



## CÂMARA DOS DEPUTADOS

Gabinete da Deputada **CHRIS TONETTO** – PL/RJ

Apresentação: 14/08/2023 16:15:43.200 - MESA

PFC n.34/2023

### PROPOSTA DE FISCALIZAÇÃO E CONTROLE Nº \_\_\_\_\_, DE 2023

(Da Sra. Deputada **CHRIS TONETTO**)

Propõe que a Comissão de Defesa do Consumidor realize fiscalização e controle para avaliar a atuação da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL – no que tange aos serviços prestados pelas empresas de telecomunicação no território nacional.

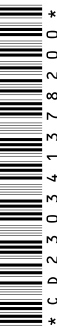
Senhor Presidente,

Com fulcro nos artigos 100, § 1º, 60, I e II, 61, I e 32, V, “b”, todos do Regimento Interno da Câmara dos Deputados (RICD), proponho que, ouvido o Plenário desta Comissão de Defesa do Consumidor, sejam adotadas as medidas necessárias a fim de realizar a fiscalização e controle para avaliar a atuação da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL – no que tange aos serviços prestados pelas empresas de telecomunicação no território nacional.

### JUSTIFICAÇÃO

Criada em 1997 pela Lei Geral de Telecomunicações (LGT) – Lei n. 9.472/1997 –, a ANATEL é uma autarquia que realiza as atividades de fiscalização e, de acordo com suas informações institucionais<sup>1</sup>, *“trabalha com o objetivo de promover o desenvolvimento das telecomunicações do País de modo a dotá-lo de uma moderna e eficiente infraestrutura de telecomunicações, capaz de oferecer à sociedade serviços adequados, diversificados e a preços justos, em todo o território nacional”*. Além disso, *“cabe à Anatel adotar as medidas necessárias para o atendimento do interesse público e para o desenvolvimento das telecomunicações brasileiras, atuando com independência, imparcialidade, legalidade, impessoalidade e publicidade. No rol de atribuições da Agência, destacam-se: implementar, em sua esfera de atribuições, a política nacional de telecomunicações; representar o Brasil nos organismos internacionais de telecomunicações, sob a coordenação do Poder Executivo; administrar o espectro de radiofrequências e o uso de órbitas, expedindo as respectivas normas; expedir ou reconhecer a certificação de produtos, observados os padrões e as normas por ela estabelecidos; compor administrativamente conflitos de interesses entre prestadoras de serviços de telecomunicações; reprimir infrações aos direitos dos usuários; e exercer, relativamente às telecomunicações, as competências legais em matéria de controle,*

<sup>1</sup> [Institucional — Agência Nacional de Telecomunicações \(www.gov.br\)](http://www.gov.br/institucional/pt-br/organizacao/agencia-nacional-de-telecomunicacoes)





## CÂMARA DOS DEPUTADOS

Gabinete da Deputada **CHRIS TONETTO** – PL/RJ

Apresentação: 14/08/2023 16:15:43.200 - MESA

PFC n.34/2023

*prevenção e repressão das infrações da ordem econômica, ressalvadas as pertencentes ao Conselho Administrativo de Defesa Econômica (Cade)”.*

Observe-se que a mencionada LGT trouxe alguns avanços na defesa do consumidor, como a garantia da não suspensão do serviço prestado, salvo por débito ou descumprimento das condições contratuais, o conhecimento prévio das condições de suspensão do serviço, o direito de resposta às suas reclamações e o direito de peticionar contra a prestadora do serviço perante o órgão regulador e os organismos de defesa do consumidor.

Contudo, apesar da regulação das telecomunicações e dos deveres do Poder Público e direitos dos usuários dos serviços, informações que chegam ao nosso conhecimento principalmente por meio de demandas populares e matérias de periódicos dão conta que atualmente a população do Estado do Rio de Janeiro tem sofrido as consequências do furto/roubo de cabos, do não provimento de serviços de internet e telefonia em determinados bairros, da inclusão indevida de clientes em cadastros de proteção ao crédito, do recebimento de cobranças indevidas mesmo sem ter havido a prestação de serviço, das sucessivas quedas em sinal de internet, do não cumprimento da franquia de dados, da cobrança abusiva de “aviso-prévio” no cancelamento de serviços de telefonia ou internet, sem previsão contratual. Além disso, nos últimos meses a precariedade dos serviços de telecomunicações tem gerado dificuldades para os empresários do Centro Histórico do Rio de Janeiro<sup>2</sup>, uma vez que alguns sequer conseguem contratar internet e linhas de telefone fixo.

