



## CÂMARA DOS DEPUTADOS

### COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

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

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

Autor: Deputado **Roberto Santiago**

Relator: Deputado **Júlio Delgado**

### RELATÓRIO FINAL

#### I – RELATÓRIO

Trata-se da análise do resultado de medidas adotadas pela Comissão de Defesa do Consumidor para o cumprimento da proposta de fiscalização e controle em epígrafe.

Segundo o plano de execução e metodologia de avaliação constante do Relatório Prévio mais a complementação de voto do Relator, aprovado nessa Comissão, ficou decidido a realização de pelo menos uma audiência pública para averiguar denúncias de tráfico de influências e favorecimento de empresas dentro da ANATEL, com a oitiva dos representantes do:

- a) Ministério das Comunicações;
- b) Conselho Diretor da Anatel;
- c) Comitê de Defesa dos Usuários de Serviços de Telecomunicações junto à Anatel;
- d) Fundação Procon de São Paulo;
- e) Instituto Nacional de Defesa do Consumidor – Idec.



## **CÂMARA DOS DEPUTADOS**

### **COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

Também foi decidido encaminhar ao Tribunal de Contas da União – TCU, nos termos do inciso X do art.24 do Regimento Interno da Câmara dos Deputados, pedido de realização de auditoria operacional na ANATEL, compreendendo o período de janeiro de 2008 a dezembro de 2012.

O objetivo dessa ação de fiscalização e controle foi:

I – fiscalizar os processos e metodologias utilizadas na revisão dos reajustes de preços das tarifas de serviços de telefone móvel, bem como avaliar a atuação da ANATEL no acompanhamento dos respectivos reajustes praticados pelas empresas concessionárias do setor;

II – apurar a base legal para o reposicionamento tarifário, bem como os eventuais erros cometidos no repasse de reajuste tarifário e possíveis prejuízos causados aos usuários do serviço;

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

## **II – DO MATERIAL ENCAMINHADO PELO TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO – TCU.**

No dia 13 de março de 2014, o Presidente do Tribunal de Contas da União, Sr. João Augusto Ribeiro Nardes, encaminhou ao Presidente da Comissão de Defesa do Consumidor, Deputado Federal José Carlos Araújo, cópias dos Acórdãos Nº 1458/2005, 2109/2006, 1864/2012, 2926/2013 e 210/1013 todos proferidos pelo Plenário do TCU juntamente com os Relatórios e os Votos que os fundamentaram. Segue as principais conclusões dos Acórdãos.

### **ACÓRDÃO 1458/2015 – PLENÁRIO**

#### **PRINCIPAIS CONCLUSÕES**



## **CÂMARA DOS DEPUTADOS**

### **COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

O Relator reconheceu da denúncia de possíveis deficiências na atuação da Anatel, quanto ao acompanhamento do cumprimento de obrigações das prestadoras de serviços de telecomunicações para com seus usuários e recomendou a ANATEL que:

1 - estabeleça procedimento de amostragem com base em critérios estatísticos, com vistas a selecionar as respostas encaminhadas pelas prestadoras, de modo a refletir o universo de serviços de telecomunicações e das empresas prestadoras desses serviços, permitindo à Agência acompanhar, de forma mais precisa, a qualidade das comunicações das prestadoras aos usuários, decorrentes de reclamações efetuadas perante a Agência;

2 - adote medidas no sentido de coordenar, sistematizar e padronizar seu relacionamento com demandantes institucionais, de forma que a Agência possa ter uma visão sistêmica da sua interação com esse público, ainda que a especificidade do serviço regulado justifique a participação de diversas de suas áreas técnicas;

3 - adote mecanismos de gestão que garantam o controle integrado da qualidade do atendimento por parte de todos os servidores da entidade que interagem com usuários;

4 - busque maior integração com órgãos de defesa do consumidor, nas suas ações de esclarecimento e atendimento ao usuário, preferencialmente por intermédio do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC);

5 - promova maior interação entre as áreas da Agência envolvidas com atendimento e qualidade, para estabelecer procedimentos e relatórios específicos de acordo com as necessidades de cada área, permitindo a utilização estratégica de informações da base de dados da Assessoria de Relações com o Usuário - ARU, com vistas ao aperfeiçoamento de processos regulatórios, tais como de revisão da regulamentação e de fiscalização das prestadoras;

6- delimite e implemente com maior clareza os papéis da ARU e da Ouvidoria, promovendo maior esclarecimento para o usuário sobre as atribuições de cada uma dessas áreas;



## **CÂMARA DOS DEPUTADOS**

### **COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

7 - crie mecanismos sistemáticos de aferição da qualidade e da eficiência dos serviços de atendimento ao usuário oferecidos pelas prestadoras;

8 - inclua na estratégia de comunicação da Agência ações que propiciem maior divulgação do serviço de atendimento do ente regulador ao cidadão;

9 - realize estudos sobre a localização mais adequada das Salas do Cidadão, de forma a possibilitar maior efetividade para esse canal de acesso;

10 - implemente instrumento para adequada aferição da qualidade do serviço de atendimento da Agência, de forma que este mecanismo aponte as melhorias necessárias do ponto de vista do usuário.

