



**CÂMARA DOS DEPUTADOS**

## **PROPOSTA DE FISCALIZAÇÃO E CONTROLE N.º 77-A, DE 2016**

**(CPI – Crimes Cibernéticos)**

Propõe que a Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática, fiscalize, com auxílio do Tribunal de Contas da União - TCU, as ações de acompanhamento e controle da Agência Nacional de Telecomunicações - Anatel acerca da correta bilhetagem dos serviços de dados por parte das prestadoras do Serviço Móvel Pessoal; tendo parecer da Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática, pelo encerramento e arquivamento (relatora: DEP. ANGELA AMIN).

### **DESPACHO:**

**À COMISSÃO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA**

### **APRECIÇÃO:**

Proposição Sujeita à Apreciação Interna nas Comissões

## **S U M Á R I O**

I - Proposta inicial

II - Na Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática:

- Relatório prévio
- Relatório final
- Parecer da Comissão

Senhor Presidente:

Com base no art. 100, §1º, combinado com os arts. 60, inciso II, e 61 do Regimento Interno, proponho a V. Exª que, ouvido o Plenário desta Comissão, se digne a adotar as medidas necessárias para realizar, com auxílio do Tribunal de Contas da União – TCU, ato de fiscalização na Anatel – Agência Nacional de Telecomunicações – com respeito às ações de acompanhamento e controle daquela Agência acerca da correta bilhetagem dos serviços de dados por parte das prestadoras do Serviço Móvel Pessoal, para elucidar as seguintes questões:

1. Verificar quais foram os procedimentos de fiscalização realizados pela Agência com o intuito de averiguar a coleta e a consolidação das informações de tráfego de dados dos usuários por parte das prestadoras do Serviço Móvel Pessoal, bem como a cobrança pela prestação do serviço, e quais os resultados dessas fiscalizações;
2. Verificar quais foram os procedimentos de fiscalização realizados pela Agência com o intuito de verificar o cumprimento do disposto na Resolução n.º 632, de 2014, que *“Aprova o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC”*, especialmente quanto ao art. 62, incisos VII, VIII e X, no que tange aos serviços de conexão à internet oferecidos por prestadoras do Serviço Móvel Pessoal, e quais os resultados dessas fiscalizações;
3. Verificar quantas e quais foram as multas aplicadas pela Anatel por descumprimento do citado regulamento, em consonância com o disposto na Resolução n.º 589, de 7 de maio de 2012, que *“Aprova o Regulamento de Aplicação de Sanções Administrativas”*;

## **JUSTIFICAÇÃO**

A Comissão Parlamentar de Inquérito dos Crimes Cibernéticos foi criada em 17/07/15, para investigar a prática de crimes cibernéticos e seus efeitos deletérios perante a economia e a sociedade neste país, tendo em vista (i) que a Polícia Federal realizou em 2014 a operação batizada de IB2K para desarticular uma quadrilha suspeita de desviar pela Internet mais de R\$ 2 milhões de correntistas de vários bancos, quadrilha esta que usava parte do dinheiro desviado para comprar armas e drogas; (ii) o último relatório da Central Nacional de Denúncias de Crimes Cibernéticos que aponta um crescimento, entre 2013 e 2014,

de 192,93% nas denúncias envolvendo páginas na Internet suspeitas de tráfico de pessoas, e (iii) os gastos de US\$ 15,3 bilhões com crimes cibernéticos no Brasil em 2010.

Durante os trabalhos da CPI seus integrantes receberam diversas indicações de descontentamento por parte dos usuários com os serviços prestados pelas operadoras de telecomunicações, em especial no que diz respeito ao consumo de dados nos planos de banda larga da telefonia móvel.

Na análise da importância da matéria é necessário o entendimento de que a internet trouxe consigo uma revolução em diversas dimensões da sociedade brasileira, modificando definitivamente o modo como as pessoas se relacionam e acessam informações. Tal é a importância dessa tecnologia na vida do cidadão contemporâneo que sequer consegue-se imaginar como seria o mundo de hoje sem a rede mundial de computadores.

