida de regular e fiscalizar o setor.

O que o Decreto nº 7.512, em 2011, estabelecia no particular da cobertura? Que a ANATEL deveria promover a licitação da faixa de 450MHz para ampliar o acesso das telecomunicações de áreas rurais e remotas, porque não havia cobertura de serviços nessas áreas, e também promover a licitação da faixa de 2.500MHz para ampliar a banda larga móvel de alta velocidade, para implantar o 4G — quarta geração. Isso foi feito. Então, teremos, até o final de dezembro de 2017,



todos os Municípios brasileiros com população acima de 30 mil habitantes com a cobertura do serviço de quarta geração, em função dessa diretriz política que foi dada em 2011.

Também teremos, até dezembro de 2015, todas as áreas rurais compreendidas num raio de até 30 quilômetros, além da infraestrutura atual de telecomunicações, cobertas por serviços de voz e de dados, através de sistema de rádio e comunicação. Isso significará que 91% da população rural brasileira passarão a contar com serviço de voz e dados que não tinham. E também, nessa medida, foi estabelecida a obrigação às operadoras de atender com banda larga gratuita todas as escolas rurais públicas estabelecidas nessas áreas. Isso significará que 96% das escolas rurais existentes no País passarão a contar com serviço de banda larga.

Do ponto de vista de cronograma, então, como eu disse, em dezembro de 2015, todos os Municípios passarão a ter o serviço de banda larga, de voz e dados rurais. Parte da meta já foi vencida em 30 de junho de 2014: 30% dos Municípios já foram atendidos com essas obrigações. Isso significa que em torno de 1.700 Municípios já passam a contar com esse serviço e em torno de 7 mil escolas rurais também já contam com esse serviço de banda larga rural. No total, 80 mil escolas rurais serão atendidas com o serviço até o final de dezembro de 2015.

Também em relação à cobertura, no recente leilão dos 700MHz, o Ministério editou a Portaria nº 14, estabelecendo algumas prioridades para a ANATEL na realização do leilão dos 700MHz. Uma das prioridades era a ampliação da infraestrutura de transporte de telecomunicações de alta capacidade na infraestrutura móvel. Como é que ficou isso no edital? As operadoras podem, então, a partir do edital, utilizar qualquer faixa de radiofrequência para atender as suas obrigações, mas, se aderirem a essa possibilidade, elas deverão fazer o uso da tecnologia móvel para atender os compromissos de banda larga rural, deverão cobrir com o serviço móvel todas as localidades com mais de mil habitantes nas áreas até 30 quilômetros na sede do Município. E, do ponto de vista da infraestrutura de transporte para a Estação Rádio Base, ela deverá oferecer a cada Estação um transporte de, no mínimo, 1 gigabit por segundo, no período até dezembro de 2017.



O que é isso? Acontecia, Presidente, que uma estrutura de rádio base estava conectada, às vezes, com um sistema de rádio de baixa capacidade. Assim, o usuário, às vezes, estava conectado com o sistema 3G ou 4G, mas a infraestrutura que dava sequência à comunicação era um gargalo. Em função disso é que foi criada essa obrigação na ANATEL.

Em relação a preço, às medidas que tomamos em relação a preço no serviço, primeiro, lá em 2011, criamos um termo de compromisso com as concessionárias para oferta do que chamamos Banda Larga Popular. Esse serviço é a oferta de 1 megabyte por segundo — na época, era um serviço interessante, mas hoje temos que pensar em maneiras de aumentar o valor dessa conexão, a taxa dessa conexão —, a oferta de um serviço de 1 megabyte por segundo a 35 reais. Isso já está disponível a 4.912 Municípios brasileiros e permitiu que 2,6 milhões de domicílios brasileiros que não tinham acesso à banda larga passassem a contar com o serviço de banda larga, a partir dessa medida. Esses 2,6 milhões de acessos de banda larga são 10% do total de acessos a bandas largas fixas existentes no Brasil.

Vale mencionar novamente aqui a preocupação que sempre tivemos de levar a inclusão àquelas regiões do País que não tinham acesso ao serviço. E, nesse caso, verificamos que a maior penetração desse serviço de banda larga popular é verificada nos Estados de Pernambuco, Pará, Bahia e Maranhão.

Outra barreira que existe no acesso ao serviço é o custo terminal. O custo terminal constitui uma obstrução ao usuário aderir ao serviço. Neste caso, o que fizemos foi incluir os *smartphones* e os *tablets* na Lei do Bem. Estando na Lei do Bem, passaram a ser desonerados de PIS e COFINS. Isso permitiu uma revolução. Eu devo dizer que, no período de um ano, o ano passado, a expectativa era a seguinte, se não tivéssemos essa medida: 30% dos celulares comercializados no País seriam *smartphones* e 70% seriam os chamados *feature phones*. São celulares de tecnologia 2G ou 2,5G. Essa medida permitiu que, já no ano passado, metade dos celulares passassem a ser *smartphones*. E neste ano a expectativa é que 80% dos celulares comercializados no País serão *smartphones*.

Em relação também a preço, fizemos no período a redução do VUM. O VUM, Presidente, é uma taxa de interconexão que existe quando o usuário de uma operadora liga a uma outra operadora. Essa taxa de interconexão, essa tarifa de



interconexão gerava um efeito chamado de efeito público: a operadora, para não enviar a chamada para uma outra rede e pagar a tarifa de interconexão, tinha todo um incentivo de reter as chamadas na sua própria rede, porque o valor das tarifas era alto. Houve uma redução significativa da tarifa de interconexão nesse período. No período de 2012 a 2014, era 36 centavos. Passou a 23 centavos, uma redução de 38% nesse período. De 2014 até 2019, há a programação da ANATEL de redução do valor de 23 centavos para 2 centavos por minuto. Isso é uma redução de 90% na tarifa de interconexão. Isso tende a ser um ganho imediato para o usuário, que vai poder falar mais através do seu telefone celular.

Se não quiserem acreditar em tudo isso que eu estou mencionado aqui, eu trago duas notícias, uma da *Folha de S.Paulo* e outra dos *Press Releases* da FGV. A *Folha de S.Paulo*, em abril de 2014, fez a comparação da alta de preços acumulada, em 12 meses, em diversos setores, e se verifica que o setor de comunicações foi aquele em que houve a menor alta. Isso contribuiu para que o IPCA ficasse dentro da meta, segundo essa pesquisa que foi feita. Também temos os *Press Releases* da Fundação Getúlio Vargas, também de abril, que dizem a mesma coisa.

Acho que a questão importante a mencionar — pedimos uma contribuição da Câmara, Presidente — é a questão tributária, em particular o ICMS. A incidência do ICMS constitui um valor significativo nos preços dos serviços que são cobrados dos usuários. É importante mencionar que existem alguns esforços dentro do CONFAZ, mas a gente tem conversado com o Senado, Presidente, numa proposta de resolução do Senado para estabelecer uma alíquota do ICMS particular, específica para o serviço de banda larga fixa. Já existe uma proposta, a Resolução do Senado nº 15, que está em discussão no Senado.

Eu acho que é uma proposta bastante razoável, que estabelece a alíquota do ICMS em torno de 10%, para dois serviços de banda larga específicos: serviços de até 40 reais e serviços acima de 10 *megabytes* por segundo. A gente fez uma avaliação de qual seria o impacto disso no bolo da arrecadação do ICMS. Esse impacto seria em torno de 1%, mas o potencial que isso traz em termos de desenvolvimento da economia e crescimento do PIB permite-nos estimar que, ao longo do tempo, essa redução de ICMS seria recuperada, sem sombra de dúvida.



No aspecto da qualidade, novamente o Decreto de 2011 estabeleceu, como política, que a ANATEL deveria adotar medidas regulatórias para estabelecer padrões de qualidade dos serviços de telecomunicações do acesso à banda larga. Em função dessa política estabelecida pelo Governo Federal, a ANATEL editou os regulamentos que já foram mencionados aqui e vem monitorando a qualidade dos serviços de banda larga.

Aqui, acho importante mencionar, Presidente, que foi estabelecida uma regra, mas antes não havia, antes não havia regra. Hoje, a regra estabelecida diz o seguinte: *“Eu contratei um serviço que me oferecia uma Internet de 10 megabytes por segundo. Na média, dentro do período de um mês, esse serviço não pode oferecer uma velocidade inferior a 80% do que eu contratei. E, na instantânea, liguei o meu computador e quero saber a velocidade instantânea: não pode ser inferior a 40% da velocidade que a gente contratou”*.

Acho que isso foi feito paulatinamente. Chegamos a esse último passo agora, em novembro de 2014. A gente tem que pensar em medidas, mais à frente, para tentar melhorar isso.

Também, no aspecto qualidade, nós tínhamos um problema de quedas de chamada. A pessoa ligava e perdia a chamada. A ANATEL estabeleceu um regulamento sobre as chamadas sucessivas, de forma que, se eu estou falando com alguém e caia chamada, se eu retornar a chamada dentro de um período de tempo, isso é considerado a mesma chamada. Esse tempo é 120 segundos. Se dentro de 120 segundos eu realizar uma chamada novamente, é considerada a mesma chamada.

Do ponto de vista de implantação da melhoria da qualidade do sinal, a ANATEL tomou medidas para facilitar o uso das “femtocélulas”. Isso permite a melhoria da cobertura *indoor* em edificações.

A ANATEL criou a Superintendência de Relação com os Consumidores, em 2013, e, recentemente, editou o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações. Isso foi um trabalho conjunto com a Secretaria Nacional do Consumidor e traz uma série de medidas de transparência e segurança na relação de consumo.



Outra ação que fizemos foi a desoneração da implantação de estrutura de telecomunicações. Desculpem-me, antes de falar da desoneração, menciono que a gente melhorou a infraestrutura de fiscalização da ANATEL, dentro de um projeto feito para a Copa do Mundo. Foram mais de 100 milhões de investimento na infraestrutura da ANATEL, para melhorar a infraestrutura de fiscalização da ANATEL.

Isso permitiu um legado. Eu me permito sugerir a visita da Comissão, Sr. Presidente, ao recém-criado Centro Integrado de Monitoramento das Redes. É um projeto muito bacana, feito a partir desse trabalho dos investimentos para a Copa — Centro Integrado de Monitoração das Redes. É aqui mesmo em Brasília. É um trabalho que ficou como legado de todo o esforço feito para a Copa. Esse trabalho permite acompanhar as redes de telecomunicações em tempo real. Vale a pena visitá-lo.

A gente tem conversado com a ANATEL para a implementação do Sistema Integrado de Gestão de Aparelhos — SIGA. O que acontece? No País, Sr. Presidente, havia um comércio cinza de aparelhos não certificados. Esse sistema propõe o credenciamento antes da habilitação das estações.

Por que isso foi feito? Porque, lá em 2011, foi feito um trabalho pela ANATEL com os aparelhos “xing-ling”. Os “xing-lings” apresentam alguns problemas: problemas de bateria, problemas de sinal, o aparelho é de qualidade inferior. Assim, por problemas no aparelho, às vezes o usuário ligava para a operadora e a operadora ia verificar: existia a cobertura do sinal na região em que o usuário estava tentando fazer sua comunicação, mas o aparelho trazia uma série de deficiências técnicas que prejudicava a eficiência do serviço. Então, com esse sistema, a ANATEL pretende monitorar a habilitação dos aparelhos, de forma que só aparelhos que tenham sido certificados pela ANATEL possam ter acesso à infraestrutura.

Obviamente, isso vai ser feito de forma coordenada, com a comunicação devida aos seus usuários, para que não haja uma desconexão absurda de usuários. Isso vai ser feito paulatinamente.

A gente fez a desoneração da implantação de redes. Tivemos um resultado muito importante com essa desoneração, Sr. Presidente: mais de 15 bilhões de investimentos foram acelerados a partir dessa desoneração. No particular das redes



móveis, nós recebemos, de uma única operadora, um projeto de 2 bilhões de investimentos em infraestrutura de redes móveis.

O Congresso Nacional, Presidente, autorizou a prorrogação do prazo para a apresentação de projetos dentro dessa desoneração. A gente estima que vai conseguir dobrar o tamanho do investimento das operadoras por conta dessa desoneração. Recebemos 15 bilhões e estimamos o recebimento de outros 15 bilhões em investimentos, dentro desse programa.

Já foi mencionada, Presidente, e esta é uma questão fundamental para o setor: é necessário que o Congresso Nacional nos ajude na aprovação desse Projeto de Lei das Antenas. Isso é fundamental! Como eu mencionei, a gente recebeu 15 bilhões de investimentos e vamos receber outros 15 bilhões de investimentos no período até 2016. Se não houver essa Lei das Antenas para trazer um marco uniforme de implantação de infraestrutura de telecomunicações no País, a gente não vai conseguir realizar investimentos. É importante que o Congresso Nacional dê essa contribuição para o setor.