## **ACÓRDÃO 2109/2006 – PLENÁRIO**

### **PRINCIPAIS CONCLUSÕES**

Esse Acórdão foi resultado de uma auditoria operacional do TCU para avaliar a atuação da ANATEL no acompanhamento da qualidade da prestação dos serviços de telefonia teve como principais determinações as seguintes:

1 – a ANATEL deve apresentar ao TCU, no prazo máximo de 180 (cento e oitenta) dias contados da ciência deste acórdão, proposta de revisão da regulamentação relativa à qualidade da prestação dos serviços de telecomunicações regulados por essa Agência, com vistas a adequá-la a padrões de qualidade compatíveis com as exigências dos usuários, segundo a percepção de qualidade requerida por esses, devendo contemplar, obrigatoriamente:

2 – apresentação pela ANATEL de estudos que indiquem os requisitos de qualidade atualmente exigidos pelos usuários dos serviços de telefonia móvel e fixa e que reflitam os aspectos de qualidade percebida por estes, em especial os requisitos relativos à qualidade da cobrança por meio das contas telefônicas e ao atendimento às suas necessidades e reclamações;

3 – apresentação de plano de revisão dos regulamentos relativos à qualidade, contemplando a periodicidade da revisão e, entre outras atividades, a



## **CÂMARA DOS DEPUTADOS**

### **COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

identificação das novas metas de qualidade, a realização de audiências públicas e aprovação de novos regulamentos;

4 – apresentação ao TCU, no prazo de 180 (cento e oitenta) dias, contados a partir da ciência deste acórdão, plano de revisão dos processos de fiscalização das metas de qualidade;

5 – apresentação de critérios uniformes para o estabelecimento do valor das multas aplicáveis em todos os processos da Agência, a serem observados por todas as unidades integrantes de sua estrutura;

6 – definição de sistemática de coleta de informações de atendimento aos usuários junto aos call centers das operadoras de telefonia fixa e móvel, estabelecendo padrões para envio e armazenamento dessas informações conjuntamente com as concessionárias e permissionárias;

7 – que ANATEL formule e apresente a este Tribunal, no prazo de 180 (cento e oitenta) dias contados da ciência deste acórdão, diretrizes para promoção de uma política de informação e educação dos usuários de telecomunicações;

8- implementação de instrumento sistemático e periódico para identificação precisa dos requisitos de qualidade exigidos pelo usuário;

9 – aperfeiçoamento do processo de acompanhamento de indicadores de qualidade informados pelas prestadoras, fazendo uso de fiscalizações preventivas periódicas, na forma de auditorias, e/ou de sistemas de monitoramento para fiscalização indireta do funcionamento das redes e serviços de telecomunicações das prestadoras de telefonia fixa e móvel em tempo real;

10 – que a ANATEL dê prosseguimento à realização periódica de pesquisas de satisfação dos usuários de serviços de telecomunicações prevista no Regulamento de Aferição do Grau de Satisfação do Usuário, crie mecanismos de aferição periódica das obrigações previstas no PGMQ e revise as estratégias de fiscalização para atender os aspectos mais cobrados pelos usuários, em especial, questões relativas à qualidade e presteza no atendimento de suas necessidades e reclamações à correção na cobrança realizada por meio da conta telefônica;



## **CÂMARA DOS DEPUTADOS**

### **COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

11 - realize periodicamente auditoria dos sistemas informatizados de faturamento e atendimento aos usuários das empresas de telefonia fixa e móvel;

12 - operacionalize mecanismos que possibilitem a maior participação dos usuários na realização de consultas públicas;

13 - adote medidas no sentido de aperfeiçoar as formas de divulgação do desempenho das prestadoras relacionadas à qualidade da prestação dos serviços;

14 - reiterar à Anatel as recomendações efetuadas por ocasião da prolação do Acórdão 1.458/2005 - TCU - Plenário.

### **ACÓRDÃO 1864/2012 – PLENÁRIO**

#### **PRINCIPAIS CONCLUSÕES**

O Acórdão 1864/2012 – PLENÁRIO teve como objetivo a avaliação da atuação da ANATEL no acompanhamento da qualidade da prestação dos serviços de telefonia e o monitoramento das determinações e recomendações exaradas nos acórdãos 1458/2005 e 2109/2006.