A ubiquidade da internet tira grande parte de sua força na evolução sofrida pelos aparelhos celulares que, se há duas décadas serviam apenas para realizar ligações telefônicas, hoje se tornaram computadores portáteis capazes de fazer uma infinidade de tarefas. De fato, a evolução da internet e dos *smartphones* se confunde, ao ponto destes se tornarem completamente reféns da existência daquela para funcionarem em sua plenitude.

Dados do setor apontam que, em 2013, havia cerca de 52 milhões de usuários de internet móvel no Brasil<sup>1</sup>. Esse número saltou para mais de 82 milhões de pessoas ao final de 2014<sup>2</sup>, uma evolução de 57% em apenas um ano. Atualmente, a internet móvel já é utilizada por metade da população brasileira, e certamente essa penetração continuará crescendo.

É certo que o crescimento meteórico no número de usuários de internet móvel veio acompanhado de um aumento não menos expressivo no volume de dados trafegados pelas redes das operadoras do Serviço Móvel Pessoal (SMP). Infelizmente, e como não poderia deixar de ser, essa bonança veio acompanhada também da explosão na insatisfação e no número de reclamações dos consumidores relativamente a esse serviço.

Possivelmente motivados por todo esse crescimento, e incapazes de expandir suas próprias redes a um ritmo tão acelerado, as prestadoras SMP resolveram, de forma mais ou menos coordenada, acabar com a possibilidade

---

<sup>1</sup> <http://cetic.br/tics/usuarios/2013/total-brasil/J5/>

<sup>2</sup> <http://cetic.br/tics/usuarios/2014/total-brasil/J5/>

do usuário continuar desfrutando da internet móvel, mesmo que com velocidade reduzida, após superada a franquia de dados contratada. Essa decisão das prestadoras evidenciou ainda mais uma dúvida que já era um dos grandes motivos de reclamação dos assinantes, qual seja, como saber se a prestadora está medindo o consumo de dados corretamente.

A preocupação da sociedade com o assunto é tão evidente que, atualmente, já tramitam nessa casa os PL 418/2015 e PL 4470/2015, ambos no sentido de proibir as prestadoras de SMP de interromper o acesso a internet para o usuário que exceder a franquia de dados contratada no SMP.

Importante ressaltar que a Anatel já regulamentou a questão por meio da Resolução n.º 632, de 7 de março de 2014, que dispõe, no art. 62, que as prestadoras deverão disponibilizar aos assinantes, entre outras, as seguintes informações: *“VII – o volume diário de dados trafegados; VIII - os limites estabelecidos por franquias e os excedidos; ...; X - o valor da chamada, da conexão de dados ou da mensagem enviada, explicitando os casos de variação horária;”*. Entretanto, esta CPI não tem conhecimento de nenhuma atividade de controle ou fiscalização por parte do órgão regulador com intuito de verificar o cumprimento desses dispositivos.

Este é, certamente, um campo em que o Poder Público precisa se debruçar. Nesse sentido e até para chancelar as boas práticas das operadoras de telefonia, é mister avaliar as práticas de bilhetagem, especificamente na questão do consumo de dados. Por estas razões, a CPI dos Crimes Cibernéticos apresenta esta Proposta de Fiscalização e Controle para que, com o apoio do Tribunal de Contas da União, possamos verificar como o órgão público a quem compete a fiscalização das telecomunicações, ou seja, a Anatel, tem realizado o acompanhamento e o controle das prestadoras do SMP no que tange a cobrança e a medição do consumo dos pacotes de dados móveis.

Ademais, deve ser levado em consideração que o corte após o uso da franquia de dados contratada pode levar os usuários a deixarem de atualizar aplicativos e diretivas de segurança como forma de economizar seu pacote de dados. Assim, a segurança dos dispositivos fica comprometida. Neste particular, entendemos que a mudança dos planos permitindo a desconexão de usuários quando atingem a franquia contratada é potencialmente nociva para a segurança cibernética. Neste particular entendemos que a legalidade dessa medida, em face de seus impactos na qualidade das redes, deve igualmente ser analisada nesta fiscalização.