Outra contribuição que o Congresso Nacional pode dar é sobre as *small cells*. O que ocorre? Nós temos as *macrocells*, que são as grandes torres, as grandes Estações Rádio Base do sistema móvel. Nós temos as *femtocells*, que são as pequenas, muito pequenas antenas. Mas existe uma intermediária, Presidente, que são as *small cells*. Existe uma proposta de emenda dentro da MP 656 que propõe a desoneração das *small cells* até 5 watts. É uma medida relevante para a cobertura dos sinais.

Para concluir, Presidente, nossa visão de futuro é buscar sempre para o País uma estrutura robusta de telecomunicações, capaz de suportar a Internet banda larga, com metas de expansão, regras de qualidade e preços razoáveis. Isso já foi anunciado, Presidente, durante a campanha presidencial. Será um programa para os próximos anos chamado Programa Banda Larga para Todos. Isso tem tudo a ver com o segundo objetivo desta audiência, que é a atualização da infraestrutura de telecomunicações.

Esse Programa Banda Larga para Todos pretende algumas metas que já foram anunciadas: melhorar a rede de transporte ótica, de forma a chegar a 90% dos Municípios com essa infraestrutura de redes óticas — isso seria 98% da



população brasileira — sendo que os demais Municípios, por questão de dificuldade, seriam atendidos por satélite; chegar com infraestruturas de acesso ótico de alta capacidade próximo a 45% dos domicílios urbanos e empresas; e chegar ao final de 2018 com a velocidade média de banda larga no País de 25 *megabytes* por segundo.

Sr. Presidente, desculpe-me ter alongado o tempo. Agradeço a cooperação. Fico para o debate.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - Da mesma forma, agradecemos ao Sr. Maximiliano Martinhão, Secretário de Telecomunicações do Ministério das Comunicações.

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 — TCU. V.Sa. tem a palavra por até 20 minutos.

O SR. MARCELO BARROS DA CUNHA - Sr. Deputado Edinho Bez, em nome do Presidente do TCU, Ministro Augusto Nardes, agradeço o convite para novamente trazer a atuação do TCU no controle da regulação de telecomunicações, da atuação da ANATEL, e os trabalhos que tem feito no âmbito da fiscalização de como a ANATEL regula a qualidade da prestação dos serviços de telecomunicações, dentro da competência constitucional do TCU.

Apresentarei inicialmente como o TCU está hoje estruturado para avaliar a atuação da ANATEL na regulação de telecomunicações. Vou apresentar os trabalhos que foram realizados desde 2005 pelo TCU na avaliação da atuação da ANATEL e uma breve conclusão.

(Segue-se exibição de imagens.)

O TCU conta hoje, dentro da sua unidade técnica, com uma Secretaria de Fiscalização de Desestatização e Regulação de Energia e Comunicações. Essa Secretaria hoje concentra toda a fiscalização do setor de telecomunicações, com a avaliação da atuação do Ministério das Comunicações, da ANATEL, da TELEBRAS e dos Correios. Com isso, temos dois times: um time que cuida especificamente de telecomunicações e outro time observando a atuação do Ministério das Comunicações, especialmente no que se refere a radiodifusão e Correios. Nossa equipe ainda conta com um time que avalia a atuação no setor elétrico e também no



setor de indústrias extrativas — petróleo, gás natural e mineração. É uma equipe que possui já uma *expertise* de mais de 15 anos em avaliar regulação de setores de infraestrutura.

Entrando especificamente no tema da qualidade do serviço, o TCU, na sua competência de verificar a atuação da agência Nacional de Telecomunicações, realizou em 2005 uma auditoria operacional, iniciada por uma solicitação da Comissão de Defesa do Consumidor da Câmara dos Deputados. Essa auditoria já foi realizada há algum tempo. Nos anos recentes, nós fizemos trabalhos de monitoramento dos resultados que foram encontrados e do cumprimento das deliberações feitas pelo TCU.

O objetivo desse trabalho inicial, em 2005, como eu já disse, era avaliar a atuação da ANATEL no acompanhamento da qualidade da prestação dos serviços de telefonia fixa e móvel. À época não houve, na auditoria inicial, um foco em banda larga, mas especialmente na telefonia fixa e móvel. E esse requerimento decorreu da Comissão de Defesa do Consumidor ante as constantes reclamações e notícias de reclamações de consumidores quanto à prestação dos serviços. O acórdão é de 2006 — Acórdão nº 2.109, de 2006 —, que decidiu sobre esse trabalho.

Nessa auditoria operacional, o TCU avaliou quatro dimensões da regulação da qualidade sob responsabilidade da ANATEL. Foram estas as dimensões: a regulamentação, a fiscalização, a sanção e a educação dos usuários. Então, avaliamos como se dão os processos de regulamentação no âmbito da Agência, especificamente quanto à qualidade da prestação de serviço; a fiscalização, quais eram os resultados, metodologias da fiscalização executada pela ANATEL sobre as empresas, deixando muito claro que o TCU não fiscaliza e nem deve fiscalizar diretamente concessionários ou autorizatários de serviços de telecomunicações, pois isso é uma atribuição da ANATEL; também os processos sancionatórios da ANATEL e a efetividade das sanções aplicadas pela Agência; e a educação dos usuários de telecomunicações quanto aos seus direitos na prestação e na qualidade dos serviços.

De forma geral, os resultados demonstrados à época, no ano de 2005, apresentavam, no que se refere à regulamentação, que ela tinha uma consistência



quanto à qualidade técnica na prestação dos serviços, fundada em parâmetros internacionais, porém não capturava a percepção do usuário de telecomunicações.

Nesse sentido, verificou-se um descompasso entre o cumprimento de metas de qualidade pelas empresas de telecomunicações em relação à quantidade, ao volume de reclamações existentes. O diagnóstico demonstrou que não havia, de fato, um planejamento integrado de atualização da regulamentação da qualidade; que não era alimentada com a percepção dos usuários e as reclamações que eram apresentadas às empresas e também ao serviço de atendimento da ANATEL, ao seu *call center*; e que havia uma demora muito grande, uma falta de tempestividade na atualização da regulamentação para verificação dos temas atuais e recorrentes levados pelos consumidores.

Quanto à fiscalização, foram feitas críticas, no âmbito desse trabalho, de que não tinha um foco também no usuário e de que não havia o monitoramento quanto à satisfação do usuário. Apenas em 2002 havia sido feita uma pesquisa de satisfação do usuário pela Agência, e esse trabalho não havia sido retomado.

Igualmente, a fiscalização era extremamente dependente dos dados informados pelas próprias prestadoras. A ANATEL não tinha acesso aos dados, tanto acesso aos dados de redes de operação das prestadoras quanto acesso direto aos sistemas de atendimento ao consumidor dessas operadoras. Além disso, identificamos falhas em procedimentos, em metodologias de amostragem adotadas pela Agência, bem como falta de acompanhamento da resolução dos problemas que eram reportados tanto às empresas quanto à ANATEL.

Quanto à sanção, verificou-se, de forma geral, uma falta de efetividade dos sistemas de sanção e dos procedimentos de aplicação de sanção na ANATEL, chamados de PADOs; também um tempo demorado, alongado, de tramitação no âmbito da Agência; falta de critérios claros e uniformes para fixação de multas — em muitos casos encontramos multas que se revelavam baixas em relação à infração que havia sido cometida —, bem como dificuldade de cobrança por parte da Agência; e pouco uso de medidas alternativas, a exemplo de medidas cautelares ou outras medidas coercitivas que não envolvessem apenas a aplicação de multa.

De igual forma, não havia integração nos sistemas de informática da Agência e dos sistemas da Agência com os das empresas.



Quanto à educação dos usuários, verificou-se, à época, pouca participação dos usuários, especialmente nos processos de consulta pública quanto à regulamentação de qualidade. Os usuários, seja individualmente, seja por meio de associações representativas, não se manifestavam em consultas sobre novos regulamentos a serem emitidos pela Agência. Também não havia uma política de educação do usuário pela ANATEL, especialmente ante a alegada falta de recursos orçamentários.

De toda forma, nós apontamos como positiva, já à época, a existência de um *ranking* de qualidade das empresas.

Como exemplo de algumas deliberações — o acórdão do TCU é muito extenso, tem diversas determinações, cujo cumprimento é obrigatório, bem como recomendações de boas práticas —, destaquei algumas nessa transparência.

Há especialmente a determinação para que fosse feita uma proposta de revisão da regulamentação da qualidade com padrões compatíveis com a exigência do usuário, levando em consideração a ótica do usuário na qualidade, e não apenas aspectos técnicos; a revisão dos processos de fiscalização de metas e reformulação do seu processo sancionatório. Inclusive, recomendamos que a Agência ampliasse a adoção de medidas alternativas e de medidas cautelares, bem como que ela adotasse uma política de educação ao usuário.

E recomendamos que a ANATEL desenvolvesse um acesso, em tempo real, aos sistemas do *call center* das operadoras, bem como as fiscalizações em sistemas de faturamento de operação de rede.

Como ressaltei, esse acórdão, essa decisão do TCU é do ano de 2006. No primeiro monitoramento desse acórdão — monitoramento é quando o TCU retorna à unidade jurisdicionada, no caso a ANATEL, para verificar o nível de cumprimento de suas determinações e recomendações —, o TCU verificou à época um baixo grau de atendimento. Esse trabalho foi feito entre os anos de 2008 e 2012. Esse baixo nível de atendimento, especialmente quanto às determinações, foi alvo de críticas nesse nosso trabalho.

Apontamos também que ainda havia um avanço muito tímido na implementação de medidas para melhoria da qualidade do atendimento aos usuários. Um exemplo de medida verificada à época foi a criação de um sistema de



monitoramento, em tempo real, dos sistemas das operadoras. À época, o sistema havia sido desenvolvido, porém, por uma decisão do Conselho Diretor da ANATEL ante requerimento das empresas, esse sistema não era usado, sob alegação de uma eventual quebra de sigilo telefônico. Nesse sentido, o TCU alertou o Conselho Diretor da Agência quanto à necessidade de observância das determinações do TCU e da adoção de uma postura mais proativa junto às áreas técnicas da Agência, já que é o Conselho Diretor o responsável pela implementação das medidas determinadas pelo TCU.

Reiteramos diversas recomendações e determinações. A decisão do TCU quanto a esse processo foi proferida no ano de 2012, no Acórdão nº 1.864, de 2012. Essa imagem dá uma ideia do percentual de determinações feitas em 2006. À época, somente 27 haviam sido integralmente cumpridas.

Com isso, o Ministro Relator, Ministro Augusto Sherman, determinou que no ano de 2013 fizéssemos um novo monitoramento. Então, retornamos em 2013 e verificamos já alguma melhoria no âmbito da ANATEL, especialmente — é de se ressaltar — a reestruturação pela qual passou a Agência. Já vinha sendo recomendado pelo TCU que esta adotasse uma estrutura voltada a processos, e não ao tipo de serviço que era prestado.

Essa estrutura, que foi implementada no próprio ano de 2013, levou o Tribunal a considerar que deveria ser dado um tempo maior para que a Agência se adequasse à nova estrutura e para que pudesse dar o efetivo cumprimento a todas as determinações e recomendações feitas. Nesse sentido, o Tribunal reconheceu que houve avanços, inclusive com a adoção de medidas alternativas, como a adoção das medidas cautelares que foram tomadas pela ANATEL no ano de 2012. Com isso, o Tribunal determinou que no próximo ano, em 2015, fosse feito um novo monitoramento. Com isso, o Tribunal buscou dar um tempo para que a estrutura da Agência se acomodasse às suas novas atribuições, e também tivéssemos tempo para verificar a efetividade das diversas medidas que foram adotadas no último ano, algumas já apresentadas pelo Dr. Maximiliano, como o regulamento de defesa de usuários e reformas, mudanças no regulamento de qualidade e de sanção. Com isso, no próximo ano, já no mês de janeiro, iniciaremos um novo trabalho com vistas a avaliar a efetividade das medidas que foram adotadas mais recentemente.



O Tribunal, também nesse último monitoramento, recomendou à Agência que revisasse sua agenda regulatória, o Plano Geral de Atualização da Regulamentação. Esse plano, elaborado em 2008, até o momento não sofreu nenhuma reforma, nenhuma mudança.

Estamos acompanhando também o processo que se encontra em curso na ANATEL de planejamento estratégico. Também já vínhamos ressaltando a importância de que a Agência adotasse isso para que, a partir desse planejamento estratégico, ela possa desenvolver e atualizar sua agenda regulatória.