Identificou-se que com relação ao Acórdão 1458/2005 foram implementadas sete recomendações; três estavam em estágio de implementação, três foram implementadas parcialmente e somente duas não tinham sido implementadas.

Com relação ao Acórdão 2109/2006 foram cumpridas quatro determinações, estavam em estágio de cumprimento oito e três foram cumpridas parcialmente. Já no tocante as recomendações, apenas quatro foram implementadas plenamente, enquanto outras nove ainda não teriam sido implementadas. Diante desses fatos, o Tribunal de Contas da União – TCU resolveu determinar à ANATEL o seguinte:

1 - concluísse, no prazo de cento e vinte dias, contados da ciência deste acórdão, as ações propostas no Plano de Trabalho encaminhado a este Tribunal em atendimento à determinação 9.1.1 do Acórdão 2.109/2006- TCU-Plenário;

2 - apresentasse ao TCU, no prazo de cento e oitenta dias, contados da ciência deste acórdão, documentos que comprovem a conclusão dos trabalhos



## **CÂMARA DOS DEPUTADOS**

### **COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

propostos em seu Plano de Trabalho para atendimento aos subitens 9.1.2 e 9.1.5 do Acórdão 2.109/2006-TCU-Plenário;

3 – encaminhasse, no prazo de trinta dias, Plano de Trabalho, incluindo-se áreas responsáveis, metas e ações, para atendimento das determinações constantes dos subitens 9.1.6.1, 9.1.6.3 e 9.1.6.4 do Acórdão 2.109/2006-TCU-Plenário, com prazo limite de cento e oitenta dias, contados da ciência do acórdão, para cumprimento dessas determinações;

4 - encaminhasse, no prazo de cento e vinte dias, contados da ciência deste acórdão, e em atendimento ao subitem 9.1.3.1 do Acórdão 2.109/2006-TCU-Plenário, o método estatístico de amostragem aprovado e os procedimentos de fiscalização atualizados com a incorporação do método estatístico;

5 - com fundamento no artigo 3º da Lei 9.472/1997, faça, no prazo de cento e oitenta dias, contados da ciência deste acórdão, as alterações necessárias em sua regulamentação e normativos internos que permitam o atendimento às determinações 9.1.4.1, 9.1.4.2 e 9.1.4.3 do Acórdão 2.109/2006-Plenário-TCU.

Além das determinações acima, o TCU resolveu recomendar a ANATEL:

1 – que estabeleça as ações necessárias para que o seu processo de relacionamento com demandantes institucionais ocorra de forma sistematizada e coordenada entre as diversas áreas da agência;

2 – que aprimore os procedimentos de regulamentação, considerando as recomendações dos subitens 9.2.1.1 a 9.2.1.4 do Acórdão 2.109/2006-TCU-Plenário, observando em especial a tempestividade, a análise dos aspectos mais importantes para os usuários e o desenvolvimento de sistemática para análise das contribuições à regulamentação;

3 - que aprimore o ranking de qualidade, considerando também os dados obtidos junto aos Call Centers das empresas de telefonia e os dados disponibilizados pelo Sistema Nacional de Defesa do Consumidor;

4 - que no processo de elaboração do procedimento para o cálculo de multas, considere a possibilidade de sancionar com maior rigor as prestadoras que



## **CÂMARA DOS DEPUTADOS**

### **COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

não tratem adequadamente as reclamações encaminhadas ao Call Center da Anatel;

5 - que utilize procedimento de amostragem implementado para o Serviço Móvel Pessoal e o Serviço Telefônico Fixo Comutado para os demais serviços de telecomunicações, quando aplicável, com base em critérios estatísticos, com vistas a selecionar as respostas encaminhadas pelas prestadoras, de modo a refletir o universo de serviços de telecomunicações e das empresas prestadoras desses serviços, permitindo à Agência acompanhar, de forma mais precisa, a qualidade das comunicações das prestadoras aos usuários, decorrentes de reclamações efetuadas perante essa autarquia;

6 – que a Anatel cumpra as determinações e recomendações ainda não integralmente implementadas ou não cumpridas, referidas nos subitens 9.1 e 9.2 deste acórdão, expedidas mediante os Acórdãos 1.5458/2005 e 2.109/2006-TCU-Plenário, e, em especial, as seguintes constantes desse último acórdão;

7 - que aperfeiçoe o processo de acompanhamento de indicadores de qualidade informados pelas prestadoras, fazendo uso de fiscalizações preventivas periódicas, na forma de auditorias, e/ou de sistemas de monitoramento para fiscalização indireta do funcionamento das redes e serviços de telecomunicações das prestadoras de telefonia fixa e móvel em tempo real;