Dessa forma, considerando a importância de garantirmos o cumprimento da regulamentação vigente para o setor, bem como a transparência das ações de fiscalização e controle exercidas pelo órgão regulador, insto os nobres Pares para a aprovação desta Proposta de Fiscalização e Controle.

Sala das Sessões, em 10 de maio de 2016.

Deputada **Mariana Carvalho**  
Presidente

# COMISSÃO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA

## PROPOSTA DE FISCALIZAÇÃO E CONTROLE Nº 77, DE 2016

Propõe que a Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática, fiscalize, com auxílio do Tribunal de Contas da União - TCU, as ações de acompanhamento e controle da Agência Nacional de Telecomunicações - Anatel acerca da correta bilhetagem dos serviços de dados por parte das prestadoras do Serviço Móvel Pessoal.

**Autora:** CPI dos Crimes Cibernéticos

**Relatora:** Deputada ANGELA AMIN

### I – PRELIMINAR

Fundamentada no art. 100, § 1º, combinado com os arts. 24, inciso X; 60, incisos I e II, e 61 do Regimento Interno da Câmara dos Deputados; e arts. 70, caput; e 71, caput e inciso IV, da Constituição Federal, a “*Comissão Parlamentar de Inquérito destinada a investigar a prática de crimes cibernéticos e seus efeitos deletérios perante a economia e a sociedade neste país*” apresentou Proposta de Fiscalização e Controle com o objetivo de fiscalizar, com auxílio do Tribunal de Contas da União – TCU, as ações de acompanhamento e controle da Anatel para aferir a confiabilidade dos sistemas de bilhetagem dos serviços de dados prestados no âmbito do Serviço Móvel Pessoal – SMP, mais conhecido como internet móvel.

A Comissão Parlamentar de Inquérito dos Crimes Cibernéticos foi criada em 17/7/15, para investigar a prática de crimes cibernéticos e seus efeitos deletérios perante a economia e a sociedade neste país, tendo em vista (i) que a Polícia Federal realizou em 2014 a operação batizada de IB2K para



\* C D 1 9 3 3 3 4 2 9 8 4 5 0 0 \*

desarticular uma quadrilha suspeita de desviar pela Internet mais de R\$ 2 milhões de correntistas de vários bancos, quadrilha esta que usava parte do dinheiro desviado para comprar armas e drogas; (ii) o último relatório da Central Nacional de Denúncias de Crimes Cibernéticos que aponta um crescimento, entre 2013 e 2014, de 192,93% nas denúncias envolvendo páginas na Internet suspeitas de tráfico de pessoas, e (iii) os gastos de US\$ 15,3 bilhões com crimes cibernéticos no Brasil em 2010.

Na justificação para a realização desta fiscalização, alega-se que a CPI constatou nos seus trabalhos insatisfação geral entre os usuários de internet móvel quanto à qualidade dos serviços prestados, especialmente no que diz respeito ao consumo de dados dentro da franquia dos planos. E que as queixas se acentuaram com a adoção do bloqueio da conexão após o consumo da franquia. Sabe-se ainda que, que os mecanismos de controle desses sistemas muitas vezes carecem de implementação.

O pedido de fiscalização especifica a necessidade de se averiguar desde o processo de coleta de dados até a cobrança do serviço, a partir de fiscalizações realizadas por parte do órgão regulador. Também se questiona os procedimentos de fiscalização para: o volume diário de dados trafegados; os limites estabelecidos por franquias e os excedidos; bem como os pacotes contratados de forma avulsa e seu valor, em cumprimento ao previsto no art. 62 da Resolução n.º 632, de 2014, que “Aprova o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC”.

Como terceira dimensão desse pedido de fiscalização, propõe a CPI que esta Comissão, juntamente com o TCU, verifique a aplicação de eventuais multas pelo órgão regulador, cumprindo as normas referentes às sanções administrativas dentro do órgão.

Segundo o despacho expedido pela Mesa da Câmara dos Deputados, a proposição em tela foi distribuída para esta Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática, que deverá se manifestar previamente sobre a matéria, em consonância com o inciso II do art. 61 do Regimento Interno.



