

## **COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

### **PROPOSTA DE FISCALIZAÇÃO E CONTROLE Nº 32, DE 2000**

Propõe que a Comissão de Defesa do Consumidor fiscalize a ANATEL – Agência Nacional de Telecomunicações – em sua atuação de fiscalização e acompanhamento das prestadoras de serviço de telecomunicações, em especial no que se refere à emissão de contas telefônicas, verificação de qualidade dos serviços e atendimento aos usuários.

**Autor:** Deputado FERNANDO FERRO

**Relator:** Deputado JÚLIO DELGADO

### **RELATÓRIO FINAL**

#### **I – RELATÓRIO**

O Deputado Fernando Ferro apresentou, em setembro de 2000, a Proposta de Fiscalização e Controle nº 32 – PFC/32 – com o objetivo de esta Comissão, em sintonia com seu dever e competência regimental, fiscalizar a ANATEL – Agência Nacional de Telecomunicações – quanto a suas obrigações de acompanhar e fiscalizar as prestadoras de serviços de telecomunicações,



especialmente no que tange à defesa dos direitos do consumidor.

O Relatório Prévio foi elaborado pelo Deputado Olavo Calheiros, em novembro de 2004, constatando a competência regimental desta Comissão para o assunto proposto pela PFC/32 e acordando com a oportunidade e conveniência da mesma. Neste mesmo relatório, foi elaborado o Plano de Execução e Metodologia de Avaliação, que determinou o envio de solicitação de trabalho de auditoria e fiscalização ao Tribunal de Contas da União – TCU, tendo em vista ser da competência deste Egrégio Tribunal a fiscalização da referida agência.

A solicitação foi encaminhada ao TCU em 3 de dezembro de 2004. Recebida pelo Tribunal, o pedido foi relatado, com voto favorável a seu encaminhamento, pelo Ministro Ubiratan Aguiar, em 02 de março de 2005. Na mesma sessão, foi redigido Acórdão aprovando a proposta e autorizando a realização da auditoria solicitada.

No âmbito do TCU, foi determinada a realização de “Auditoria Operacional com o objetivo de avaliar a atuação da ANATEL no controle da qualidade de prestação de serviços de telefonia”. O relatório da auditoria realizada foi enviado a esta Comissão com os resultados obtidos e encontra-se à disposição dos interessados.

A seguir, passamos a relatar, brevemente, os resultados da auditoria realizada pelo TCU:

1. Quanto à garantia da qualidade na prestação dos serviços de telecomunicações pelo processo de regulamentação da ANATEL:



1.1. a regulamentação vigente é adequada para garantir a qualidade operacional da rede, mas insuficiente para garantir a qualidade percebida pelos usuários;

1.2. os indicadores de qualidade de rede são baseados em estudos e referências técnicas adequadas;

1.3. a ANATEL não considera adequadamente a qualidade percebida pelo usuário na definição dos indicadores de qualidade;

1.4. os cumprimentos das metas de qualidade não são consistentes com o volume de reclamações dos usuários.



2. Quanto à inadequação do ciclo de regulamentação:

2.1. ausência de planejamento integrado das ações de regulamentação;

2.2. não sistematização de demandas para revisão da regulamentação;

2.3. o processo de regulamentação não considera adequadamente demandas importantes dos usuários;

2.4. falta tempestividade ao processo de regulamentação.

3. Quanto à efetividade da fiscalização realizada pela ANATEL como fator de garantia da qualidade dos serviços prestados:

3.1. estratégia limitada de acompanhamento das metas de qualidade;

3.2. forte dependência em relação aos dados informados pela prestadora;

3.3. até 2006 não havia vigência normativa de certificação da metodologia de coleta e consolidação dos dados informados pelas prestadoras de telefonia fixa;

3.4. acompanhamento dependente de ações posteriores de fiscalização ainda insuficientes;

3.5. falta de metodologia para acompanhamento sistêmico da telefonia móvel;

3.6. não existem instâncias de acompanhamento concomitante do desempenho operacional das prestadoras;

3.7. descontinuidade das ações de monitoramento da satisfação do usuário;