8 - que implemente procedimento sistemático e periódico para acompanhamento do cumprimento por parte das operadoras de telefonia das demandas dos usuários sobre qualidade do serviço e do atendimento a eles prestado e das eventuais ações decorrentes destas;

9 - que realize periodicamente auditoria dos sistemas informatizados de faturamento e atendimento aos usuários das empresas de telefonia fixa e móvel;

10 - que crie mecanismos sistemáticos para acompanhar com mais rigor a resolução dos problemas apontados nos relatórios de fiscalização;

11 - que procure reformular os processos sancionatórios de forma a contemplar neles, além das medidas determinadas no item 9.1.4, retro, e de outras medidas consideradas pertinentes;





## **CÂMARA DOS DEPUTADOS**

### **COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

12 – que fixe um prazo, no Pado, para que as operadoras de telefonia solucionem as irregularidades verificadas, sem prejuízo de apurar no mesmo Pado ou em outro, o eventual descumprimento das medidas determinadas, de maneira que se possa decidir acerca da aplicação de sanção mais grave na hipótese de descumprimento injustificado;

13 – que estabeleça rotina de acompanhamento do cumprimento das medidas adotadas pelas operadoras de telefonia, com vistas à correção das irregularidades apontadas em Pado, dentro do prazo que vier a ser fixado em razão da recomendação constante do subitem anterior.

### **ACÓRDÃO 2926/2013 – PLENÁRIO**

#### **PRINCIPAIS CONCLUSÕES**

O Acórdão 2.926 de 2013 objetivou o monitoramento do cumprimento de determinações e recomendações aprovadas no Acórdão 1.864 de 2012 que apreciou o relatório do cumprimento das medidas indicadas nos Acórdãos 1.458/2005 e 2.109/2006 no que tange à qualidade da prestação dos serviços de telecomunicações e ao acompanhamento do cumprimento das obrigações das prestadoras dos serviços de telecomunicações com seus usuários. Foi identificado baixo grau de implementação das determinações do Acórdão 2.109 de 2006. O Tribunal reiterou as determinações e recomendações do referido Acórdão, além de determinar novo prazo para sua execução.

### **ACÓRDÃO 210/2013 – PLENÁRIO**

#### **PRINCIPAIS CONCLUSÕES**

Esse Acórdão teve origem na solicitação do Congresso Nacional, formulada pela Comissão de Meio Ambiente, Defesa do Consumidor e Fiscalização e Controle do Senado Federal (CMA), com vistas à realização de auditoria operacional na execução dos contratos de concessão de serviços públicos de telefonia fixa e móvel,



## **CÂMARA DOS DEPUTADOS**

### **COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

especificamente quanto aos mecanismos de cobrança dos usuários e teve o seguinte resultado:

1 - determinar à Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) que estude a viabilidade de realizar auditoria específica nos sistemas de cobrança e faturamento das prestadoras do Serviço Móvel Pessoal (SMP), contemplando várias questões;

2- recomendar à Anatel, amparando-se no arts. 2º, incisos I e III, e 3º, incisos I e IV, da Lei 9.472/1997, que o Regulamento específico, atualmente em elaboração, para tratar dos problemas de atendimento e cobrança nos serviços de telecomunicações leve em consideração as demandas apresentadas pelos usuários tanto na Central de Atendimento da Agência quanto nos órgãos de defesa de consumidor;

### **III – DAS AUDIÊNCIAS PÚBLICAS REALIZADAS**

No dia 08/04/2015 realizou-se, na Comissão de Defesa do Consumidor, a audiência pública com o objetivo de debater aspectos relativos à prestação dos serviços de telecomunicação no Brasil com os seguintes convidados:

1 - Sr. Marcos Augusto Mesquita Coelho, Diretor de Relações Institucionais da Oi;

2 - Sr. Fabio Andrade, Diretor de Relações Institucionais da Claro;

3 - Sr. Enylson Flávio Martinez Camolesi, Diretor de Relações Institucionais da Vivo;

4 - Sr. Leandro Guerra, Diretor de Relações Institucionais da TIM;

5 - Sr. Marcelo Bechara de Souza Hobaika, Conselheiro da Agência Nacional de Telecomunicações — ANATEL;

6 - Sra. Maria Inês Dolci, Coordenadora Institucional da PROTESTE;

7 - Sra. Gisela Simona Viana de Souza, Presidente da Associação Procons Brasil;



## CÂMARA DOS DEPUTADOS

### COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

8 - Sr. Amaury Martins de Oliva, Diretor do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor da Secretaria Nacional do Consumidor;

9 - Sr. Maximiliano Salvadori Martinhão, Secretário de Telecomunicações do Ministério das Comunicações.