De igual forma, recomendamos que fosse determinada, especificada uma periodicidade da pesquisa de satisfação dos usuários. Em 2012 foi feita a segunda pesquisa, e a recomendação é no sentido de que não se aguarde um tempo excessivo, que se tenha um compromisso, uma agenda de realização dessas pesquisas de satisfação do usuário.

A última deliberação do TCU em relação a esse monitoramento é o Acórdão nº 2.926, de 2013. Como eu disse, agora no mês de janeiro, já iniciaremos um novo trabalho, a ser concluído até meados do ano, um encaminhamento do Relator, Ministro Sherman.

Como conclusão, eu gostaria de ressaltar mais uma vez que não é papel do TCU fiscalizar prestadoras, mas fiscalizar a atuação da Agência, e como ela fiscaliza, regulamenta e sanciona, no âmbito da qualidade da prestação do serviço, bem como em outros processos regulatórios da Agência que também são fiscalizados pelo TCU, como regulação econômico-financeira e universalização. O TCU tem foco em que seja promovido o fortalecimento institucional da agência reguladora como indutor para a melhoria da qualidade do serviço. Esse fortalecimento institucional passa também por outros trabalhos que foram realizados no TCU. Este ano fizemos uma nova auditoria sobre a governança das agências reguladoras, o que mostra a importância de que a essas agências seja garantida autonomia decisória, autonomia financeira, que seus diretores — no caso da ANATEL, conselheiros — sejam tempestivamente indicados pelo Poder Executivo, para que não haja vacâncias excessivas. Enfim, esse fortalecimento é essencial para a Agência como instrumento indutor da qualidade da prestação de serviço.



Também ressalto a importância da contribuição do Congresso Nacional, por meio também da avaliação da atuação da ANATEL, bem como do TCU ao longo desses quase 10 anos em que temos fiscalizado a qualidade da prestação de serviço. Ressalto que esse é um tema que continua na agenda do controle externo.

Agradeço novamente. Boa tarde.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - Da mesma forma, agradecemos ao Sr. Marcelo Barros da Cunha, Secretário de Fiscalização de Desestatização e Regulação de Energia e Comunicações do TCU.

Faço justiça aqui ao TCU, onde estive hoje de manhã. As pessoas lá, desde os fiscais, os técnicos, até os Ministros, sempre foram muito atenciosas conosco. Vocês sabem desse nosso relacionamento, até porque esta Comissão precisa muito do apoio técnico do TCU, e aqui, acho, a recíproca tem sido verdadeira e isso é importante para o Congresso, e quem ganha são os brasileiros, o nosso Brasil.

Dando continuidade, registro as presenças de Ernesto Montagner, que é Diretor de Negócios de Operadores e Interconexão da NEXTEL; do Leandro Guerra, Diretor de Relações Institucionais da TIM Brasil e também do Custódio Toscano Costa — ele riscou aqui para não registrá-lo, mas seria injusto não fazê-lo — o qual também está sempre presente nesta Casa, trocando ideias e prestando esclarecimentos, porque, de vez em quando, nós também incomodamos vocês, que têm sido atenciosos. Trata-se do Sr. Marcos Mesquita, Diretor de Relações Institucionais da Oi/Brasil Telecom, e também do Sr. José Gonçalves Neto, Vice-Presidente de Assuntos Regulatórios da GVT.

Dando continuidade aos trabalhos, passaremos então a palavra agora ao Sr. Roberto Pinto Martins, Superintendente de Controle de Obrigações da ANATEL. V.Exa. terá até 20 minutos.

O SR. ROBERTO PINTO MARTINS - O.k. Obrigado, Marcelo.

Boa tarde, Deputado Edinho Bez, que preside esta Comissão, meus colegas, Marcelo, Levi, Maximiliano.

Eu quero fazer um agradecimento especial em nome do Presidente da ANATEL, Dr. João Resende, que certamente não está presente aqui hoje devido a



uma agenda no exterior que já estava estabelecida bem antes de chegar este convite.

Esse tema é muito caro à Agência na prestação da qualidade do serviço de telecomunicações. Eu acredito que qualidade é um tema de discussão permanente. Eu acho que nós vamos estar continuamente discutindo. Há sempre espaço para a melhoria da qualidade na prestação de qualquer serviço, especialmente na prestação do serviço de telecomunicações, que, embora seja generalizado como serviço de telecomunicações, envolve vários aspectos da prestação de serviços e cada vez serviços mais complexos.

Eu diria que, se a gente já tivesse com todas as nossas questões de qualidade resolvida, nós teríamos imensos desafios. E aqui, eu vou usar a palavra universalização, às vezes até contrariando um pouco os meus colegas, porque, quando eu fui doutrinado nessa área, insistiram muito comigo no sentido de que só poderia ser utilizado o termo “universalização” para serviços prestados em regime público. Mas, para a facilidade de entendimento aqui, a universalização significa levar os serviços de telecomunicações a toda a população brasileira. Aliás, esse é um dos princípios da LGT, da Lei Geral de Telecomunicações.

Os desafios para isso, num País das diversidades do Brasil, da complexidade e das nossas dimensões, a gente pode até imaginar, até a complexidade de levar qualquer serviço público, universalizar a prestação de qualquer serviço público. Eu acho que é importante a gente ter isso em mente.

Se nós pegarmos apenas os quatro principais serviços de telecomunicações que são prestados de forma coletiva, nós podemos afirmar que esses quatro serviços já estão disponíveis em todos os Municípios brasileiros, em maior ou menor intensidade. No caso do serviço móvel pessoal, o que a gente chama de telefonia móvel, que envolve tanto a prestação do serviço de voz quanto o serviço de banda larga, que a gente denomina de terceira e de quarta geração, é um serviço que está sendo continuamente atualizado. Ele começou lá com uma tecnologia analógica, passou para a digital, e hoje nós estamos aqui no serviço de quarta geração, e já tem gente falando de, em 2020, no serviço de quinta geração, e assim sucessivamente. Essas coisas não mudam do dia para a noite, já foi mencionado aqui; hoje nós temos mais ou menos uns 50%, um pouco mais de 50%, da



tecnologia de segunda geração com a tecnologia de terceira e quarta gerações, e provavelmente, nos próximos anos, nós faremos essa transição e essas frequências que são utilizadas hoje para a segunda geração já estarão migradas para a terceira e quarta gerações. Existe inclusive um cronograma para que essas coisas aconteçam.

Por exemplo, o serviço de segunda geração já está disponível hoje em todos os Municípios brasileiros, no caso da telefonia móvel. No caso da telefonia fixa, que tem alguns compromissos de universalização, esse serviço está disponível hoje em quase 40 mil localidades ao longo do território nacional, seja através da prestação do serviço, que nós chamamos de acesso individual, seja através do acesso coletivo, que são os denominados orelhões.

No caso do serviço de terceira geração, em maio de 2013, nós completamos um ciclo de todos os Municípios acima de 100 mil habitantes com a disponibilidade dessa tecnologia. Também já completamos, dos 30 mil, 70% dos Municípios, de 30 a 100 mil, em maio de 2013, até junho deste ano. Em 2016, serão 100% dos Municípios com essa capacidade. E para os Municípios com menos de 30 mil habitantes, 20% já estão disponíveis, desde maio de 2013, e chegará a 75% em junho de 2016. Os 100% serão completados até dezembro de 2019. Nós estamos estudando uma maneira de antecipar esse cronograma de tal forma que não tenhamos que esperar — 2019 está longe demais, é muito longe, é muito tempo — a antecipação desse cronograma e a aceleração da instalação da disponibilidade desse serviço de forma, vamos dizer assim, mais breve, mais expedita.

No caso, acho que podemos passar um pouco mais rápido, o meu colega Maximiliano já teve a oportunidade de tratar, do serviço de quarta geração, por ocasião da Copa do Mundo, nós já tínhamos a disponibilidade disso em todos os Municípios com a realização dos jogos. Em maio deste ano também, completamos as Capitais e os Municípios com mais de 500 mil habitantes. Enfim, vamos continuando sucessivamente, até dezembro do próximo ano as cidades com mais de 200 mil, 100 mil, e, em 2017, de 30 mil a 100 mil habitantes.

Eu acho que outro grande desafio que nos coloca é a parte do atendimento da área rural. Eu sempre digo o seguinte: "Olha, se houve uma área que ficou desprotegida ao longo de todos esses anos foi a rural", por razões que não



precisamos mencionar. Em uma dessas licitações, que tiveram a oportunidade de serem mencionadas, houve a preocupação com o atendimento também a essa parte da população brasileira que estava, digamos assim, praticamente sem conexão, nem de voz nem de dados nem do mais básico, vamos dizer assim, das telecomunicações, que é aquela telecomunicação que já começou há mais de 100 anos, que é a comunicação de voz.

Então, também foi estabelecido um cronograma, pelo qual, até o final do próximo ano, 30% dos Municípios — isso significa 30% de quase 5.700 cidades — terão cobertura até 30 quilômetros distantes da sede, e 60%, até dezembro deste ano. Nós já começamos o trabalho e completaremos a cobertura desses 30 quilômetros a partir da sede dos Municípios até o final do ano de 2015. Portanto, estamos razoavelmente próximos disso. Há o compromisso adicional também de levar conexão a todas as escolas rurais. Eu acho que isso aqui talvez seja um pouco inspirado naquele projeto de levar conexão a todas as escolas urbanas. Certamente este seja um desafio até muito maior. A quantidade de escolas é muito maior, e as condições talvez sejam muito mais adversas.

Voltando especificamente à questão da qualidade, eu acho que a gente pode dividir, para efeitos didáticos, a visão em dois grandes segmentos. Um deles é o segmento da prestação de serviço do ponto de vista da rede de telecomunicações, ou seja, o usuário utilizando a sua rede. Aquela rede está correspondendo à expectativa do usuário, àquilo que contratou? Esta é uma questão. Eu costumo dizer o seguinte: isso é um problema da engenharia, e ela sabe resolvê-lo. A outra questão é a da qualidade do relacionamento da prestadora com o consumidor. Pode ser que a rede da operadora esteja boa, mas o relacionamento do consumidor com a prestadora é muito ruim. O consumidor fica insatisfeito por “n” razões.

Nos nossos processos de controle e fiscalização, quando também vamos pensar num regulamento, precisamos capturar informações para que se tire uma concepção do que está acontecendo. Isso é feito de várias maneiras. Primeiro, nós coletamos informações junto aos *call centers* das prestadoras. Eu diria o seguinte: o grande funil das reclamações no País é o setor de telecomunicações, porque primeiro o consumidor vai à operadora. Provavelmente, não tendo o seu problema resolvido na operadora, ele vai à ANATEL e, se não ficar satisfeito, vai ao PROCON.



Nós recebemos na ANATEL, anualmente, cerca de 3 milhões de chamadas, as quais classificamos como chamadas de reclamações. Isso é tratado junto às operadoras. É feita uma classificação dessas reclamações. Agora também estamos fazendo isso junto aos *call centers* das empresas. Como é feito o tratamento, a coleta e a classificação dessas reclamações? Por que isso é importante? Porque nós só podemos atuar se tivermos um conhecimento com razoável grau de precisão do que está acontecendo. Se a gente só sabe que há reclamação, é muito genérico. Se a gente sabe qual é a reclamação e o que a está causando, fica muito mais fácil de atuar. A gente vai tratar desse tema um pouco mais à frente.

O meu colega, Marcelo, mencionou aqui 2012. Houve uma grande pesquisa de satisfação dos usuários conduzida na área em que eu estava na agência. Por que é importante essa pesquisa de satisfação do usuário? Porque nós não podemos avaliar o grau ou o nível ou a satisfação da prestação de serviço apenas olhando para quem reclama. A gente tem que ver com quem não reclama também para que se possa ter uma visão mais geral. Para quem reclama, você tem que entender qual o motivo da reclamação e tentar resolver aquilo. Mas se você quiser ter uma percepção geral de como o usuário está percebendo, qual é a experiência dele na prestação dos serviços de telecomunicações tem que ser uma pesquisa que ouça todos.

Fizemos essa em 2012, e já nos regulamentos da ANATEL, tanto no regulamento do serviço móvel pessoal quanto nos demais serviços, no regulamento do serviço da telefonia fixa, já constam essas pesquisas de forma periódica. Então, estamos bem alinhados, vamos dizer assim, com essa questão que o Tribunal mencionou.

A outra questão que nós avaliamos, obviamente, é a questão do cumprimento dos próprios indicadores que a ANATEL estabelece. Uma parte desses indicadores foi mencionada, tanto aqui pelo Eduardo Levy quanto pelo Maximiliano, mas nós vamos tratar deles também.