\* C D 1 9 3 3 4 2 9 8 4 5 0 \*

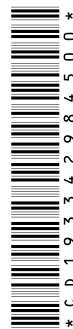
Este Parecer prévio foi elaborado com base no apresentado, e não apreciado, pelo Deputado Jefferson Campos, em 2017, e com o qual concordamos integralmente.

## **II – DA OPORTUNIDADE E CONVENIÊNCIA**

O advento da telefonia móvel pré-paga proporcionou o surgimento de pacotes de consumo de dados acessíveis ao consumidor de baixa renda, que se viu incluído neste mundo digital de comunicação de mensagens instantâneas, além do uso de outros aplicativos no seu celular. Porém, com o corte da conexão à internet após o esgotamento da franquia de dados decretado pelas operadoras móveis do SMP, no início de 2015, com o aval da Agência Nacional de Telecomunicações, o binômio consumo/cobrança tornou-se imperativo para os usuários da internet móvel no Brasil. Sabemos que, pelo perfil médio dos usuários dos serviços móveis, a maior parte acessa a rede por meio de planos diários com capacidade de navegação reduzida.

Com substituição da redução da velocidade de conexão pelo corte ao final da franquia, acompanhar o próprio consumo passou a ser uma medida de essencial importância para o consumidor, no sentido de ver seus direitos respeitados e não ser “enganado” pela operadora. Trata-se, portanto, de fiscalização mais do que oportuna para preservar o direito à comunicação e o equilíbrio das finanças domésticas do consumidor dos serviços de telecomunicações.

Ademais, a fiscalização ora proposta mostra-se necessária dentro do cenário de precariedade nos serviços de controle e fiscalização do setor de telecomunicações por parte do Estado. Razão disto é o fato de que a própria agência reguladora enfrenta dificuldades operacionais diante do quadro crítico de restrições orçamentárias que vem sofrendo em função de uma economia equivocada de contingenciamento dos fundos setoriais, em que o orçamento executado ao longo dos anos representa menos de 30% do orçamento aprovado, em que pese o Fundo de Fiscalização das Telecomunicações (Fistel) arrecade por ano mais de R\$ 2 bilhões, fundo este encarregado de custear as despesas da agência.





O impacto dos sucessivos cortes no orçamento da Anatel é maior, sobretudo, no setor de fiscalização, que acaba sendo atingido em todas as suas ações de monitoramento, avaliação e controle de redes, equipamentos e sistemas das operadoras. Em contraposição a este quadro, o *boom* de acessos na internet móvel acabou gerando perda de qualidade do sistema como um todo e perda de controle dos processos no âmbito das próprias operadoras. Dados da Anatel indicam que o Brasil terminou abril de 2017 com 242,3 milhões de celulares e densidade de 116,91 cel/100 hab.<sup>1</sup>. Como consequência desse quadro, o que se vê é uma deterioração dos serviços e, ao usuário resta a dúvida se o seu pacote de dados está sendo corretamente tarifado ou se há erros, falhas ou distorção nos sistemas de bilhetagem, em detrimento do consumidor.

Ademais, a centralidade da internet em nossas vidas é matéria incontroversa, conforme consta na própria justificação desta Proposta de Fiscalização e Controle nº 77, de 2016:

*“Na análise da importância da matéria é necessário o entendimento de que a internet trouxe consigo uma revolução em diversas dimensões da sociedade brasileira, modificando definitivamente o modo como as pessoas se relacionam e acessam informações. Tal é a importância dessa 221 tecnologia na vida do cidadão contemporâneo que sequer consegue-se imaginar como seria o mundo de hoje sem a rede mundial de computadores.*

*A ubiquidade da internet tira grande parte de sua força na evolução sofrida pelos aparelhos celulares que, se há duas décadas serviam apenas para realizar ligações telefônicas, hoje se tornaram computadores portáteis capazes de fazer uma infinidade de tarefas.*