O representante da Oi começou sua exposição, focando na questão do bloqueio de fluxo de dados, na interrupção do acesso à Internet pelo celular após o esgotamento da franquia. Segundo sua interpretação, o direito da Oi em fazer a alteração dessa oferta decorre do contrato e não na autorização dada pelo art. 52 da Resolução nº 632, de 2014, da ANATEL, e o contrato é totalmente baseado no Código de Defesa do Consumidor.

Afirmou que o uso de dados pelos clientes apresentou um crescimento em escala muito superior a todos os recursos disponíveis no mercado e que as redes são fortemente impactadas pelas alterações do perfil de consumo do usuário médio.

Para finalizar mostrou as mudanças que ocorreram nos planos de serviços da Oi.

O representante da operadora Claro afirmou que somente no fim do plano é que eles efetuaram mudança no corte de dados e por causa da grande quantidade de usuários que estavam reclamando da velocidade de dados.

Eles perceberam que, com o bloqueio de dados após o fim do pacote, o uso eficiente dos recursos do *smartphone* é muito melhor gerido. A demanda do cliente, seja de dados, seja de fotos, seja de mensagens de texto, é atendida de modo muito mais rápido e é concluída de uma maneira muito mais eficaz sendo que a rede suporta muito mais tráfego, sem degradação da qualidade. Na verdade, o uso dessa prática acarretou uma redução espantosa da quantidade de reclamações dos usuários, e o *call center da companhia* trabalhou com muito mais qualidade.

Falou que com esse novo modelo e esses novos canais de comunicação, a Claro acredita que conseguirá fazer uma interface com o usuário de maneira satisfatória, privilegiando sempre a qualidade do serviço e a satisfação do cliente e que esses tenham conhecimento e entendimento dos seus planos, pacotes e alterações.



## CÂMARA DOS DEPUTADOS

### COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Já o representante da VIVO começou sua apresentação afirmando que estamos no meio de uma grande revolução no mundo, no mundo de dados, no mundo da Internet. As coisas que valiam há 4, 5 anos não valem mais; coisas que tinham o maior sucesso há 5, 6 anos hoje não existem mais; dispositivos que funcionavam há 4, 5 anos hoje não existem mais. Há 5 anos o WhatsApp não existia, e o Twitter era uma coisa insignificante. Hoje nós temos quase 40 milhões de usuários de WhatsApp e em torno de 25 milhões de usuários de Twitter e milhares de novos aplicativos surgiram. O *smartphone* virou uma verdadeira revolução e que estamos numa curva de revolução, numa grande curva de inovação, e é natural que os serviços inovem. Concluiu afirmando que o bloqueio se tornou uma medida técnica necessária e que os reflexos dessa medida foi uma redução na queda do congestionamento, da ordem de 30%, uma melhoria na acessibilidade da rede, um aumento de 5%, uma queda na queda de dados, na queda de conexão de dados, da ordem de 30%.

O representante da TIM destacou que a sua empresa é a única operadora de telecomunicações listada no índice do novo mercado, que é o maior nível de governança corporativa do BOVESPA. Na visão da operadora, a Internet móvel é o motor de crescimento de acesso aos brasileiros.

Falou do plano de investimento da companhia e que a TIM desenvolveu, no Brasil, uma tecnologia que está até sendo, inclusive, exportada para a Itália que se chama *biosite*. Com essa tecnologia, se consegue acomodar um *site* dentro de um poste metálico e de forma sustentável, por isso é *biosite*. Essa tecnologia está sendo implantada em várias cidades brasileiras e em especial na cidade do Rio de Janeiro, que está recebendo vários investimentos nesse sentido.

Nesse contexto, a TIM realizou várias ações na área comunicação. Enviaram um SMS com 30 dias de antecedência, conforme prevê a regulamentação, e fizeram um comunicado adicional mais próximo da mudança da mecânica. Realizaram chamadas *outcall*, sempre com a referência de um *site*, onde existem mais detalhes sobre a mecânica e comunicaram nos jornais de grande circulação com 2 dias de antecedência. No portal existe um simulador que auxilia o usuário a entender como é o seu consumo.



## CÂMARA DOS DEPUTADOS

### COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Por fim, reconheceu que fizeram uma alteração mecânica gradativa, mas sempre dialogando com a ANATEL, o Ministério das Comunicações e SENACOM.

O representante da ANATEL mostrou diversas estatísticas do setor, mostrando que a voz está se tornando coisa do passado e que as pessoas estão passando a falar sobre a própria rede de dados, que o smartphone virou o nosso controle remoto para o mundo. Enquanto o consumo de dados explode, a receita de dados, o valor do preço do *megabyte* despenca. As empresas móveis estavam acostumadas a receber receitas que vinham simplesmente de uma ligação do fixo para o móvel. Como isso é extremamente ineficiente, a ANATEL derrubou esse preço. Agora, as empresas têm que investir na rede, pois no futuro o volume de dados será imenso.