Este é um quadro, vamos dizer assim, dos quatro principais serviços que nós temos no País, essas que são as reclamações que nós capturamos na Agência Nacional de Telecomunicações, onde procuramos fazer uma classificação dessas



reclamações. Fazendo essa classificação, então, fica mais fácil entender as motivações e saber exatamente onde nós podemos atuar.

Uma parte, digamos assim, dessas motivações de reclamações, foi endereçada no recente Regulamento Geral de Direitos do Consumidor. Por exemplo, uma reclamação que às vezes não é a reclamação mais de maior volume, mas uma reclamação que traz um grande aborrecimento para o consumidor. E eu digo: eu, na Agência, como pessoa física, não recebi centenas, mas recebi várias ligações de pessoas, que acabavam chegando ao meu telefone, reclamando dessa questão do cancelamento. Por quê? A pessoa quer cancelar o serviço, não sei exatamente por que motivo. E a empresa, na tentativa de fazer retenções, etc., fica enrolando, embromando a pessoa que não quer mais o serviço. E acho que não tem nada mais aborrecido de que você não querer alguma coisa e alguém achar que você tem que continuar com aquilo.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - E vai irritando.

O SR. ROBERTO PINTO MARTINS - E aquilo vai deixando a pessoa irritada, e chega uma hora em que ela não aguenta. Então, um endereçamento dessa questão aconteceu exatamente nesse regulamento que eu acabo de mencionar. O Maximiliano também já tratou desse regulamento e disse: *“Olha, o cancelamento tem que ter lá uma entrada para cancelamento automático”*. A pessoa entrou lá no seu *call center* e tem que ter lá uma tecla: Disque o número tal para cancelar o seu serviço. E se você não quiser falar com a atendente, você não vai falar com a atendente. Acabou. Quer dizer, o que nós esperamos é isso, que entrou em vigor agora recentemente, é já estamos com uma fiscalização em campo para averiguar essa questão. Nós esperamos que essa questão seja definitivamente resolvida e nunca mais apareça questionamento de alguém que tentou cancelar um serviço e não o conseguiu.

Um outro âmbito de reclamações que também, de uma certa forma, endereçamos nesse regulamento foi a de cobrança. Essa reclamação de cobrança ocorre por vários motivos, mas, em geral, obviamente, o consumidor está entendendo que aquilo que está sendo cobrado dele não é o valor que deveria ser cobrado. É isso que é uma reclamação de cobrança.



Isso tem várias motivações. Uma delas, que nós percebemos ao longo dessa classificação e do estudo desse trabalho, foi: o usuário não está entendendo. Ele não entendeu exatamente o que contratou. Então, um dos endereçamentos que nós fizemos no regulamento foi essa parte. Olha, existe um volume, uma quantidade mínima de informações dos quais o usuário tem que ser informado antes da contratação do serviço, porque isso gera um volume imenso de reclamações. E muitas vezes, e acontece, tanto na ANATEL quanto nos próprios PROCONs, o seguinte: *“Olha, a reclamação é improcedente”*. Mas isso gerou uma cadeia imensa e o usuário vai perceber, lá no fim da cadeia, que contratou uma coisa e estava pensando que tinha contratado outra.

Então, é absolutamente relevante e necessário que esse conjunto de informação esteja disponível e seja informado no momento da contratação desses serviços.

Então, aqui há uma série de regras novas que foram estabelecidas. Algumas dessas regras — isso está aí, na coluna da esquerda dos senhores, já entraram em vigor. Existe um outro conjunto de regras que vai entrando em vigor paulatinamente até o primeiro trimestre do próximo ano, e temos coisas até setembro do ano que vem. Um desses elementos que foi determinado — porque as empresas têm uma centena de planos e às vezes o usuário enlouquece; se ele quiser analisar tudo aquilo ali ele fica louco, ele não consegue analisar tudo aquilo — as empresas tenham simuladores. O usuário entra com o seu perfil de consumo e ela diz: *“Olha, o plano que mais adequado para esse perfil de consumo é este aqui”*. É óbvio que o usuário tem que tomar cuidado, porque se aquele não foi o seu perfil, ele acaba embarcando numa canoa furada. Mas também foi determinado, isso dentro da própria empresa, que esse conjunto de informações estivesse disponível para que outras entidades externas desenvolvessem comparadores de preços em que o usuário pudesse comparar preços de várias prestadoras dos serviços de telecomunicações aqui. Esses simuladores já existem, inclusive no âmbito internacional, e é muito bom que essas informações estejam disponíveis para, enfim, que o consumidor possa ter uma visão até antes da contratação de como é que aquilo caberia no seu orçamento. Por quê? Porque o serviço de telecomunicações é uma coisa dinâmica: você está pagando aqui, você está pagando pelo uso, etc. É



algo um pouco aí parecido com a água. Se você usou mais ou usou menos, e assim sucessivamente.

(O Sr. Presidente faz soarem as campainhas.)

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - V.Sa. tem mais 5 minutos.

O SR. ROBERTO PINTO MARTINS - Mais 5 minutos? Está bem.

Uma outra questão. Eu penso assim: a gente precisa, quando estabelece um indicador, ter um objetivo com aquele indicador; ele tem que servir a algum propósito. E em nosso caso, digo: *“Olha, o nosso indicador tem que servir a um propósito de melhorar a prestação do serviço de telecomunicações”*.

É muito comum — quer dizer, muito comum, não — a gente ouvir ou ler toda semana essa questão das reclamações nos PROCONs: *“Olha, o setor de telecomunicações é o campeão do PROCON, porque está sempre em primeiro lugar do PROCON”*.

É claro que existem várias metodologias, você pode usar isso de várias maneiras.

Como nós tratamos na Agência a questão da reclamação? Existe um indicador para a questão da reclamação nos regulamentos da ANATEL, que diz o seguinte: *“Olha, você pode ter uma quantidade de reclamações no seu call center por usuário do serviço de telecomunicações”*. Por quê? Porque não é razoável. Nós esperamos que uma empresa que tem 1 milhão de usuários tenha menos reclamação do que uma que tem 50 milhões! É razoável imaginar que alguém que tem 50 milhões de usuários vá ter mais reclamação em termos absolutos do que uma que tem 1 milhão. Se for fazer o *ranking* de quem tem mais reclamado, em geral é quem tem mais usuário.

Para que possa ter um valor e analisar essa questão de forma mais precisa, primeiro, eu acho que é necessário relativizar isso. Não podemos apenas ficar amarrados à questão da reclamação. Temos que saber o motivo da reclamação. Por quê? Podemos entender o seguinte: o usuário está reclamando porque não foi informado do processo. Ou seja, o procedimento da empresa está correto, mas ela não está informando corretamente, ou o procedimento da empresa está errado.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - Houve falha na comunicação.



O SR. ROBERTO PINTO MARTINS - Falha na comunicação. Exatamente. Então, a gente precisa ter a dimensão desse conhecimento.

Nós pegamos, apenas para ilustrar, os dados do SINDEC de 2013. O primeiro lugar foi banco comercial, 216; segundo, telefonia fixa; terceiro, telefonia móvel. Vamos ver como gera essa distorção do absoluto.

A telefonia móvel tem 271 milhões de terminais. Se normalizar o número de reclamações, dá 0,06%. Se comparar isso com as contas correntes em banco, o banco dá 0,18%. Por aqui você já vê. Mesmo em termos normalizados, a quantidade de reclamações da telefonia fixa é relativamente muito maior do que a da telefonia móvel. É importante ter essa dimensão.

Acho que eu poderia afirmar com convicção que a realização da Copa do Mundo no Brasil nos proporcionou uma oportunidade de melhorar bastante nosso sistema de tratamento, de informação e de monitoramento dos indicadores de qualidade das empresas prestadoras de serviços de telecomunicações, e não apenas isso. Por quê? As redes de telecomunicações são estratégicas para o País.

Um dos elementos que está disponível no nosso centro é a gestão dos riscos das estações dos serviços de telecomunicações. O que significa isso? Se tem problema numa Estação Rádio Base, isso não é problema. É problema na hora em que você está transitando. Mas se você tem falha numa estação de interconexão, você pode ter problema em várias regiões do País.

Portanto, é muito relevante que a gente saiba exatamente o nível de vulnerabilidade de cada uma dessas estações que classifica, para que as empresas possam dar o tratamento devido dentro dessas variáveis que foram estabelecidas — isso está em desenvolvimento — e também a questão do monitoramento das interrupções, capacidade, tráfego e indicadores. Aí eu lembro frase de um físico muito famoso, americano, já falecido, chamado Richard Feynman: *“A experiência é o único juiz da verdade científica”*.

Então, inspirado nisso, digo que nós precisamos... Porque não dá para colecionarmos centenas, milhares de indicadores. Nós vamos ficar perdidos. Nós temos que buscar um conjunto mínimo de indicadores que traduzam a experiência do usuário de forma muito assertiva. E como é que tratamos isso? É um conjunto



reduzido de indicadores que traduz a experiência do usuário, mas precisamos medir isto: onde está o usuário. O que significa isso?

Nós podemos medir a experiência do usuário. Vamos utilizar o Estado do Deputado Edinho Bez, Santa Catarina. A experiência do usuário de Florianópolis é a mesma do usuário de Gravatal? Pode ser que seja completamente diferente. Então, nós temos que pegar a experiência de onde está o usuário.

Estamos trabalhando para ter elementos de convicção sobre o que está acontecendo em cada uma dessas localidades, desses Municípios. Poderíamos até levar a experiência do que está acontecendo em cada uma das Estações Rádio Base. Por quê? Vamos pegar o Distrito Federal. Quando olhamos o Distrito Federal, pode parecer que está bem. Mas tem alguém numa determinada região reclamando: *“Não funciona! Não funciona! Não funciona!”* Aí ele diz: *“Não, aqui no Distrito Federal está bacana”*. Eu sempre digo que o pior dos mundos para nós é quando o usuário reclama e eu tenho que dizer que o indicador está bom. Aí nós estamos perdidos. Quando isso acontece, não tem coisa pior.

Por isso nós temos que buscar essa experiência do usuário o mais próximo possível dele. É mais ou menos como dizem as empresas de telecomunicações. Eu tenho que buscar o tráfego mais próximo do usuário. Quando ela busca o tráfego mais próximo do usuário, está dando maior eficiência à rede dela. Então, nós temos que buscar a experiência do usuário onde ele está. Às vezes, pode ser que não consiga fazer isso por ene razões, inclusive tecnológicas. Mas, para aquilo que a tecnologia permitir, é assim que nós devemos fazer.

Eu quero aproveitar estas palavras, Deputado Edinho Bez, para convidar a Comissão, na pessoa da Presidência, para fazer uma visita e conhecer o trabalho que a ANATEL está fazendo no Centro de Monitoramento, o acompanhamento e o controle. Não está tudo resolvido, mas primeiro estamos entendendo esse processo, para atuar de forma mais efetiva e cirúrgica possível.

Baseados nisso, fizemos uma coisa que até então não tinha sido colocada à disposição da população brasileira. Acho que nem a própria ANATEL se debruçou de forma efetiva sobre essa questão. Queremos saber o que está acontecendo nos Municípios. Até então, nós trabalhávamos muito. O que está acontecendo no



Estado? Eu disse: “Não”. Podemos até ver o que está acontecendo no Estado, mas nós temos que saber o que está acontecendo também no Município.

Esse trabalho vem sendo desenvolvido há mais de um ano. Nós vínhamos fazendo a divulgação desse trabalho no *site* da ANATEL e mais recentemente nós desenvolvemos um aplicativo, que pode ser acessado de um telefone móvel, dos *smartphones*, onde ali estão os 5.700 Municípios brasileiros.

O que nós estamos medindo ali? Basicamente, dois indicadores; indicadores básicos e que representam realmente a experiência do usuário. Acho que esses indicadores são permanentes para o setor de telecomunicações, setor que já nasceu com esses indicadores e vai continuar com eles pelo resto da vida, quais sejam: quando alguém resolve acessar um serviço de telecomunicações, precisa acontecer uma coisa, tem que ter disponibilidade de acesso ao serviço, ou seja, ele precisa fazer uma conexão. Todo serviço de telecomunicações pressupõe uma conexão. Antes, a gente só conectava com as pessoas; hoje, a gente conecta com as máquinas, mas não deixa de ser uma conexão.

Estabelecida a conexão, seja de voz, seja de dados, ela só se desfaz com o desejo de um dos usuários. Ela não pode se desfazer porque houve um problema lá na rede. Para uma falha na rede, a gente estabelece também — porque todo o mundo sabe que uma rede de telecomunicações, com as suas complexidades *etc.*, não é erro zero — um limite, e a gente vai buscando esse limite. Nós estabelecemos um limite, estamos trabalhando e procurando, vamos dizer assim, as indicações.