*De fato, a evolução da internet e dos smartphones se confunde, ao ponto destes se tornarem completamente reféns da existência daquela para funcionarem em sua plenitude. Dados do setor apontam que, em 2013, havia cerca de 52 milhões de usuários de internet móvel no Brasil. Esse número saltou para mais de 82 milhões de pessoas ao final de 2014, uma evolução de 57% em apenas um ano. Atualmente, a internet móvel já é utilizada por metade da população brasileira, e certamente essa penetração continuará crescendo.”*

<sup>1</sup> Disponível em: <http://www.teleco.com.br/ncel.asp>. Acessado em: 13.06.2017



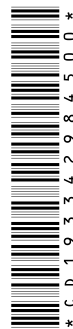
Considerando, pois, os argumentos elencados, entendemos que a presente Proposta de Fiscalização e Controle se reveste dos requisitos de oportunidade e conveniência necessários ao seu prosseguimento.

### **III – DO ALCANCE JURÍDICO, ADMINISTRATIVO, POLÍTICO E SOCIAL**

Quanto aos aspectos jurídico e administrativo, caberá a esta Comissão de Ciência e Tecnologia, com o auxílio do Tribunal de Contas da União, verificar se a Anatel, no âmbito das competências que lhe são atribuídas pela Lei Geral de Telecomunicações, desempenhar com eficácia o papel de fiscalizar o disposto na Resolução n.º 632, de 2014, que “Aprova o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC”.

Em especial, espera-se avaliar se as ações de supervisão e controle sobre os procedimentos adotados pelas prestadoras para efetuar a correta bilhetagem dos usuários dos serviços de dados da internet móvel estão sendo exercidas com a qualidade e eficiência que se espera do órgão regulador do setor de telecomunicações. Nesse sentido, temos firme expectativa de que a fiscalização proposta tornará possível aferir o nível de confiabilidade do processo de bilhetagem dos sistemas das operadoras móveis de telecomunicações, resultando em grande impacto social e político em favor da sociedade brasileira, inclusive no que diz respeito à reformulação ou ajustes que se mostrarem necessários na regulamentação do setor.

Evidentemente, não é possível por parte desta Casa ou do próprio Tribunal de Contas da União acessar os sistemas de cobrança das prestadoras de serviço de telecomunicações para aferir a exatidão dos mesmos, de modo que não haja “confisco” de dados dentro do pacote de serviços oferecido ao usuário. Uma das dificuldades dessa fiscalização é o fato de que não há informações precisas sobre quanto cada tipo de informação acessada no uso do seu pacote consome em termos de dados.



Consideramos estar correta a proposta, ao estabelecer que a fiscalização a ser feita será junto à Anatel, e não diretamente nas operadoras, vez que “a jurisprudência desta Corte sedimentou o entendimento de que não compete ao TCU, no exercício do controle externo da Administração Pública, fiscalizar diretamente as empresas delegatárias de serviço público, mas sim examinar se o poder concedente está fiscalizando de forma adequada a execução dos contratos celebrados,” conforma consta no TC 004.507/2015, fruto de recente auditoria do TCU sobre a qualidade dos serviços de telefonia móvel no Brasil.

#### **IV – PLANO DE EXECUÇÃO E METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO**

O plano de execução da iniciativa legislativa em exame propõe a realização de fiscalização, com o auxílio da Corte de Contas, sobre as ações de acompanhamento e controle da Anatel relativas ao controle dos sistemas de bilhetagem das operadoras de telefonia móvel do SMP. Em especial, elencamos as seguintes questões, entre outras, a serem apreciadas pela presente Proposta de Fiscalização e Controle, que foram transcritas da proposição apresentada pela CPI dos Crimes Cibernéticos:

*“1. Verificar quais foram os procedimentos de fiscalização realizados pela Agência com o intuito de averiguar a coleta e a consolidação das informações de tráfego de dados dos usuários por parte das prestadoras do Serviço Móvel Pessoal, bem como a cobrança pela prestação do serviço, e quais os resultados dessas fiscalizações;*