Afirmou que a carga tributária brasileira será um dos grandes debates que somente o Parlamento pode conduzir de forma correta.

Com relação à atuação da ANATEL nesse episódio, foi mandado para a Câmara dos Deputados, para o Senado, para as Assembleias, para a UNALE, TCU, CNJ, uma nota trazendo o Regulamento Geral do Consumidor, o qual estabelece que as mudanças tenham que ser feitas com um mínimo de 30 dias. Além disso, desde outubro do ano passado, foram feitas convocações de reuniões pela Superintendência de Relação com os Consumidores. Entretanto, reconhece que as empresas erraram na falta de comunicação eficiente.

A representante da PROTESTE começou sua apresentação considerando um abuso contra os direitos do consumidor qualquer interrupção de tráfego de dados das empresas de telefonia celular quando forem atingidos os limites de franquia.

Lembrou, ainda, que o Marco Civil da Internet foi aprovado no meio de abril do ano passado e, portanto, ele é bem claro que no que deve ser assegurado, já que a internet é considerada como um serviço essencial, e, portanto, a suspeição só deveria ocorrer no caso de falta de pagamento. No entendimento dela, as operadoras estão infringindo a legislação de defesa de consumidor de forma que elas devem ser obrigadas a rever esses cortes e reembolsar os consumidores.



## **CÂMARA DOS DEPUTADOS**

### **COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

Afirmou que a PROTESTE considera que os serviços de telecomunicações continuam ruins, do ponto de vista do consumidor, e muito caros, independente dos impostos que são elevados. Além do mais, o consumidor não recebe a velocidade contratada.

Sr. Amaury Martins de Oliva, Diretor do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor da Secretaria Nacional do Consumidor lembrou que há um novo modelo de negócios onde as pessoas usam menos a voz, usam menos SMS, no entanto, isso não foi dito aos consumidores. O consumidor hoje não tem mecanismos para acompanhar a franquia de dados. Um consumidor médio não sabe que um vídeo no *whatsapp* consome quase que a franquia inteira dele de dados em um dia. Não sabe que muitas vezes ao baixar uma foto usa uma quantidade grande de *megabytes*. O consumidor não foi informado desse processo. Esses problemas chegam aos PROCONS, chegam à Justiça por uma ausência de informação, uma assimetria de informação. E as empresas sabem que erraram nesse sentido e agora têm que consertar esses danos causados aos consumidores.

Relatou que a Secretaria Nacional do Consumidor instaurou quatro investigações preliminares contra Oi, TIM e Vivo e Claro em 23 de fevereiro. Foi solicitada uma série de informações, porque foi feito bloqueio, qual a razão, as justificativas, o fundamento, como o consumidor foi informado, quais são as formas. Essas investigações estão em andamento na Secretaria.

No dia 19/08/2015 realizou-se, na Comissão de Defesa do Consumidor, a audiência pública com o objetivo de debater assuntos relacionados ao serviço de telefonia fixa, móvel e internet no Brasil com os seguintes convidados:

1 – Sr. Ricardo Berzoini, Ministro de Estado das Comunicações;

2 – Sr. João Batista Rezende, Presidente da Agência Nacional de Telecomunicações — ANATEL.

O Ministro começou sua apresentação, lembrando que o Brasil, como um mercado consumidor importante, um mercado produtor de tecnologias, com grandes empresas atuando nessa área, tem desafios grandes pela frente. São desafios que



## **CÂMARA DOS DEPUTADOS**

### **COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

em parte são enfrentados hoje por todos os países do mundo, como a rápida mudança tecnológica que se observa no setor de telecomunicações.

Na visão do Ministro, com a mudança comportamental, as telecomunicações se fundiram com outros setores que caminhavam em paralelos. Hoje o fenômeno do smartphone faz com que tanto a parte de comunicação social, a parte de comunicação de conteúdo, de mídia, quanto a parte de serviços supera em muito o papel original do telefone, que é poder conversar com as pessoas. Muita gente hoje pouca usa o serviço voz, mas usa muito o serviço de dados e o acesso a conteúdos culturais e de informação jornalística através de seu equipamento de telecomunicação. Essa mudança de comportamento impõe um enorme desafio para o Governo, para o Ministério, para ANATEL e para as empresas do setor privado que tem que acompanhar com investimentos essa mudança tecnológica e essa mudança comportamental. A tendência é que nós tenhamos a convergência de todo o serviço para uma única plataforma e o Brasil precisa atualizar a Lei de 1997 que previu uma realidade a partir do que existia na época.