Aproveitamos, vamos dizer assim, esse trabalho para mostrar onde estão todas as Estações Rádio Base no Brasil, sua localização geográfica, em todos os Municípios brasileiros, fazendo a distinção por tecnologia — tecnologia 2G, 3G, 4G.

Então, Deputado Edinho, pode olhar lá em Gravatal. Lá, em Gravatal, eu tenho tal operadora, tenho uma antena 2G, uma antena 3G, não sei se tem 4G e, assim, sucessivamente, com a possibilidade de ver, vamos dizer assim, esses 2 indicadores medidos hoje por Município.

Nós aproveitamos e estabelecemos para esse conjunto de indicadores o *ranking* das empresas. Outros indicadores certamente virão. Nós já estamos trabalhando também com o indicador de disponibilidade. Por quê? Porque se o serviço está fora do ar você não consegue medir a conexão nem a desconexão. Se



você for medir onde não tem o serviço, não dá para medir isso. Então, nós vamos agregar também e deixar isso disponível para toda a população.

Eu acho que isso tem algumas vantagens. Uma delas é para o próprio usuário que passa a conhecer melhor o que está acontecendo no seu Município, com a sua operadora — eu acho que isso traz transparência —, e também para os próprios executivos das próprias empresas, porque ele vai olhar ali, e, imagino, vai perguntar: *“Por que a minha empresa é a última colocada aqui?”* A não ser que eles estejam absolutamente conformados com a prestação do serviço, mas o que a gente espera é exatamente o contrário, é que isso até estabeleça uma corrida para a melhor prestação do serviço.

Para finalizar, eu pedi ao meu colega ali mostrar para vocês como é que funciona esse aplicativo. Ele é absolutamente simples. Eu acho que em 1 minuto, talvez, ele possa tratar disso.

O SR. DEPUTADO SILAS CÂMARA - O maior desafio do aplicativo é a própria rede, não é?

O SR. ROBERTO PINTO MARTINS - É. Se a rede não funcionar, o aplicativo não funciona. Mas se o aplicativo funcionar é sinal que a rede está funcionando. *(Risos.)* Então, nós podemos escolher aqui. Nós falamos aqui de Santa Catarina.

O SR. DEPUTADO SILAS CÂMARA - Não. Faça o teste com o Amazonas.

O SR. ROBERTO PINTO MARTINS - Nós vamos lá no Amazonas, mas, em homenagem ao nosso Presidente, nós vamos aqui em Gravatal. Está aqui: Gravatal. Ele buscou, voltou aqui com essas empresas de 2G, 3G. A Oi tem uma estação 2G, a TIM e a VIVO têm estação 3G.

Aqui está o físico da questão. Se quisermos ver como é que está a questão da prestação de voz, tanto na parte do acesso, quanto na parte de dados... Nós estabelecemos um gráfico para dizer o seguinte: *“Olha, o verde está dentro dos limites, o amarelo está razoavelmente e o vermelho está ruim.”* Também há um gráfico para dados. Você vê que lá em Gravatal não tem nada verde em dados, ou é vermelho ou é amarelo.

Vamos colocar aqui em dados. Nós temos um histórico do que aconteceu nos últimos 12 meses, e assim sucessivamente. Nós podemos ver isso em todos os Municípios, praticamente os 5.700 Municípios brasileiros. E se quisermos localizar



onde estão essas Estações Rádio Base em Gravatal, podemos fazer o acesso, e, aí, o mapeamento — ele já localizou Gravatal — das estações.

O SR. DEPUTADO SILAS CÂMARA - Superintendente, queremos saber qual é a operadora que o senhor está usando.

O SR. ROBERTO PINTO MARTINS - Como?

O SR. DEPUTADO SILAS CÂMARA - Qual é a operadora que o senhor está usando? É que eu quero mudar o meu celular para essa operadora aí, que é boa demais.

O SR. ROBERTO PINTO MARTINS - Esta aqui é a Claro, e está em uma conexão 3G, não está no Wi-Fi, não.

(Intervenção fora do microfone. Inaudível.)

(Não identificado) - ... está ligando no telefone também. Aquela conexão que você está vendo lá cima, acesso pessoal. Está ligada no telefone, na rede do telefone. Está tudo em cima do telefone tanto o Apple TV quanto...

O SR. EDUARDO LEVY CARDOSO MOREIRA - Eu vou repetir a frase dele. Como é que é a sua frase do físico? Que a experiência... Como é que é a frase? Você pode repetir? É o que nós estamos vendo aqui. O senhor me provocou...

O SR. ROBERTO PINTO MARTINS - *“A experiência é o único juízo da verdade.”*

O SR. EDUARDO LEVY CARDOSO MOREIRA - Pronto, Deputado. *(Risos.)*

(Intervenção fora do microfone. Inaudível.)

O SR. ROBERTO PINTO MARTINS - Isso, isso. Aquele simbolozinho da ANATEL.

O SR. DEPUTADO SILAS CÂMARA - Qualquer pessoa baixa isso em qualquer lugar do País.

O SR. ROBERTO PINTO MARTINS - Em qualquer lugar do País está disponível hoje para Iphone e Android.

O SR. DEPUTADO SILAS CÂMARA - Como eu sou Deputado Federal e não sabia que existia o aplicativo, eu estou imaginando em uma linha aritmética como ficam os resultados se o Brasil souber que esse aplicativo existe, se ele funcionar e se no meu Estado, por exemplo, tiver em 61 Municípios rede para a gente poder dizer qual é a qualidade, como é que vai ficar isso aí?



O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - Cita um Município, por experiência.

O SR. EDUARDO LEVY CARDOSO MOREIRA - O que o Roberto está mostrando não é a experiência do usuário, é o resultado das estações...

O SR. DEPUTADO SILAS CÂMARA - Sim, mas o resultado só é apurado...

O SR. EDUARDO LEVY CARDOSO MOREIRA - Não, não, não.

O SR. DEPUTADO SILAS CÂMARA - Não? Então são outros dados.

O SR. ROBERTO PINTO MARTINS - Provocado pelo usuário.

O SR. DEPUTADO SILAS CÂMARA - Ah, bom. O que eu entendi foi isso, que o usuário entrou na rede dele e gerou a estatística que ele apresentou para a gente.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - Como nós estamos encerrando a participação... Não. Continue. O próximo seria você mesmo.

O SR. DEPUTADO SILAS CÂMARA - O que eu pensei... Presidente, desculpa. Quebra de protocolo. É porque eu imaginei o seguinte, e me interessa muito a informação: no que diz respeito à tecnologia, os dados são da ANATEL — ou seja, onde tem tantas torres, estação tal e tal —, mas, em termos da qualidade, o aplicativo está demonstrando um resultado proporcional ao que foi gerado pela estatística do consumidor, via ANATEL, ou não?

O SR. ROBERTO PINTO MARTINS - Não, mas eu acho que é muito próximo. O que isso aqui quer dizer? Significa o seguinte: se o usuário está falando e a ligação cai, é isso o que aqui está pegando. *“Olha, está caindo muito. Estou vendo que está caindo muito”*. Se você tenta fazer uma ligação e a rede está congestionada, isso aqui está pegando. É isto.

O SR. DEPUTADO SILAS CÂMARA - Eu entendi, mas como é mesmo a frase que o Eduardo Levy disse e que o senhor disse que ele memorizou. Como é a frase?

O SR. EDUARDO LEVY CARDOSO MOREIRA - *“A experiência é o único juízo da verdade.”*

O SR. DEPUTADO SILAS CÂMARA - A experiência é o juízo da verdade.

O que a ANATEL poderia fazer para essa frase se encaixar nesse aplicativo de uma forma perfeita? Não tem possibilidade de se abrir no aplicativo o acesso do



consumidor? É uma coisa simples, com a tecnologia que vocês têm. Por exemplo, vou explicar: eu tenho uma rede de comunicação no Estado do Amazonas e eu quero, através dessa rede, gerar ao consumidor desse serviço a certeza de que a reclamação que ele me faz quando eu visito o Município dele como Parlamentar irá diretamente para a ANATEL, gerando uma estatística, Presidente, que compare o que é a tecnologia do controle do aplicativo com a experiência de quem está consumindo o serviço na ponta. Entendeu? Não sei se eu estou me fazendo entender.

O SR. ROBERTO PINTO MARTINS - Está absolutamente entendido, Deputado.

Vou explicar para V.Exa. qual é o próximo caminho.

Este é o primeiro trabalho que a Agência faz...

(Intervenção fora do microfone. Inaudível.)

O SR. ROBERTO PINTO MARTINS - Não. Este é o primeiro trabalho que a Agência faz no sentido de colocar à disposição da população brasileira, via um dos instrumentos hoje mais populares... Ou seja, a informação vai estar aqui. Qualquer lugar em que o senhor esteja essa informação vai te acompanhar.

Nós já estamos trabalhando com outro aplicativo exatamente dentro desse conceito que V.Exa. coloca. O usuário baixa o aplicativo e encaminha essa informação para a Agência. A Agência pode fazer uma estatística disso junto com as empresas. Nós temos que trabalhar junto com as empresas e dizer: *“Empresa, aqui tem um problema. Aqui tem um problema, tem que resolver o problema.”*

Eu acho que é um elemento... Nós precisamos usar a tecnologia para nos ajudar, vamos dizer assim, a resolver o problema. O usuário é um grande fornecedor de informação, e nós podemos utilizar isso. Não só podemos como devemos, exatamente para incrementar a melhoria da prestação do serviço, porque acho que é objetivo de todo o mundo, desta Casa, do Executivo e das próprias prestadoras dos serviços de telecomunicações, ter um serviço prestado com um nível de qualidade, com os seus usuários satisfeitos. Há usuário mais exigente e usuário menos exigente, mas o fato é que a gente tem que acompanhar esse nível de exigência dos usuários.



O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - Agradecemos, também, ao Sr. Roberto Pinto Martins, Superintendente de Controle de Obrigações da ANATEL.

Parabéns pela explanação.

Estamos abrindo ao debate. Primeiro falarão os Deputados.

Peço que o Deputado Silas depois registre a presença. Mas, se V.Exa. quiser, pode fazer mais algumas perguntas e questionamentos.

O SR. DEPUTADO SILAS CÂMARA - Sr. Presidente, vou aproveitar a oportunidade que V.Exa. está me concedendo.

Na verdade, eu estava lendo na plaquinha de identificação do Dr. Roberto Pinto Martins, da ANATEL, que ele é Superintendente de Controle e de Obrigações — não é isso?

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - Sim.

O SR. DEPUTADO SILAS CÂMARA — É porque a luz está atrapalhando.

Mas o tema objeto desta audiência é: *"Debater o sistema de telefonia fixa e móvel no País. Esclarecimentos sobre a atualização das tecnologias do sistema"*. Portanto, tenho uma pergunta pertinente à questão da tecnologia, mas também do tempo. Quem sabe o senhor poderia me responder.

Na penúltima grande licitação que a ANATEL fez ficou estabelecido como obrigação das empresas de telefonia a instalação de telefonia móvel nos distritos que tivessem distância, em raio, de 30 quilômetros das respectivas sedes — refiro-me aos quase 5.600 Municípios brasileiros.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - V.Exa. está falando da zona rural?

O SR. DEPUTADO SILAS CÂMARA - Zona rural, exatamente.

Eu moro e sou do Estado do Amazonas. É sempre complicado quando estou em uma audiência pública como esta — e o Eduardo Levy sabe disso —, porque não há como se colocar o meu Estado em uma curva da média nacional — de jeito nenhum! É o contrário.

Eu nem vou pedir para o senhor entrar em algum Município, primeiro, porque o senhor só vai achar apenas uma operadora, dos 61 Municípios, na maioria deles. E a VIVO, que se atreveu a operar em todos os 61 Municípios, criou uma redundância onde ela não estava. E a recíproca não foi verdadeira de onde ela já



estava, por força de outra licitação que obrigava as operadoras a entrarem em todas as sedes dos Municípios, independente do estudo, comercialmente falando, sobre o resultado financeiro.

Mas nessa questão dos distritos foi estabelecido um objetivo: 30 quilômetros em raio. Essa distância é medida a partir da sede de cada Município. No meu Estado são 61 Municípios...

O SR. ROBERTO PINTO MARTINS - O início da medida é o limite da sede.

O SR. DEPUTADO SILAS CÂMARA - Da zona urbana. Da sede urbana. Exatamente.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - Da sede.