*2. Verificar quais foram os procedimentos de fiscalização realizados pela Agência com o intuito de verificar o cumprimento do disposto na Resolução n.º 632, de 2014, que “Aprova o 220 Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC”, especialmente quanto ao art. 62, incisos VII, VIII e X, no que tange aos serviços de conexão à internet oferecidos por prestadoras do Serviço Móvel Pessoal, e quais os resultados dessas fiscalizações;*

*3. Verificar quantas e quais foram as multas aplicadas pela Anatel por descumprimento do citado regulamento, em consonância com o disposto na Resolução n.º 589, de 7 de maio de 2012, que “Aprova o Regulamento de Aplicação de Sanções Administrativas.”*



\* C D 1 9 3 3 4 2 9 8 4 5 0 \*

No que tange à metodologia de avaliação, espera-se que, a partir dos resultados alcançados pela fiscalização, seja possível identificar oportunidades de aperfeiçoamento da legislação ordinária, da regulamentação da Anatel e dos procedimentos de controle e fiscalização utilizados pela Agência, de modo a contribuir para o aperfeiçoamento dos serviços de telefonia móvel.

## **V – VOTO DA RELATORA**

Por esses motivos, se faz necessária a presente PFC, no sentido de identificar e corrigir os problemas e, sobretudo, de diagnosticar os problemas enfrentados pela Anatel no cumprimento de sua missão institucional, de modo a fortalecer a sua função fiscalizatória. Sendo assim, reforçando os questionamentos propostos nesta matéria, votamos pela execução da Proposta de Fiscalização e Controle nº 77, de 2016.

Sala da Comissão, em        de        de 2019.

Deputada ANGELA AMIN  
Relatora

2019-20930



# COMISSÃO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA

## PROPOSTA DE FISCALIZAÇÃO E CONTROLE Nº 77, DE 2016

Propõe que a Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática, fiscalize, com auxílio do Tribunal de Contas da União - TCU, as ações de acompanhamento e controle da Agência Nacional de Telecomunicações - Anatel acerca da correta bilhetagem dos serviços de dados por parte das prestadoras do Serviço Móvel Pessoal.

**Autora:** COMISSÃO PARLAMENTAR DE INQUÉRITO DESTINADA A INVESTIGAR A PRÁTICA DE CRIMES CIBERNÉTICOS E SEUS EFEITOS DELETÉRIOS PERANTE A ECONOMIA E A SOCIEDADE.

**Relatora:** Deputada ANGELA AMIN

### I – RELATÓRIO FINAL

Trata-se de Proposta de Fiscalização de Controle (PFC) cujo escopo consiste na fiscalização, com auxílio do Tribunal de Contas da União - TCU, das ações de acompanhamento e controle da Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel acerca da correta bilhetagem dos serviços de dados por parte das prestadoras do Serviço Móvel Pessoal - SMP.

Apresentada na legislatura passada, em 10/05/2016, a presente PFC foi acatada pela Presidência da Casa e retornou a esta Comissão por ato de 18/5/2016, para feitura de análise e parecer, sob regime de tramitação ordinária (art. 151, III, RICD), estando sujeita à apreciação interna nas Comissões, tendo sido arquivada.



Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Angela Amin  
Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD214754162700>

A PFC foi desarquivada já na atual legislatura em 19/02/2019. Tendo sido designada Relatora em 01/10/2019, apresentamos Relatório Prévio em 20/11/2019, pela implementação. O relatório foi aprovado nesta Comissão em 11/12/2019.

Em 12/12/2019 foi encaminhado Ofício nº 339/2019/CCTCI/P., ao Tribunal de Contas da União, solicitando providências.

Em 16/12/2019 foi recebido Aviso nº 1022-CP/TCU, que registra o recebimento do Ofício 339/2019/CCTCI/P e anexo, informando que o expediente foi autuado como processo nº TC-040.468/2019-4, para dar andamento à solicitação.

Em 09/06/2021 foi recebido Aviso nº 198-GP/TCU, que encaminha informações sobre auditorias operacionais realizadas pelo Tribunal.

É o Relatório.