Após apresentar diversos números do setor, mostrando a complexidade de um território extenso como Brasil, o Ministro afirmou que a redução de preços dos serviços do setor tem muita a ver com a atividade regulatória da ANATEL.

Falou, ainda, do grande desafio que teremos de enfrentar com a regulamentação dos chamados serviços *over the top*. Os OTTs são serviços geradores de valor fora do Brasil, são serviços que captam riqueza e renda fora do Brasil, e captam dentro do Brasil, para fora, e que são, hoje, usuários da infraestrutura pertencente às operadoras públicas e privadas, e que são serviços que têm um grande impacto na rede, portanto, demandam grandes e novos investimentos. No entanto, esses serviços não remuneram a rede, nem investem na expansão da rede. Por isso, o Brasil tem que apostar forte nessa direção para que possamos ter um marco regulatório indutor de investimento, indutor de geração de inovação tecnológica e uma estratégia de infraestrutura capaz de reduzir a desigualdade entre as regiões e as faixas de renda do País.

Sr. João Batista Rezende, Presidente da Agência Nacional de Telecomunicações — ANATEL começou a sua apresentação, lembrando que, hoje,



## **CÂMARA DOS DEPUTADOS**

### **COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

todos os processos da ANATEL são públicos. Todas as reuniões do Conselho Diretor são abertas e transmitidas, *on-line*, com a possibilidade de manifestação das pessoas presentes. Ele afirma que o TCU, no Acórdão 031996 (sic), afirmou que a ANATEL cumpre todos os itens de governança e transparência. Além do mais o Portal do Consumidor da ANATEL foi premiado pela CGU no concurso de boas práticas em relação à transparência e em relação com o consumidor.

O palestrante trouxe dados setoriais mostrando que o número de assinantes de banda larga no Brasil já atingiu 283 milhões, sendo que mais de 60% já são da terceira geração. De dispositivos de comunicações em funcionamento no Brasil já são cerca de 380 milhões. A título de comparação, 10 anos atrás, eram 38 milhões.

O grande desafio que a ANATEL vem enfrentando é no sentido de cobrar das empresas um aumento constante na capacidade de entrega de produtos com qualidade, observando o bom relacionamento com o consumidor.

Outro assunto importante, abordado pelo palestrante, foi a redução do valor da assinatura básica. A assinatura básica, nos últimos 10 anos, teve uma queda real de mais de 40%, por conta da utilização de um índice setorial adotado pela ANATEL desde 2005. O Índice Geral de Preços acumulado de 2012 a 2015 foi de 27%, e os serviços de comunicação, segundo os dados do IBGE, cresceu menos do que 1% — 0,82% e isso foi fruto de uma atuação regulatória e de um processo de competição do setor de telefonia do Brasil.

Em termos de fiscalização de qualidade, afirmou que a ANATEL tem dois regulamentos. O primeiro, já existente, se preocupa com velocidade, queda de serviço, interrupções e acesso de qualidade. O segundo, em andamento, vai tratar do relacionamento das empresas com seus usuários: cobrança, atendimento, cancelamento de serviço e habilitação.

A ANATEL faz auditoria nos centros de bilhetagem das empresas para acompanhar vários indicadores, como taxa de comportamento de dados, taxa de comportamento de voz. Acompanha todos os Municípios brasileiros e se preocupa com a continuidade na prestação do serviço. O grande desafio hoje é levar telefonia para os distritos.





## **CÂMARA DOS DEPUTADOS**

### **COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

Com relação ao Regulamento Geral dos Direitos do Consumidor, a ANATEL está fazendo uma investigação. Foi aberto um processo para analisar se as empresas estão cumprindo todos os itens desse regulamento. O que foi visto é que algumas empresas o estão cumprindo na plenitude; outras não. Como exemplo, citou a melhora em relação ao cancelamento automático.

Por fim, falou do lançamento de um aplicativo onde o usuário possa fazer suas reclamações, via celular, diretamente no call center da ANATEL.

No dia 04/11/2015 realizou-se, na Comissão de Defesa do Consumidor, a audiência pública com o objetivo de debater o papel das Agências Reguladoras, sua neutralidade e a ausência de uma política institucionalizada de defesa do consumidor, com os seguintes convidados:

1 - Sra. Maria Hilda Marsiaj Pinto, Subprocuradora-Geral da República do Ministério Público Federal;

2 - Sr. Igor Rodrigues Britto, Coordenador Geral de Estudos e Monitoramento do Mercado da Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça;

3 - Sr. Bruno Conde Caselli, Coordenador da Coordenadoria de Defesa da Concorrência da Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis – ANP;

4 - Sra. Elisa Vieira Leonel, Superintendente de Relações com os Consumidores da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL;