O SR. DEPUTADO SILAS CÂMARA - Sim, sim. Não tenho dúvida. É exatamente isso. Não estou nem querendo esticar mais, pois eu poderia chegar mais para a ponta, porque ia dar... *(Risos.)*

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - Vamos resolver... *(Risos.)*

O SR. DEPUTADO SILAS CÂMARA - Pois é. Mas, levando em consideração essa decisão de vocês, convencionada com as empresas, qual realmente é a data do início da implantação desse sistema nesses distritos em um raio de 30 quilômetros a contar da sede do Município, ou seja, do centro urbano do Município?

O SR. ROBERTO PINTO MARTINS - Deputado, o prazo estabelecido foi até julho de 2015 em 30% dos Municípios. As empresas fazem a escolha dos Municípios, 30%. Até o final deste ano, mais 30%; ou seja, 60%. E, ainda, até o final de 2015, virá o complemento disso, ou seja, os outros 40%, completando os 100%. Este é o cronograma.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - Mas vai resolver 100%? O Estado do Amazonas, aqui representado pelo Deputado Silas, até o final de 2015, com essa programação, terá resolvido o problema em 100% dos Municípios?

O SR. ROBERTO PINTO MARTINS - É. Nós já entramos na última etapa automaticamente, porque, como as empresas...

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - Eu sei. Mas, na última etapa, vai-se resolver 100%?

O SR. ROBERTO PINTO MARTINS - Isso. Em 2015 serão 100%.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - Está próximo dos 100%.



O SR. DEPUTADO SILAS CÂMARA - Porque aí não sobrou mais nada, não é? Se for 2015, é isto. Porque, como ela poderia escolher a primeira etapa dos 30%, a empresa não escolheria a Amazônia jamais. Para a segunda, também não; para a terceira, sim.

E a Internet? Como é que a gente está com a Internet na Amazônia? Eu já ouvi falar na Comissão de Ciência e Tecnologia — e sou membro há 16 anos — sobre a questão do satélite, da redundância ampla da fibra ótica vindo de Roraima, pela Venezuela, indo pelo Linhão de Tucuruí via Pará; ou vindo por Porto Velho, pela BR-319, via EMBRATEL. Mas o fato concreto é que nem os Municípios que têm contato físico com essa fantástica tecnologia têm Internet. Aliás, mesmo em Manaus não tem essa Internet.

Acho que é uma reclamação geral no Brasil, mas, como sou do Amazonas, estou aproveitando para pegar esse gancho na fala do nosso ilustre Diretor e fazer essa pergunta.

Quanto à telefonia, eu já sei, será em 2015; mas, no tocante à Internet, qual é a sua previsão para haver uma qualidade mínima naquela região? E quanto aos Municípios? De 61 Municípios do Estado do Amazonas, apenas 17 terão acesso via fibra ótica, para o restante a expectativa é de um satélite específico e exclusivo — e o representante do Ministério das Comunicações está aqui — que está sendo providenciado, gerado, construído ou alugado, não sei, em algum tempo. Portanto, a alternativa desses outros Municípios será um satélite, para poderem ter acesso a uma boa Internet.

O SR. MAXIMILIANO MARTINHÃO - Muito pertinente, Deputado, a preocupação de V.Exa., apenas recordo que, do ponto de vista do Ministério, já em 2012, a partir de um movimento da bancada da Amazônia, a gente aplicou todo o recurso excedente que havia no Ministério das Comunicações na TELEBRAS, para que se implantasse a infraestrutura na Região Norte do País, nos Estados da Amazônia. A gente já conseguiu, então, com a rede da TELEBRAS, chegar aos Estados do Amazonas, Acre, Amapá, Pará, Roraima. Enfim, já conseguimos chegar a eles.



A TELEBRAS é uma rede de atacado, não chega até o usuário final, mas ela facilita a outros operadores prestarem o serviço local. E aí ela tem feito parceria com os provedores locais.

Um aspecto que V.Exa. deve ter em mente, Deputado, é que essa obrigação de atendimento até 30 quilômetros vale para voz e dados, ou seja, navegação de voz e dados. Então, aí já está incorporada a Internet.

Outras obrigações que vão beneficiar o Estado do Amazonas. Por exemplo, no leilão do 4G, todos os Municípios com população acima de 30 mil habitantes terão o 4G até dezembro de 2017. Todos os Municípios brasileiros terão um serviço de voz e dados nessa área rural até dezembro do ano que vem.

(Não identificado) - Quatrocentos e cinquenta.

O SR. MAXIMILIANO MARTINHÃO - Isso. Pode ser na faixa de 450 ou pode ser...

(Intervenção fora do microfone. Inaudível.)

(Não identificado) - Podem ser dados também...

O SR. MAXIMILIANO MARTINHÃO - É, já falei.

Outro aspecto: quando a gente organizou todo esse trabalho aqui, sabíamos que 30 quilômetros — como bem pontuou V.Exa. — em Santa Catarina seria uma coisa, no Amazonas seria diferente.

Antes da chegada de V.Exa., eu cheguei a projetar aqui um mapa sobre o que significam essas coberturas de 30 quilômetros no País, tanto do ponto de vista populacional quanto do ponto de vista de escolas rurais que serão atendidas.

Não sei se conseguiríamos voltar e achar a referida projeção. *(Pausa.)*

(Segue-se exibição de imagens.)

Então, esse é o mapa do que significará a cobertura de 30 quilômetros. Se eu traçar uma diagonal do Maranhão em direção a Mato Grosso, vamos ter quase que 100% de cobertura. Mas, se a gente olhar para os Estados amazônicos, vamos ter dificuldades. Mesmo assim, a gente vai ter 91% da população rural coberta e 96% de todas as escolas rurais atendidas com esse programa.

E o que a gente fez para atender aquela população que não está nessa cobertura? No conjunto de desonerações que a gente promoveu, a gente fez uma desoneração particular para estações terrenas de satélites de pequeno porte — e



isso foi para as operadoras. E para quê? Porque nessas regiões, para a gente chegar imediatamente, temos que ter satélites, Deputado. Então, a gente promoveu essa desoneração.

Hoje, uma estação de satélite de pequeno porte está pagando 200 reais de licenciamento junto à ANATEL. É uma obstrução e encarece o serviço. Então, o que a gente propôs foi a redução dessa taxa para facilitar a adesão ao serviço.

E o que está acontecendo em paralelo? Os satélites que estão sendo lançados agora operam numa faixa de frequência chamada Banda Ka. São satélites competitivos em preço de serviço e velocidade com a infraestrutura terrestre. Então, a gente casou esse programa de desonerações e de coberturas na área rural com essa preocupação no atendimento da Região Norte, e é isso o que a gente tem feito.

Para o futuro também mencionei outras coisas. Grande parte dos Municípios da Região Norte, Deputado, não são atendidos com infraestrutura de fibra ótica. Eles contam com o sistema de rádio e recebem o sinal da Estação Rádio Base, e, quando vão integrar a rede mundial, o sistema normalmente está com gargalos.

Então, para o futuro, o Governo Federal pretende fazer um programa de estímulo para chegar, pelo menos, a 90% dos Municípios brasileiros com infraestrutura de fibra ótica. Hoje, o número é de 47%. Então, isso vai dar um salto muito grande.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - Satisfeito, Deputado Silas Câmara? *(Pausa.)*

Bom, eu recebi aqui alguns questionamentos e sugestões. Obviamente, eu imagino ter observado bastante e algumas considero já respondidas. Por isso, vou fazer um resumo das observações.

Farei, então, algumas perguntas e questionamentos que poderão ser respondidas pelos nossos palestrantes ou por qualquer representante das operadoras. Seremos breves. E também gostaríamos, pelo adiantado da hora, que as respostas fossem mais objetivas.

Por exemplo, começo aqui com uma pergunta feita por um Vereador do Município de Tubarão, que recebeu uma reclamação, o Vereador Nilton Campos.

Como eu tenho me manifestado, concedendo entrevistas sobre isso, é natural que a população entenda que eu, sendo de Santa Catarina, seja seu representante



deles junto à ANATEL e às operadoras — ao Tribunal de Contas, não, mas sim ao Ministério de Comunicações. Eu não tenho o documento neste momento, mas posso depois encaminhar aos senhores.

Assim diz a reclamação: determinado consumidor fez um plano e, ao chegar a loja, foi orientado que esse plano teria um custo de 87 reais por mês, e a fatura veio com 150 reais — praticamente o dobro. E, segundo ele, esse consumidor já voltou várias vezes à loja, já ligou para muitas pessoas e não consegue resolver este problema. O que o consumidor deverá fazer?

Vou dar um lida geral e, depois, gostaria que alguém respondesse sobre esse tema, pois já conversamos a respeito disso.

A qualidade do telefone móvel, que é o celular, depende de instalação de antenas, e eu não tenho dúvida disso, como já falei na abertura. Foi falado aqui pelos nossos palestrantes que a qualidade depende de instalação de antenas e investimento planejado. Esse investimento deverá ser elaborado pelas operadoras, mas a ANATEL aprova esse investimento? Quem aprova isso, fora as operadoras? Como funciona, quem realmente vence? É realmente 100% a operadora A ou B?

Tenho agora apenas uma curiosidade. Quantas antenas nós temos instaladas hoje no País? Lembro que há 1 ano e pouco nós tínhamos 53 mil e passamos para 63 mil. Quantas antenas nós temos hoje instaladas?

Sobre o PL das Antenas, deixo aqui o meu compromisso de acompanhar o projeto no Senado. Inclusive, já encaminhei uma emenda, através de uma discussão sobre isso, mas eu falarei com o Eunício Oliveira, que é o Relator, e também com o Senador Aloysio Nunes, que me parece estar dificultando um pouco a questão no que tange à velocidade de a Prefeitura aprovar o que nós tanto debatemos aqui. As próprias Prefeituras, mesmo sem o projeto estar 100% aprovado, já estão agilizando isso. Vários Prefeitos já se colocaram à nossa disposição.

Eu quero parabenizar aqui a Prefeitura de Porto Alegre, em nome do Prefeito, porque eu cobre muito e consegui entrevista em Porto Alegre, fui à administração da Prefeitura de Porto Alegre, porque não era possível continuarmos. Recebi algumas respostas, fico satisfeito e agora eu parabenizo, em nome do Prefeito José Fortunati, a todos os seus colaboradores, quem sabe também os Vereadores da



Câmara Municipal, por terem modernizado a lei nesse sentido. Embora, como disse o Levy, isso ainda não seja o ideal, houve um avanço extraordinário.

Quando a chamada cai — o que, aliás, acontece constantemente —, se o consumidor fizer uma nova chamada, em até 2 minutos, ou 60 segundos, não será cobrado. Que controle tem o consumidor se ele disser que ligou em 1 minuto e, depois, ele pagou outra chamada? Como medir isso, como controlar isso?

Eu também fiquei em dúvida aqui quanto ao preço dos serviços de telecomunicações, que, na média, corresponde a 1% da renda do consumidor. Depois, se pudessem explicar melhor... Um trabalhador que ganha um salário mínimo, então, gasta até 7 reais?

(Intervenção fora do microfone. Ininteligível.)

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - É o que diz o IBGE, segundo aqui o Levy.

Quanto à carga tributária, eu participei de uma reunião do CONFAZ, aqui em Brasília — depois, ficamos de agendar uma outra oportunidade porque não estavam presentes os Secretários de Estado, pelo menos grande parte —, e discutimos essa questão do ICMS, que é importante, sim. Eu concordo aqui com Maximiliano, que diminuindo o ICMS, por exemplo, para 10%, fica comprovado que o impacto será da ordem de 1%, mas há vantagens. Vale a pena nós provarmos isso em uma reunião do CONFAZ. Eu me proponho a conversar com o Ministério da Fazenda para nós participarmos de uma reunião do CONFAZ.

Para quem não sabe, o CONFAZ é um Conselho composto e integrado por todos os Secretários de Fazenda dos Estados. Eu discordo do CONFAZ em algumas coisas, até porque também tenho intimidade com a área financeira. Fui Relator-Geral do Sistema Financeiro Nacional na era Fernando Henrique Cardoso. O CONFAZ é um conselho para funcionar do jeito que eles querem, porque, se aparecer alguma proposta diferente e que caracterize a diminuição de arrecadação, tem que ter aprovação de 100% dos Secretários. Se um deles não concordar, não vale. Isso não é democracia; democracia é metade mais um, pelo menos. Nós poderíamos também discutir sobre isso. Podemos bater um papo outro dia. Combinamos para participar de uma reunião. Estarei à disposição.



Já se falou aqui sobre zona rural. Hoje, na zona rural do Brasil, nós temos 7 mil escolas rurais com Internet?