## II - VOTO DA RELATORA

O TCU encaminhou a esta Comissão cópia do Acórdão 171/2021, que tratou da solicitação do Congresso Nacional em que se requer fiscalização acerca da correta bilhetagem dos serviços de dados por parte das prestadoras do Serviço Móvel Pessoal, com as seguintes informações.

Em relação ao questionamento da CPI dos Crimes Cibernéticos sobre quais foram os procedimentos de fiscalização realizados pela Agência com o intuito de averiguar a coleta e a consolidação das informações de tráfego de dados dos usuários por parte das prestadoras do Serviço Móvel Pessoal, bem como a cobrança pela prestação do serviço, e quais os resultados dessas fiscalizações, o TCU informou que a Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) adota procedimentos de fiscalização específicos sobre coleta, consolidação e cobrança de tráfego de dados de prestadoras de Serviço Móvel Pessoal (SMP), consoante a Portaria 1.293 de 2019 da Anatel, havendo a tramitação de diversos processos fiscalizatórios em andamento, cujos resultados consolidados ainda aguardam conclusão.



Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Angela Amin  
Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD214754162700>



A CPI dos Crimes Cibernéticos solicitou ainda que fossem verificados quais foram os procedimentos de fiscalização realizados pela Agência com o intuito de verificar o cumprimento do disposto na Resolução nº 632, de 2014, que “Aprova o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC”, especialmente quanto ao art. 62, incisos VII, VIII e X, no que tange aos serviços de conexão à internet oferecidos por prestadoras do Serviço Móvel Pessoal, e quais os resultados dessas fiscalizações.

Sobre tal aspecto, informou o TCU que a Anatel realizou diversas fiscalizações para aferir o cumprimento de itens dispostos no espaço reservado do consumidor de SMP, quanto ao volume de dados trafegados e valores correspondentes.

Finalmente, a CPI solicitou verificar quantas e quais foram as multas aplicadas pela Anatel por descumprimento do citado regulamento, em consonância com o disposto na Resolução nº 589, de 7 de maio de 2012, que “Aprova o Regulamento de Aplicação de Sanções Administrativas”.

Conforme informação do TCU, a partir da realização das fiscalizações constantes nos questionamentos anteriores, a Anatel procedeu à abertura de Procedimentos para Apuração de Descumprimento de Obrigações (Pados) e consequente aplicação de multas a determinadas operadoras de SMP, e que recomendou à Anatel que avaliasse a conveniência e a oportunidade de instituir requisitos mínimos a serem cumpridos sobre a forma de cobrança pela prestação de serviços de dados pelas operadoras do Serviço Móvel Pessoal (SMP), em analogia às disposições sobre cobrança de chamadas de voz de serviços de telefonia: unidade de tempo de tarifação de 6 (seis) segundos; tempo inicial de tarifação de 30 (trinta) segundos; e chamadas faturáveis somente com duração superior a 6 (seis) segundos.

Além disso, o TCU encaminhou ao conhecimento desta Comissão os resultados dos seguintes Acórdãos.

- Acórdão 1.706/2019, relativamente a alteração na cobrança do roaming internacional da operadora VIVO, concluindo que, embora a operadora tenha apresentado



à Agência justificativas no sentido de que seus usuários teriam sido informados quanto à forma de cobrança dos valores, o TCU encaminhou recomendações sobre melhorias no processo de fiscalização.

- Acórdão 2.333/2016, que tratou de auditoria para avaliar a atuação da Anatel na garantia e melhoria da qualidade da prestação dos serviços de telefonia móvel no Brasil, finalizando com uma série de recomendações à Anatel com vistas a aprimorar o processo de fiscalização da qualidade da telefonia móvel.
- Acórdão 596/2015, no qual recomendou medidas à Anatel no sentido de melhorar a fiscalização dos serviços de telecomunicações, respondendo a pleito formulado pela Comissão de Defesa do Consumidor da Câmara dos Deputados.
- Acórdão 210/2013, relativo à solicitação da Comissão de Meio Ambiente, Defesa do Consumidor e Fiscalização e Controle do Senado Federal (CMA) sobre auditoria quanto aos mecanismos de cobrança dos usuários dos serviços de telefonia, tendo recomendado à Anatel medidas para aprimoramento da fiscalização desse aspecto.
- Acórdãos 1.864/2012 e 2.926/2013, que tratam de avaliação da atuação da Anatel no acompanhamento da qualidade da prestação dos serviços, tendo recomendado à Agência que proceda à revisão do Plano Geral de Atualização da Regulamentação das Telecomunicações no Brasil, e que especifique a periodicidade da pesquisa de satisfação dos usuários de serviços de telecomunicações.
- Acórdão 2.109/2006 que tratou de avaliação da atuação da Anatel no acompanhamento da qualidade de