5 - Sr. Marcos Bragatto, Superintendente de Mediação Administrativa Setorial da Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL;

6 - Eldis Camargo Santos, Assessora da Procuradoria Federal junto à Agência Nacional de Águas – ANA;

7 - Sr. Marcelo Bruto da Costa Correia, Diretor da Agência Nacional de Transportes Terrestres – ANTT;

8 - Sr. Marcelo Bruto da Costa Correia, Diretor da Agência Nacional de Transportes Terrestres – ANTT;



## **CÂMARA DOS DEPUTADOS**

### **COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

9 - Sr. Arthur Yamamoto, Superintendente de Regulação da Agência Nacional de Transportes Aquaviários – ANTAQ;

10 - Sr. Ricardo Bisinotto Catanant, Superintendente de Acompanhamento de Serviços Aéreos da Agência Nacional de Aviação Civil.

Para o cumprimento da Proposta de Fiscalização e Controle, vamos nos ater à apresentação da Sra. Elisa Vieira Leonel, Superintendente de Relações com os Consumidores da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL.

Segundo a representante da ANATEL, o serviço de telefonia é o que mais cresce em complexidade e volume, tem quase 400 milhões de contratos ativos, o que explica o volume de reclamações do sistema nos órgãos de defesa do consumidor. Mostrou que mudanças no organograma da ANATEL permitiram a criação da Superintendência de Relações com os Consumidores com três gerências: uma que administra os canais de relacionamento com os consumidores, outra que trata das reclamações avaliando os motivos dos principais problemas enfrentados pelo consumidor, e uma terceira, que é a de fortalecimento e interação com o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. Destacou, ainda, o Regulamento Geral de Direito do Consumidor, aprovado em 2013 e lembrou que desde 2013 a ANATEL obriga as empresas de telefonia ao cancelamento automático do serviço, de modo que o consumidor não mais necessite falar com um atendente da operadora.

Falou, também, do lançamento de um aplicativo de registro de reclamações e acompanhamento das principais regras do setor por um mecanismo fácil de busca de palavras-chaves.

Com relação às reclamações, todas são tratadas e registradas no sistema Focus e as prestadoras são obrigadas a responder em um prazo de até 5 dias úteis, prazo esse monitorado pela ANATEL. Também é publicado no portal da Agência o índice de desempenho no atendimento, de modo a permitir ao consumidor comparar o desempenho das operadoras com relação às reclamações dos consumidores.

Para finalizar, a Sra. Elisa relatou que o Portal do Consumidor da ANATEL, o qual foi lançado em 2014, já foi premiado pela Controladoria-Geral da União na categoria Transparência Ativa.



## **CÂMARA DOS DEPUTADOS**

### **COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

#### **IV – CONCLUSÃO**

As audiências públicas foram consideradas satisfatórias no sentido de que trouxeram a público esclarecimentos sobre o escopo da PFC, bem como a manifestação dos representantes das principais entidades relacionadas com a matéria.

Dos depoimentos prestados nas audiências públicas, verificou-se que a ANATEL está acompanhando e tentando resolver a maioria das reclamações dos usuários.

Mais especificamente, no que se refere às ações de fiscalização empreendidas pelo Tribunal de Contas da União – TCU, no sentido de determinar o cumprimento de todas as exigências legais, os acórdãos enviados a essa Comissão mostram a atuação permanente do Tribunal no sentido de cobrar da ANATEL regras que protejam os consumidores e que resolvam, o mais rápido possível, suas reclamações.

As mesmas preocupações que os Parlamentares tiveram quando solicitaram essa Proposta de Fiscalização e Controle, o TCU também as tinha, e vinha atuando por meio dos seus Acórdãos.

O Plano de Trabalho original determinou quatro procedimentos a serem feitos por essa Comissão (audiências públicas, coleta de informações sobre a quantidade de reclamações dos usuários, averiguação da conduta das concessionárias na aplicação do reajuste das tarifas, pedido ao TCU de auditoria operacional na ANATEL e análise das informações obtidas e repassadas pelo TCU). Todos esses procedimentos foram realizados atingindo os objetivos previstos nessa Proposta de Fiscalização e Controle.

Com relação à complementação de voto, feita por esse Relator, sugerindo pelo menos uma audiência pública para averiguar denúncias de tráfico de influência e favorecimento de empresas dentro da ANATEL, não foi possível realizá-la.

É o relatório.



**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

**V – VOTO**

Assim sendo, **VOTO** pelo encerramento e arquivamento da presente PFC por ter alcançado seus objetivos, não restando qualquer providência a ser tomada por parte desta Comissão.

Sala da Comissão,                      de                      de 2017.

**Deputado JÚLIO DELGADO**

Relator