(Intervenção fora do microfone. Ininteligível.)

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - Que já foram atendidas, mas já tem 7 mil?

(Intervenção fora do microfone. Ininteligível.)

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - E o planejamento é para quantas escolas e quando?

O SR. MAXIMILIANO MARTINHÃO - Vale um esclarecimento. O total de escolas rurais no Brasil, Deputado, é em torno de 80 mil.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - Oitenta mil escolas rurais.

O SR. MAXIMILIANO MARTINHÃO - Isso. A gente vem trabalhando esse programa junto com o Ministério da Educação, porque ocorre que, em algumas dessas escolas, não há infraestrutura eficiente para receber um serviço de comunicação de dados.

(Intervenção fora do microfone. Ininteligível.)

O SR. MAXIMILIANO MARTINHÃO - Em algumas situações, existe até falta de energia elétrica. Então, a gente tem trabalhado com eles, nesse primeiro momento, para que as escolas estejam preparadas para receber isso. Nessa primeira meta que foi vencida agora, em junho de 2014, foram atendidas 1.700 cidades, em torno de 7 mil escolas rurais.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - Muito bem, está respondido. Quer completar, Levy?

O SR. EDUARDO LEVY CARDOSO MOREIRA - Quero.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - Nós estamos num bate-papo agora.

O SR. EDUARDO LEVY CARDOSO MOREIRA - Quem acessar o *site* www.telebrasil.org.br vai poder ver também todas as antenas rádio base que existem, latitude e longitude, a quem pertence; vai poder ver também todas as 70 mil escolas urbanas que estão com banda larga, qual é a empresa que a atende, qual é o endereço, qual é a velocidade que tem e também as escolas rurais, que já estão com uma cor diferente. Então, pelo *site*, pode-se também observar como está.



Em relação ao ICMS, os Governadores podem, a seu critério, reduzi-lo até 12%, sem passar pelo CONFAZ. Isso é legal, tanto é que Brasília baixou o ICMS do combustível para 12% para se transformar num *hub* nacional sem consulta nenhuma ao CONFAZ. Então, escolhendo aquele serviço de telecomunicações que for do interesse do Estado para que dê um crescimento, é possível baixar a alíquota a até 12% para poder alavancar. Pena que o Deputado Silas não está aqui, porque o Amazonas, ao contrário, subiu o ICMS dos serviços de telecomunicações.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - Mas o CONFAZ, Levy, quando é para baixar, diminuir a carga tributária — e eles avaliam, e não há aquele momento, imagino, de consciência do todo —, submete ao Conselho.

O SR. EDUARDO LEVY CARDOSO MOREIRA - Sim.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - Agora, sendo para diminuir, não precisa passar no CONFAZ.

O SR. EDUARDO LEVY CARDOSO MOREIRA - Até 12% do valor, não; pode chegar até 12%, sem passar pelo CONFAZ.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - Exatamente.

Foram aplicados mais de 15 bilhões em investimentos; 2 bilhões de investimentos foram para a telefonia móvel. Quem faz esse investimento? Eu cochichei aqui no ouvido do Levy, e ele me respondeu dizendo que 100% do investimento são das operadoras porque fazem parte do leilão quando participam. É isso?

O SR. EDUARDO LEVY CARDOSO MOREIRA - Eu não me recordo, nos últimos 15 anos, de nós termos feito investimento com recursos públicos. Os recursos que estão disponíveis através dos fundos, praticamente não foram utilizados até hoje. O setor de TELECOM investiu, nos últimos 15 anos, em torno de meio trilhão de reais do seu esforço, e nunca de recursos públicos.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - É. Nós recebemos essa informação no Rio de Janeiro.

Programa Banda Larga para Todos. Muito interessante. E a meta é para quando, Maximiliano? Programa Banda Larga para Todos. Quando nós vamos ter a previsão, a meta?



O SR. MAXIMILIANO MARTINHÃO - As metas do programa que eu mencionei, Presidente, são todas para o fim de 2018. Recordando, seriam: levar fibra óptica para 90% dos Municípios brasileiros; chegar com a fibra óptica o mais próximo dos domicílios, a 45% dos domicílios, com a velocidade média da Internet brasileira em 25 megabits por segundo em 2018. Essas são as metas macro do programa.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - Para 2018. Muito bem.

É preciso recuperar e melhorar o relacionamento com o consumidor. É inegável que existe essa imagem — ruim, eu diria — do relacionamento. E isso serve para todas as operadoras; pelo menos é o que eu imagino. A imprensa também gosta de divulgar isso, principalmente as rádios locais.

Mesmo distantes aqui de Brasília, elas repetem, e eu escuto muito, porque eu escuto muito rádio, que a maior reclamação nos PROCONs — Institutos de Defesa do Consumidor, batendo recordes, é sobre a telefonia, principalmente telefone celular. E eu escutei aqui, do nosso representante da EMBRATEL, o Roberto, que é preciso melhorar o relacionamento com o consumidor.

Eu concordo. Eu não sei se alguém poderia me responder o que fazer, porque, como já dizia Ulysses Guimarães, quando se lida com a coisa pública, vale mais a versão dos fatos que os próprios fatos. Às vezes não é bem assim, mas não dá para negar a versão, e você acaba considerando algo antipático. Muitas vezes não é bem assim, mas também pode ser que seja.

Mas fica esta minha pergunta: o que fazer para melhorar? São os investimentos, isso que falamos aqui? Será que haveria uma comunicação melhor com o consumidor por parte das operadoras a partir dos avanços que estão ocorrendo aqui no Brasil?

Eu gostaria de receber isso de vocês, porque é importante. É natural que as pessoas reclamem para nós, principalmente nós Parlamentares. Eu já disse para Presidente da República e já falei para Governadores que o cidadão comum não consegue falar com o Governador e com o Presidente da República. Às vezes ele não consegue nem falar com o Prefeito da sua cidade, com o juiz do fórum, o juiz de Direito, muitas vezes não fala com o delegado. Mas o interessante é que com o Deputado ele fala, porque ele fala com o Vereador local. No mínimo o Vereador fala



comigo, e eu falo com o Presidente, falo com o Governador. Por isso é importante o relacionamento do Congresso Nacional com vocês, e é por isso que estamos aqui.

A cada cem visitas registradas no PROCON, apenas 15 são transformadas em reclamações. Ou seja: a cada cem idas dos consumidores a determinado PROCON, apenas 15 se transformam em reclamações. E quanto por cento dessas reclamações avança, em que o consumidor tem razão? Deixo aqui essa pergunta.

Eu já recebi essas informações aqui. Dessas aqui, 80% são solicitações dos consumidores. Essas aqui são os consumidores que fizeram a pergunta; muitas daqui eu já sei, mas a reunião hoje, este fórum aqui, é propícia, porque estão todas as operadoras aqui presentes, além da ANATEL, do Ministério das Comunicações e do Tribunal de Contas da União.

Vamos à primeira reclamação: *“Ainda há reclamação sobre a dificuldade dos usuários em cancelar planos e serviços cobrados indevidamente”*. Se confere ou não, gostaria que respondessem depois.

Segunda: *“Já está implantada a opção de cancelamento de serviços e linhas telefônicas sem a necessidade de o usuário falar com um atendente da operadora?”*

Se vocês não entenderem as perguntas, a gente repete.

Terceira: *“Ainda há muita reclamação da cobertura 4G, principalmente em cidades pequenas. Há algum prazo para que isso seja resolvido?”* Já conversamos. *“Quais as regiões do País onde a cobertura deverá demorar mais a ocorrer?”*

Quarta: *“Como a ANATEL está lidando com fusões e compra de empresas de telefonia? Quais os critérios e se tem pedido de fusões em andamento? Essas fusões, compras, podem prejudicar o consumidor?”*

Sexta: *“A Oi nega ter fechado acordo com a compra da TIM. Jornal publicou que Vivo, Claro e Oi teriam fechado acordo para fazer oferta. Na semana passada, a TIM negou discussões sobre eventual compra”* — 3 de novembro de 2012, e o site é G1.

Eu sempre comento nas minhas palestras, nas conversações onde falo, até mesmo com a imprensa, que eu já tenho lido, escutado e visto na televisão coisas que não sei de onde saem, mas saem. Mas, obviamente, a maioria é verdadeira.

Sétima: *“Quais as principais novidades do setor?”* Essa não precisa responder, porque já falamos aqui. Essa já morreu.



O plano de 87 reais, que falei há pouco para vocês, a fatura veio com 150 reais.

Aqui não entendi direito, embora esteja claro, mas não na prática. Aqui o V1, quando se liga para operadoras diferentes. Então, se está com a TIM e liga para a Oi, eu não entendi qual o custo disso.

O SR. EDUARDO LEVY CARDOSO MOREIRA - São as operadoras que fazem entre elas.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - Não tem custo para o consumidor. Está respondido.

O SR. EDUARDO LEVY CARDOSO MOREIRA - Desculpa, Max. Quando o Secretário Max comentou sobre a questão de ligações, a ligação dentro da operadora tem um custo para a operadora menor na sua própria rede. Então, quando ele comentou sobre os clubes existentes, as grandes ofertas que existem, são em função de não haver esse custo para pagar uma ligação para uma outra operadora.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - Muito bem. Parabéns. Vamos trabalhar juntos para aprovar no Senado também a Medida Provisória 656.

Aqui foi dito pelo TCU que há falta de critério para cobrança de multas. Isso tem dificultado a cobrança de multas junto às operadoras. Gostaria que pudessem explicar depois por que faltam critérios, por que ainda não há critérios.

Eu me lembro que, no ano passado, já conversávamos sobre isso. Foi dito pelo TCU também... O TCU não fiscaliza as operadoras e, sim, a ANATEL, porque é um órgão público. Mas as operadoras trabalham em forma de concessão, embora sejam privadas. Só para dizer por que não. Tenho aqui um pouco de dúvida.

Quando o cliente entender cancelar os serviços contratados, poderá fazê-lo automaticamente doravante?

Quero parabenizar a ANATEL por ter criado o Centro Integrado de Monitoramento de Rede. Agradeço o convite para a visita, levarei ao conhecimento da Comissão e irei convidar alguns Parlamentares, pelo menos os da Subcomissão, para fazer essa visita, que será muito importante. Sei que há muita coisa boa.

(Não identificado) - Será um prazer recebê-lo lá.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - Iremos combinar isso aqui.



Já foram todos respondidos.

Bom, antes de ouvir as respostas, qualquer representante das operadoras poderá complementar. É só pedir a palavra e se identificar, o nome e qual operador que estará representando. Primeiro a mesa, e, depois, vocês.

Antes de continuar, quero registrar também aqui a presença de Fábio Augusto Andrade, Diretor de Relações Institucionais da EMBRATEL.

Então, quem quiser se manifestar se identifique, porque está sendo gravada a reunião.

O SR. EDUARDO LEVY CARDOSO MOREIRA - Levy. Posso falar, Deputado?

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - Pode falar.

O SR. EDUARDO LEVY CARDOSO MOREIRA - Eu queria começar falando de uma coisa que não foi tratada e nem era o assunto daqui. Há uma preocupação no mundo, até recentemente, por declarações do Presidente Obama, e algumas preocupações especificamente no Brasil, sobre a questão da chamada neutralidade da rede. Por neutralidade da rede pressupõe-se que todos os clientes possam ter a mesma qualidade ao fazer o seu serviço. Aquilo está como uma vontade, um desejo ou alguma coisa que está escrita ali na legislação e que deve existir.

Por que eu estou trazendo esse assunto? Porque não pode ser uma preocupação de um país como o Brasil, que é um dos raros países do mundo que têm o que foi apresentado aqui, indicadores de medida, que cada um dos clientes tem, fiscalizados pela ANATEL; um percentual que deve ser atendido no seu provimento de banda larga, no seu uso da Internet.

Se nós quiséssemos pegar esse regulamento e incluir na legislação de todos os países que tratam de neutralidade de rede, nós seríamos banidos dali porque, mais do que um texto que fala “a rede deve atender a todos, ninguém deve ser prejudicado”, o Brasil tem alguma coisa que é muito acima disso, que é “para cada um dos seus clientes, tem que ser garantido aquele regulamento da ANATEL”. Então, essa preocupação não pode acontecer no Brasil.

Por isso eu tenho feito determinadas declarações em que digo o seguinte: se vão ser atendidos 8 mil pontos de telemedicina no Brasil com um padrão de qualidade excepcional, porque precisa, nós não estamos ferindo a neutralidade de



ninguém, porque aquilo que foi mostrado aqui garante a cada usuário, por mais simples, por mais fraco que seja na sua capacidade de reclamação. Como V.Exa. mostrou alguns exemplos aqui, ele tem essa garantia estabelecida no regulamento da ANATEL.