Uma prova disso é que os consumidores de telecomunicações registraram, na ANATEL, em 2022, 1,73 milhão de reclamações contra as prestadoras de telecomunicações. De acordo com o levantamento realizado pela autarquia<sup>3</sup>, lideram os motivos de reclamação os problemas com serviços de banda larga fixa (439.167 em 2022) e celular pós-pago (664.292 em 2022). Os demais problemas relatados pelos usuários que demandam a agência reguladora referem-se a celular pré-pago, telefonia fixa, TV por assinatura e outros não identificados. Apesar do considerável decréscimo no volume de reclamações à ANATEL apurado entre 2015 e 2022 (de 4.088.633 para 1.733.858), o número de usuários que sofre com problemas na prestação de serviços ainda é expressivo.

Nesse sentido, o blog ‘Reclame Aqui’<sup>4</sup> atestou que o setor de telecomunicações há anos figura entre os mais reclamados na plataforma ‘Reclame Aqui’, sendo que no ano de 2021 estava na 5ª posição.

2 [Revitalização do Centro Histórico esbarra em dificuldade de conexão à internet - Diário do Rio de Janeiro \(diariodorio.com\)](https://diariodorio.com.br/revitalizacao-do-centro-historico-esbarra-em-dificuldade-de-conexao-a-internet)

3 [Reclamações na Anatel — Agência Nacional de Telecomunicações \(www.gov.br\)](https://www.gov.br/anatel/pt-br/assuntos/estatisticas-e-rendimentos/estatisticas-de-reclamacoes)

4 [Conheça os 6 setores com empresas mais reclamadas em 2021: Parte 1 \(reclameaqui.com.br\)](https://reclameaqui.com.br/)





## CÂMARA DOS DEPUTADOS

Gabinete da Deputada **CHRIS TONETTO** – PL/RJ

Apresentação: 14/08/2023 16:15:43.200 - MESA

PFC n.34/2023

Considerando: (i) a nobre missão e o essencial propósito da ANATEL de, respectivamente, conectar o Brasil para melhorar a vida de seus cidadãos e promover o desenvolvimento da conectividade e da digitalização do Brasil em benefício da sociedade, e (ii) que consistem em atribuições da agência reguladora o disciplinamento e a fiscalização da execução, comercialização e uso dos serviços e da implantação e funcionamento de redes de telecomunicações, bem como da utilização dos recursos de órbita e espectro de radiofrequências, figura-se indispensável o presente pedido, a fim de se averiguar como a autarquia tem cumprido com suas atribuições.

Tudo isto se pauta nos deveres do Poder Público de: (i) garantir, a toda a população, o acesso às telecomunicações, a tarifas e preços razoáveis, em condições adequadas; (ii) estimular a expansão do uso de redes e serviços de telecomunicações pelos serviços de interesse público em benefício da população brasileira; (iii) adotar medidas que promovam a competição e a diversidade dos serviços, incrementem sua oferta e propiciem padrões de qualidade compatíveis com a exigência dos usuários; (iv) fortalecer o papel regulador do Estado; (v) criar oportunidades de investimento e estimular o desenvolvimento tecnológico e industrial, em ambiente competitivo; (vi) criar condições para que o desenvolvimento do setor seja harmônico com as metas de desenvolvimento social do País; (vii) criar condições para ampliação da conectividade e da inclusão digital, priorizando a cobertura de estabelecimentos públicos de ensino.

Ante o exposto e lastreada nos princípios que devem nortear a Administração Pública e demonstradas a oportunidade e conveniência da medida que se pretende alcançar, a presente Proposta encontra-se plenamente justificada, razão pela qual contamos com o apoio dos nobres pares para que seja aprovada e cumpra com seus desígnios.

Sala das Sessões, 14 de agosto de 2023.

Deputada **CHRIS TONETTO**

PL/RJ