3.8. exigências relativas à qualidade não são analisadas nos procedimentos usuais de acompanhamento;

3.9. a ANATEL não acompanha os dados de atendimento das operadoras de telefonia fixa e móvel;



3.10. inadequações na forma de divulgação dos indicadores de qualidade;

3.11. não são feitas análises periódicas sobre o comportamento dos indicadores de qualidade;

4. Quanto à necessidade de aperfeiçoamentos no processo de fiscalização dos requisitos de qualidade para melhoria na prestação dos serviços de telecomunicação:

4.1. falta de sistematização no tratamento das demandas dos usuários no âmbito das superintendências de serviços;

4.2. falta de acompanhamento das soluções dos problemas apontados nos relatórios de fiscalização;

4.3. cultura de fiscalização de serviços de telefonia orientada ao usuário ainda não consolidada;

4.4. apenas a partir de 2005 a ANATEL fez uma campanha de fiscalização voltada para as demandas dos usuários;

4.5. inadequação da orientação estratégica para focar as ações de fiscalização em questões pontuais;

4.6. ausência de fiscalizações sistêmicas em relação à telefonia móvel;

4.7. ausência de fiscalização dos sistemas informatizados de faturamento;

4.8. procedimento de amostragem inadequado nas metodologias para acompanhamento e controle das obrigações das prestadoras da telefonia fixa;

4.9. priorização inadequada da fiscalização gera baixo número de fiscalizações da telefonia móvel.

5. Quanto à efetividade das medidas sancionatórias e demais medidas administrativas da ANATEL para garantir a qualidade na prestação dos serviços:



5.1. os PADO's (Processo Administrativo de Descumprimento de Obrigações) não apresentam a tempestividade necessária para garantir a efetividade do processo sancionatório;

5.2. não integração de sistemas informatizados no acompanhamento dos PADO's;

5.3. critérios diferenciados na fixação dos valores das sanções;

5.4. baixa materialidade das sanções aplicadas;

5.5. a utilização das medidas cautelares apresenta maior efetividade que os PADO's para correção dos descumprimentos encontrados.

5. a utilização de outras medidas coercitivas deve ser reforçada.

6. Quanto à atuação da agência no acompanhamento da qualidade da prestação dos serviços tendo em vista os direitos e interesses dos usuários:

6.1. baixa participação da sociedade no processo de consulta pública dos regulamentos referentes à qualidade do serviço;

6.2. falta política de educação aos usuários em relação a qualidade;

6.3. baixa participação dos usuários nas decisões regulatórias.

Como podemos notar, o breve resumo dos pontos principais detectados pela auditoria do TCU demonstra, claramente, que existem problemas reais e mensuráveis na forma de atuação da ANATEL, em seu trabalho como agência reguladora, quanto aos interesses dos usuários.

Após apontar os problemas encontrados e ouvir as explicações dos gestores da ANATEL, os auditores do TCU concluíram (vide Relatório da Auditoria, págs. 73/76, enviado a esta Comissão) que existem limitações nos processos de regulamentação, de fiscalização e de sanção que comprometem a



atuação da ANATEL no acompanhamento da qualidade da prestação de serviços de telecomunicações pelas empresas operadoras. Concluem ainda os auditores que a ANATEL não prioriza uma política de educação dos usuários e mencionam o fato do órgão regulador não ter como foco os usuários na execução dos processos auditados.

A auditoria do TCU elaborou Proposta de Encaminhamento com determinações e recomendações à ANATEL e ao Ministério das Comunicações no sentido de resolver os problemas detectados no processo de auditoria. As propostas encontram-se descritas, na íntegra, no Relatório de Auditoria (págs. 76/79) enviado a esta Comissão.

Reproduzimos, a seguir, o ACÓRDÃO Nº 2109/2006-TCU-PLENÁRIO, que, após os pareceres do Relator, Ministro Ubiratan Aguiar, e do Revisor, Ministro Augusto Sherman Cavalcanti, com base na auditoria realizada, determinou as providências a serem adotadas pela ANATEL e pelo Ministério das Comunicações no sentido de serem sanados os problemas encontrados.