Nós temos 70 mil antenas em setembro de 2004 — para ser exato, são 69.668. Dos preços dos serviços, como V.Exa. colocou, 1%, vem de uma pesquisa de amostra de domicílio, a última pesquisa de amostra de domicílio publicada pelo IBGE, muito antiga, de 2009. Mas o IBGE, em 2009, publicou essa última pesquisa, que mostrou que 1% do gasto da família é com telefone celular. E 1% porque pegou alguns exemplos de valor de receita média da família e viu quanto gastava com celular, e, por coincidência, deu praticamente 1%. Por isso é que eu apresentei um dado do IBGE.

Quanto às coberturas, as perguntas sobre coberturas que foram feitas, nós somos extremamente regulados, e nós temos obrigações a serem cumpridas no decorrer do tempo que são públicas. A ANATEL as fiscaliza permanentemente dentro dos prazos. Então, é fácil conhecer as obrigações através da publicidade que a ANATEL dá ou que o próprio setor de telecomunicações dá.

Aqueles que tiverem curiosidade vão ver o seguinte: a cobertura de 3G, que é a banda larga móvel, está mais rápida do que a obrigação; a cobertura do 4G — em que pese o dito pela pessoa que falou consigo, achando que ainda é lenta, não chegou ainda onde ele gostaria — está hoje já com mais Municípios do que a própria obrigação nos exige. Então, nós temos atendido aquilo que nos é solicitado pelos editais, e muitas vezes até antecipadamente.

O investimento, como ele é planejado? Na realidade, parece-me que, de uma forma mais eficaz, a ANATEL controla a obrigação que a empresa tem de fazer uma cobertura através de uma tecnologia numa determinada área geográfica e a qualidade dos serviços que têm que ser dados. O investimento acaba sendo uma consequência. Para que se possa atender aquela obrigação no espaço de tempo, e para que se possa atender aquilo que é do regulamento, faz-se um plano de investimento das empresas, e esse plano de investimento é todo seguido.

Nós temos mostrado seguidamente que estamos investindo, a cada ano, um valor crescente, o que é relativamente razoável porque, quando nós evoluímos de



tecnologia, o custo dessa tecnologia traz um benefício para o cidadão por redução dos preços, mas também nos traz, porque compramos equipamentos, e os equipamentos acabam sendo, por unidade de tráfego, cada vez mais baratos.

O setor de telecomunicações, como mostrou o Secretário Max aqui, tem contribuído para ajustes de valores em relação ao restante da economia do País, em função da competição e em função dos investimentos em nova tecnologia. A nova tecnologia, para nós, traz uma queda de preço para o consumidor, com certeza. Nós temos mostrado seguidamente que os valores que nós cobramos do nosso consumidor têm caído bastante.

Eu também convido as pessoas a conhecerem no nosso site www.telebrasil.org.br o filme que nós temos sobre tarifas mostrando, em 2 minutos, como nós temos evoluído sobre isso.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - Mais alguém gostaria de complementar? (*Pausa.*)

Só pediria, Max, que fosse mais objetivo.

O SR. MAXIMILIANO MARTINHÃO - Rapidamente, Presidente.

Em relação ao investimento, temos que lembrar o seguinte: quando em 2012 a ANATEL suspendeu a venda do serviço pelas operadoras, ela exigiu das operadoras um plano de investimento, que vem sendo acompanhado pela Agência, um plano de investimento de 4 anos até 2016, e, em relação ao que havia à época de plano de investimento das operadoras, essas se comprometeram com a ANATEL em investir 15% mais. Isso foi em 2012, e a ANATEL vem trimestralmente acompanhando.

Nós, lá no Ministério, temos visto que a desoneração tem feito o seguinte: as operadoras têm adiantado investimentos. Como o programa tem um prazo específico de vigência, as operadoras têm adiantado investimentos; o que elas fariam mais à frente elas estão fazendo agora, para se beneficiar da desoneração.

Em relação às antenas, nós temos esses números que foram apresentados, Presidente, mas há um aspecto importante, e V.Exa. faz jus a cumprimentos, porque fiquei sabendo que o autor da emenda de desoneração é V.Exa. Então, elogio a proposta de V.Exa. O que acontece é o seguinte: a gente não vai ter um aumento muito grande das antenas nas estruturas que nós conhecemos, como essas torres



de grande porte. Isso haverá nas regiões periféricas dos Municípios, mas, nas regiões centrais dos Municípios, o que haverá vão ser as pequenas antenas, melhorando a cobertura que hoje é dada pelas grandes antenas, pelas grandes torres. Então, por isso a importância dessa medida que V.Exa. propôs, porque vai aumentar muito a quantidade de antenas, mas desse porte.

Em relação à fusão, o que a gente sempre diz no Ministério é que não compete ao Ministério, ao Governo, fazer sugestão para diminuir o número de opções do consumidor. Não faz sentido a gente dizer assim *“vamos fazer uma proposta aqui; temos 5 operadoras, vamos fazer uma proposta par reduzir a oferta do consumidor”*. O mercado é competitivo, o setor é privado; então, não compete à gente fazer a medida. Se surgir essa medida de concentração, será analisada pelos órgãos competentes, a ANATEL e o CADE.

Por fim, quero só agradecer a disposição de V.Exa. de a gente ir lá falar com o CONFAZ. Esse é um tema realmente importante, e a gente precisa atuar. Então, eu agradeço a disposição de V.Exa. em fazer isso.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - Quero só dizer, Max, que nós já fomos a... Quando eu assinei e discutimos a emenda, é porque nós já havíamos feito isso antes. O Emerson, que está aqui, acompanhou, estivemos o CONFAZ. Ele é o nosso colaborador da Comissão. Então, nada mais justo, até porque, como estou discutindo isso já há um bom tempo, eu também já tenho alguns conhecimentos, e temos que usar o bom senso também, não é?

Consulto o Roberto Pinto Martins se deseja se manifestar e já aproveitar para fazer suas considerações finais.

O SR. ROBERTO PINTO MARTINS - Perfeito.

Deputado, sobre a concatenação das ligações, o usuário pode controlar isso. Primeiro, ele tem que anotar e saber o que aconteceu, mas, aí, vamos dizer assim, é uma atuação individual. Mas a Agência também tem ações de fiscalização, acessando os sistemas da empresa, para ver se a empresa está faturando, considerando essa concatenação de ligações. Então, também, tem a fiscalização por parte da Agência.

Quanto ao cancelamento, reafirmo: já entrou em vigor a resolução, e as empresas já devem ter, todas elas, implementado o cancelamento automático.



Novamente afirmo: está em linha também uma ação de fiscalização para verificar essa questão.

O senhor me dá oportunidade de fazer um esclarecimento aqui? A gente fala assim: “Antena, passa lá, olhou, o.k.”. Para sermos um pouco mais precisos, podemos falar de duas coisas: uma é o local onde está instalada aquela infraestrutura, e se usa uma expressão chamada “site”. Em um *site* podemos ter a infraestrutura para 2G, para 3G, para 4G, que são estruturas distintas, diferentes, inclusive para mais de uma empresa.

Então, eu vou dar um dado aqui para V.Exa.: nós terminamos este ano com 68.655 *sites*. Desses mais de 68 mil *sites*, entre dispositivos para transmissão de 2G, 3G e 4G, são 125.660.

O senhor fez uma pergunta sobre o aumento em 1 ano, quanto aumentou. A do 2G, de agosto do ano passado para setembro deste ano, 13 meses, aumentou 3,4%; a infraestrutura do 3G — falo do número das antenas — aumentou 40%; e a do 4G, 208%, a quantidade de dispositivos habilitados a fazer essa transmissão. E dá para entender isso, porque o 2G está razoavelmente estagnado e até reduzindo. Então, as empresas estão investindo menos no 2G e mais no 3G e no 4G.

Aí, aproveito, enfim, para agradecer pela oportunidade de poder trazer aqui essas iniciativas da ANATEL e reforço o convite para que a Comissão nos visite.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - Obrigado, Sr. Roberto. Com certeza, haveremos de combinar essa visita.

O próximo expositor é o representante do TCU, o Sr. Marcelo Barros da Cunha.

O SR. MARCELO BARROS DA CUNHA - Obrigado, Deputado.

Sobre as questões que, especificamente, o senhor me endereçou, quanto à questão que foi identificada pelo TCU na auditoria, sobre critérios para fixação de multas, é importante ressaltar que esse foi um diagnóstico feito em 2005. A partir daí, nós acompanhamos a evolução que ocorreu. Em 2005, o que se identificou é que faltavam critérios claros e uniformes para cálculo das multas aplicadas pela Agência nas suas diferentes áreas e superintendências. Isso criava uma disparidade quanto a valores de multas, tanto para serviço fixo quanto para serviço móvel, e trazia também insegurança jurídica. Esse era um argumento que facilitava também



para que as empresas judicializassem ações com questionamentos quanto ao cálculo da multa.

Essa situação já evoluiu. A ANATEL, ao longo do tempo que nós temos acompanhado a questão, fez a publicação de um novo regulamento de sanções no ano de 2012, bem como foram criados grupos de trabalho que avaliaram essas metodologias de cálculo de multa. O Tribunal, no seu próximo trabalho a ser feito no ano que vem, irá avaliar o resultado que foi conduzido pela ANATEL. Mas, de fato, houve evolução no sentido de se criar um regulamento que uniformize a metodologia de cálculo da multa.

Quanto à competência do TCU para a fiscalização, o Tribunal tem se limitado, no âmbito das agências reguladoras, a sempre fiscalizar a atuação da agência e não entrar nas empresas concessionárias. No passado, houve precedentes de o Tribunal fiscalizar diretamente uma concessionária, mas foram em casos em que a agência reguladora não havia sido constituída. Isso aconteceu no início do ano 2000, no setor de transportes, de concessão de rodovias, em que a ANTT ainda não havia sido criada, mas já existiam em execução contratos de concessão de rodovias. Então, nesses casos, o Tribunal fiscalizou diretamente a concessionária. Porém, com a criação das agências reguladoras, considerando as competências legais que elas possuem, o Tribunal se posiciona no sentido de fiscalizar a atuação da agência, uma vez que a agência é dotada de quadro técnico qualificado, especializado no setor e tem a competência legal para isso. Se o Tribunal fiscalizar diretamente uma operadora, como aqui no caso das telecomunicações, primeiro, nós fragilizamos a autoridade da agência como o órgão que tem a competência legal para essa fiscalização e também o Tribunal acabaria por se tornar uma miniagência reguladora. Eu acredito que não é esse o sentido: o Tribunal duplicar a ação de uma agência. O próprio Tribunal desperdiçaria esforços. Nós não temos uma equipe especializada e qualificada em telecomunicações. Gostaria de ressaltar que a nossa equipe é especializada em fazer auditorias, especialmente auditorias operacionais. Então, nós teríamos uma duplicação de esforços e fragilizaríamos a agência, quando, na verdade, o sentido do controle é ajudar, contribuir e incentivar a agência a bem executar o seu papel e a bem utilizar o recurso público que é investido na agência.



Agradeço novamente pelo convite.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - Obrigado, também, ao Marcelo Barros Cunha. Transmita ao Presidente Augusto Nardes, que já foi nosso colega de trabalho, os nossos agradecimentos pela atenção que o Tribunal tem dado aos Deputados aqui.

Consulto os representantes das operadoras aqui presentes se desejam fazer alguma manifestação. *(Pausa.)* Mais alguém gostaria de se manifestar? *(Pausa.)*

Nós falamos que o objetivo dessa reunião era nos atualizarmos principalmente em tecnologias existentes. É possível que daqui a 6 meses façamos outra audiência pública.

Quero agradecer aqui aos nossos convidados pela presença. Parabenizo-os pelas respostas, que podem não ter convencido e agradado a muitos. A nossa reunião está sendo transmitida para o Brasil inteiro e será repetida em alguns programas, como a *TV Câmara*, *Rádio Câmara* e também no nosso jornal. Mas, pelo menos, os convidados aqui presentes não deixaram dúvidas acerca das respostas dadas aos questionamentos. Nós nos colocaremos também à disposição. Quanto à ida ao CONFAZ, nós vamos combinar, não é Maximiliano? Dê um abraço também ao Ministro Paulo Bernardo pela atenção. E aqui a Câmara, que é de todos nós brasileiros, também está sempre à disposição. Essa reunião foi bastante proveitosa. Gostaria de agradecer mais uma vez.

Não havendo mais quem queira fazer uso da palavra, encerro, agradecendo mais uma vez a todos os senhores e às senhoras presentes a esta reunião.

Está encerrada a nossa reunião.