

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

PROPOSTA DE FISCALIZAÇÃO E CONTROLE Nº 96, DE 2012

Propõe que a Comissão de Defesa do Consumidor, em concurso com o Tribunal de Contas da União, realize auditoria de natureza operacional sobre os procedimentos adotados pela ANATEL para fiscalizar a qualidade dos serviços prestados aos consumidores dos serviços de telefonia móvel, telefonia fixa, banda larga e tv por assinatura.

Autor: Deputado NELSON MARCHEZAN JUNIOR

Relator: Deputado PAULO AZI

I – RELATÓRIO FINAL

I – INTRODUÇÃO

A Proposta de Fiscalização e Controle nº 96, de 2012, apresentada pelo ilustre Deputado Nelson Marchezan Junior, objetivou a adoção de medidas necessárias para realizar ato de fiscalização e controle sobre a atuação da ANATEL na fiscalização da qualidade dos serviços prestados pelas operadoras de telefonia móvel, telefonia fixa, banda larga e tv por assinatura.

Na justificação apresentada, o Autor ressalta que a expansão dos serviços de telecomunicações no País oculta a péssima qualidade dos serviços prestados pelas operadoras. Este setor tem ocupado a liderança da quantidade de reclamações dirigidas aos PROCON's.

Conclui que a ANATEL não tem cumprido satisfatoriamente suas funções na fiscalização do setor de telecomunicações, tornando-se necessária a realização da presente PFC.

Em seu Relatório Prévio, o Relator, Deputado Augusto Coutinho, propôs, no item “Plano de Execução e Metodologia de Avaliação”, o encaminhamento da proposição em exame ao Tribunal de Contas da União para realização de auditoria operacional.

Esta auditoria deveria enfatizar, dentre outros, os seguintes aspectos: a eficácia dos critérios utilizados pela Agência para aferir o cumprimento das metas de qualidade, universalização e cobertura dos serviços; a eficácia das sanções aplicadas às operadoras, verificando a possibilidade de aperfeiçoamento dos procedimentos adotados e da regulamentação em vigor no sentido de dar maior efetividade às penalidades impostas pelo Órgão; e a eficácia dos procedimentos adotados pela Agência em relação às queixas dos consumidores relativas a cobranças indevidas, bem como dificuldades para o cancelamento de serviços.

Nos termos regimentais, compete-nos apresentar o Relatório final da execução da PFC em apreço.

II – ACÓRDÃO TCU Nº 2926/2013

A auditoria realizada pelo TCU resultou no Acórdão nº 2926, de 30 de outubro de 2013, cujas principais conclusões sintetizaremos a seguir.

O Tribunal concluiu pela necessidade de novo monitoramento por parte da Corte, momento no qual as ações implementadas, em implementação e ainda pendentes de implementação pela ANATEL poderão ser avaliadas. Este será então o momento para a apuração de responsabilidades sugeridas, diante de eventual descumprimento das medidas há muito determinadas pela Corte, antes mesmo da auditoria operacional solicitada pela presente Proposta de Fiscalização e Controle.

Antes do monitoramento acima proposto, o TCU ressaltou os avanços alcançados para aprimorar o papel institucional da ANATEL no sentido do acompanhamento e garantia da qualidade da prestação dos

serviços de telecomunicações e o cumprimento das obrigações das prestadoras dos referidos serviços com seus usuários, sobretudo nos dois anos anteriores a 2013, cujos reflexos, até então, não foram sentidos por serem ainda recentes naquela ocasião:

a) Aprovação do Plano Geral de Atualização da Regulamentação das Telecomunicações no Brasil (Resolução 516/2008);

b) Aprovação dos Regulamentos de Gestão de Qualidade da Prestação do Serviço Móvel Pessoal (Resolução 575/2011) e do Serviço de Telefonia Fixa Comutada (Resolução 605/2012), com a criação de importantes indicadores de qualidade na prestação dos serviços, os quais se somam aos regulamentos também aprovados para outros serviços de comunicação que não foram objeto da auditoria do Tribunal;

c) Criação do Sistema de Fiscalização Remota de Serviços (SFRS);

d) Criação de novos indicadores para tratamento das reclamações dirigidas a todos os canais de atendimento das prestadoras;

e) Alteração e adequação da estrutura e da forma de trabalho por parte da ANATEL, pela edição de seu novo Regimento Interno (Resolução 612/2013), propiciando maior interação entre as superintendências do órgão regulador, agora divididas por processos e não mais por serviços;

f) Criação da Superintendência de Relações com os Consumidores, por meio do novo Regimento Interno (Resolução 612/2013);

g) Criação do Ranking de Qualidade das Prestadoras dos Serviços de Telefonia;

h) Realização de Pesquisa de Aferição do Grau de Satisfação da Sociedade em relação ao STFC, ao SMP e aos serviços de tv por assinatura, concluída em abril de 2013;

i) Evolução no uso das medidas alternativas aos PADOs (Procedimento Administrativo por Descumprimento de Obrigações) por parte da Agência, com a adoção mais frequente e incisiva de medidas cautelares (suspensão da venda de novos planos, por exemplo);

j) Inclusão, no Regulamento do SMP, de dispositivo que garante ao usuário receber o registro, inclusive por mensagem de texto,

constatando número sequencial, data e hora, de sua solicitação junto à central de atendimento das operadoras, como previsto no Decreto 6.523/2008, que dispõe sobre o SAC;

Por outro lado, o TCU esclarece que muitas das ações implementadas pela ANATEL ainda vão precisar ser analisadas, especialmente quanto aos reflexos indutores nas prestadoras de serviços, e, eventualmente repensadas no médio e longo prazo. Apesar dos avanços, ainda existe grande número de recomendações do Tribunal pendentes de implementação.

II – VOTO DO RELATOR

Tendo em vista as ações já implementadas pela ANATEL, de acordo com o Acórdão nº 2926/2013, bem como a disposição do TCU em continuar monitorando sua atuação, consideramos encerrados os trabalhos da Proposta de Fiscalização e Controle nº 96, de 2012, votando pelo seu arquivamento.

Sala da Comissão, em de de 2015.

Deputado PAULO AZI
Relator