*“VISTOS, relatados e discutidos estes autos de Relatório de Auditoria de Natureza Operacional realizada na Agência Nacional de Telecomunicações — Anatel para avaliar a atuação da entidade no acompanhamento da qualidade da prestação dos serviços de telefonia fixa e móvel, -*

*ACORDAM os Ministros do Tribunal de Contas da União, reunidos em sessão do Plenário, ante as razões expostas pelo Revisor, em:*

*9.1 determinar à Agência Nacional de Telecomunicações — Anatel que:*

*9.1.1. com fundamento nos arts. 2º e 3º da Lei 9.472/1997 e nos arts. 16 e 17 do Regulamento aprovado pelo Decreto 2.238/1997, apresente a este*



*Tribunal, 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:*

*9.1.1.1. 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;*

*9.1.1.2. plano de revisão dos regulamentos relativos à qualidade, contemplando a periodicidade da revisão e, entre outras atividades, a identificação das novas metas de qualidade, a realização de audiências públicas e aprovação de novos regulamentos;*

*9.1.2. com fundamento nos arts. 2º e 3º da Lei 9472/1997 e nos arts. 16, 17 e 19, caput, do Regulamento aprovado pelo Decreto 2.338/1997, contemple, nos estudos objeto do subitem 9.1.1.1 deste acórdão, disposições que busquem inibir a ocorrência e a recorrência das reclamações mais registradas pelos call centers das operadoras de telefonia e pelos órgãos de defesa do consumidor, valendo-se, para tanto, da obtenção das informações relativas ao registro de reclamações disponibilizadas pelo Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, bem como aquelas disponíveis nos call centers das operadoras, na forma estabelecida nos subitens 9.1.5 e 9.2.7 deste acórdão;*

*9.1.3. com fundamento no art. 2º, inciso III, da Lei 9.472/1997 e nos arts. 16 a 19 do Regulamento aprovado pelo Decreto 2.338/1997, apresente a este Tribunal, 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, com vistas à implementação de ações para corrigir as seguintes inconsistências:*

*9.1.3.1. erros existentes no processo de amostragem verificados nas metodologias para acompanhamento e controle das obrigações das prestadoras de telefonia;*

*9.1.3.2. falta de metodologia para acompanhamento sistêmico dos parâmetros de qualidade da telefonia móvel;*

*9.1.3.3. priorização inadequada das ações de fiscalização relativas à telefonia móvel;*

*9.1.4. com fundamento nos artigos 173 a 182 da Lei 9.472/1997 e em seu Regulamento e Regimento Interno, presente, no prazo máximo de 180 (cento e oitenta) dias, a contar da ciência deste acórdão, plano de reformulação dos processos sancionatórios, explicitando as soluções e o cronograma de implementação das ações, contemplando necessariamente, além de outras medidas consideradas pertinentes:*

*9.1.4.1 providências para assegurar o efetivo cumprimento dos prazos de instauração e análise de Processos de Apuração de Descumprimento de Obrigações — PADOs relativos às obrigações de qualidade, levando em consideração, especialmente, a necessidade de se evitar a prescrição da ação punitiva por parte do órgão regulador;*

*9.1.4.2. 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;*

*9.1.4.3. providências para assegurar que a materialidade das sanções garanta a correção tempestiva de irregularidades, bem como a prevenção delas;*



9.1.5. com fundamento no art. 2º, inciso III, c/c os arts. 96, inciso I, e 127, caput, e incisos III e X, da lei 9.472/1997, c/c os arts. 11, incisos XII e XIII, do Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado, aprovado pela Resolução Anatel n. 426, de 9/12/2005, 6º, incisos X e XI, do Regulamento do Serviço Móvel Pessoal, aprovado pela Resolução Anatel n. 316, de 27/9/2002, defina 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;

9.1.6. com fulcro no art. 3º da Lei 9.572/1997, 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, que contemplem, prioritariamente, os seguintes aspectos:

9.1.6.1. maior participação dos usuários nas decisões regulatórias da Anatel;

9.1.6.2. reativação do Comitê de Defesa dos Usuários;

9.1.6.3. a disseminação dos direitos e deveres dos usuários e das obrigações das prestadoras relativamente a esses serviços;