prestação dos serviços de telefonia, tendo determinando à Agência uma série de medidas, entre as quais o cumprimento dos prazos dos PADOS (Procedimento de Apuração de Descumprimento de Obrigações), aumento de participação de usuários nas decisões, e estabelecimento de mecanismos mais precisos de aferição de qualidade dos serviços de telefonia.

- Acórdão 1.458/2005, versando sobre acompanhamento do cumprimento de obrigações das prestadoras de serviços de telecomunicações para com seus usuários, recomendando à Anatel medidas como adoção de critérios mais precisos na avaliação das respostas das operadoras frente às reclamações dos consumidores, maior integração com órgão de defesa dos consumidores e reativação do Comitê de Defesa dos Consumidores.

Por fim, com base nas deliberações acima, o TCU declarou integralmente atendida a solicitação do Congresso Nacional, encerrando o processo de fiscalização.

Nesse sentido, consideramos adequadas as medidas proferidas no âmbito do TCU recomendando à Anatel a implementação de medidas tendentes a suprir as dificuldades e deficiências apontadas pela CPI dos Crimes Cibernéticos, tendo por fim sanado as preocupações daquele órgão.

Diante do exposto, voto pelo encerramento e arquivamento da presente Proposta de Fiscalização e Controle.

Sala da Comissão, em        de        de 2021.

Deputada ANGELA AMIN  
Relatora

2021-11907



Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Angela Amin  
Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD214754162700>





CÂMARA DOS DEPUTADOS

## COMISSÃO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA

### PROPOSTA DE FISCALIZAÇÃO E CONTROLE Nº 77, DE 2016

#### III - PARECER DA COMISSÃO

A Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática, em reunião extraordinária realizada hoje, mediante votação ocorrida por processo simbólico, concluiu pelo encerramento e arquivamento da Proposta de Fiscalização e Controle nº 77/2016, nos termos do Parecer da Relatora, Deputada Angela Amin.

Registraram presença à reunião os seguintes membros:

Aliel Machado - Presidente, Bira do Pindaré, Milton Coelho e Roberto Alves - Vice-Presidentes, Adolfo Viana, Angela Amin, Bibó Nunes, Cezinha de Madureira, Cleber Verde, David Soares, Gustavo Fruet, João Maia, José Rocha, Julio Cesar Ribeiro, Loester Trutis, Luiza Erundina, Merlong Solano, Nilto Tatto, Pedro Augusto Palareti, Pedro Vilela, Perpétua Almeida, Renata Abreu, Rodrigo Coelho, Silas Câmara, Ted Conti, Vander Loubet, Vinicius Poit, Vitor Lippi, Alceu Moreira, Alencar Santana Braga, André Figueiredo, Bilac Pinto, Coronel Chrisóstomo, Dr. Zacharias Calil, Eduardo Cury, Evair Vieira de Melo, Félix Mendonça Júnior, Gervásio Maia, Gilberto Abramo, Jandira Feghali, Jefferson Campos, Leo de Brito, Liziane Bayer, Luis Miranda, Luiz Lima, Márcio Labre, Marcos Soares, Nereu Crispim, Paulo Eduardo Martins, Paulo Ganime, Paulo Magalhães, Rui Falcão, Sóstenes Cavalcante e Tia Eron.

Sala da Comissão, em 25 de agosto de 2021.

Deputado ALIEL MACHADO  
Presidente



Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Aliel Machado  
Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD214869517000>