9.1.6.4. política de incentivo à criação de conselho de usuários junto às prestadoras dos principais serviços de telecomunicações e política de educação dos participantes desses conselhos;

9.2. recomendar à Anatel que:

9.2.1. quanto aos processos de regulamentação:

9.2.1.1. implemente instrumento sistemático e periódico para identificação precisa dos requisitos de qualidade exigidos pelo usuário;



9.2.1.2. estabeleça e divulgue periodicamente as diretrizes para elaboração e revisão da regulamentação, priorizando as exigências mais relevantes e recorrentes dos usuários;

9.2.1.3. estabeleça sistemática para o tratamento das demandas Internas e externas relacionadas à revisão de regulamentação;

9.2.1.4. implemente medidas que garantam a tempestividade do processo de regulamentação, a partir do estabelecimento de prazos máximos para cada etapa desse processo;

9.2.2. quanto ao processo de acompanhamento e fiscalização:

9.2.2.1. 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;

9.2.2.2. dê prosseguimento à realização periódica de pesquisas de satisfação dos usuários de serviços de telecomunicações, previstas no Regulamento de Aferição do Grau de Satisfação do Usuário;

9.2.2.3. crie mecanismos de aferição periódica das obrigações previstas no PGMQ atualmente não contempladas nos Regulamentos de Indicadores de Qualidade e nos demais procedimentos usuais de acompanhamento;

9.2.2.4. 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;

9.2.2.5. 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;*

*9.2.2.6. realize periodicamente auditoria dos sistemas informatizados de faturamento e atendimento aos usuários das empresas de telefonia fixa e móvel;*

*9.2.2.7. crie mecanismos sistemáticos para acompanhar com mais rigor a resolução dos problemas apontados nos relatórios de fiscalização;*

*9.2.3. quanto ao processo sancionatório:*

*9.2.3.1. reforce a utilização de medidas alternativas aos PADOs, como a criação e divulgação de ranking mensal de qualidade dos serviços de telefonia com base nos dados da Anatel (hoje já existente), nos dados obtidos junto aos call centers das empresas de telefonia e nos dados disponibilizados pelo Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, bem como a adoção das medidas cautelares previstas nos arts. 175 da LGT e 72 do Regimento Interno, dentre outras alternativas possíveis, visando garantir a qualidade na prestação dos serviços e a elevação dos seus padrões, considerando o efeito indutor imediato que as referidas medidas podem propiciar;*

*9.2.3.2. promova modificações e melhorias necessárias para que o Sistema S-PADO concentre as informações do PADO de todas as áreas da Agência que atualizam e consultam informações dos processos de apuração;*

*9.2.4. quanto à atuação da Agência no acompanhamento dos direitos e interesses dos usuários dos serviços de telecomunicações:*

*9.2.4.1. operacionalize mecanismos que possibilitem a maior participação dos usuários na realização de consultas públicas;*

*9.2.4.2. adote medidas no sentido de aperfeiçoar as formas de*



*divulgação do desempenho das prestadoras relacionadas à qualidade da prestação dos serviços;*

*9.2.5. com vistas a inibir o não-atendimento ou o atendimento inadequado ao usuário, adote medidas no sentido de sancionar com maior rigor as operadoras de telefonia quando as reclamações dos usuários dirigidas ao call center da Anatel não tenham sido adequadamente atendidas pelas operadoras sem motivo justificado;*

*9.2.6. procure reformular os processos sancionatórios de forma contemplar neles, além das medidas determinadas no item 9.1.4, retro, e de outras medidas consideradas pertinentes, as seguintes:*

*9.2.6.1. fixação de 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;*

*9.2.6.2. estabelecimento de 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;*

*9.2.6.3. dever de avaliar a imediata adoção de medidas cautelares sempre que se verificar o descumprimento, pelas operadoras de telefonia, de direitos que afetam significativa parcela de usuários dos serviços, de maneira a garantir maior rapidez e efetividade na correção de irregularidades verificadas em relação à qualidade da prestação dos serviços de telefonia aos usuários, sem prejuízo da instauração do PADO correspondente, e da conseqüente possibilidade de agravamento da sanção que eventualmente vier a ser aplicada, de forma semelhante ao que prevê o art. 15 do atual Regulamento de Aplicação*



*de Sanções Administrativas;*

*9.2.7. adote providências junto às prestadoras de serviços de telefonia fixa e móvel, mediante a edição de regulamentação apropriada, no sentido de prover a Agência de acesso em tempo real (online) à base de dados de registros de reclamações de usuários nos correspondentes call centers, para consulta e acompanhamento remoto do registro e resolução das reclamações e problemas reportados pelos usuários, preferencialmente via internet;*

*9.2.8. adote providências junto às operadoras de telefonia móvel e fixa no sentido de implementar mecanismos que possibilitem aos usuários conhecer com precisão o conteúdo de suas solicitações e reclamações que forem registradas nos call centers dessas operadoras, bem como lhes permita acompanhar pari passu as providências por elas adotadas, preferencialmente por meio de envio ao usuário do número de protocolo e conteúdo das suas reclamações/solicitações imediatamente após o seu registro, para o endereço de e-mail informado pelo usuário, ou, ainda, por meio de envio de mensagem de texto para o seu telefone celular;*

*9.2.9. adote as medidas necessárias com vistas a possibilitar aos usuários dos serviços de telefonia fixa e móvel o registro de suas solicitações e reclamações junto aos call centers das operadoras em tempo razoável, preferencialmente fixando, mediante alterações que considerar pertinentes nos regulamentos dos serviços e respectivos Planos Gerais de Metas de Qualidade, limite máximo para o número de atendentes de call center e respectivos níveis de atendimento a que o usuário poderá se sujeitar, de modo que o último nível de atendimento seja o de supervisão, que necessariamente deverá ser capaz de registrar e protocolar qualquer solicitação ou reclamação do usuário, independentemente de qual seja a área de competência para atendimento à sua solicitação ou saneamento de sua reclamação, a fim de evitar sucessivas e intermináveis transferências do atendimento a diversos setores, áreas ou*



*peessoas, da operadora de telefonia, sem que o usuário consiga registrar sua solicitação ou reclamação;*

*9.2.10. inclua, no cumprimento à determinação constante do subitem 9.1.6.3 deste acórdão, as medidas que porventura vierem a ser adotadas em cumprimento às recomendações constantes dos subitens 9.2.3.1 (no que se refere ao ranking mensal de qualidade), 9.2.4.1, 9.2.4.2, 9.2.5, 9.2.8 e 9.2.9 retro;*

*9.3. reiterar à Anatel as seguintes recomendações efetuadas por ocasião da prolação do Acórdão 1.458/2005 — TCU — Plenário,:*

*“9.2.7. crie mecanismos sistemáticos de aferição da qualidade e da eficiência dos serviços de atendimento ao usuário oferecidos pelas prestadoras, mitigando o risco de que a Agência Reguladora execute tarefas excessivas de prestação de informação e atendimento ao usuário; decorrentes de eventual ineficiência e baixa qualidade da atuação das prestadoras nessa área;*

*“9.4.1. reative o Comitê de Defesa dos Usuários com as competências estabelecidas na Resolução n. 107, de 26 de fevereiro de 1999;”*

*“9.4.2 realize estudos para estabelecer política de incentivo à criação de conselho de usuários junto às prestadoras dos principais serviços, bem como política de educação dos participantes desses conselhos;”*

*“9.5.2 crie mecanismos de integração entre as diversas áreas envolvidas na qualidade dos serviços, como a ARU, área de defesa de usuários das superintendências, ouvidoria e as áreas responsáveis pelo Plano Geral de Metas de Qualidade (PGMQ,}, com o objetivo de realizar melhor acompanhamento da qualidade da prestação dos serviços de telecomunicações;”*

*9.4. com fundamento no art. 8º, caput, e art. 49 da Lei 9.472/1997, recomendar à Anatel, em conjunto com o Ministério das Comunicações, que encaminhem a este Tribunal análise circunstanciada das necessidades de recursos para o bom e regular funcionamento da Agência Reguladora,*



*considerando suas atribuições institucionais e as medidas determinadas e recomendadas neste acórdão, especificamente em termos de:*

*9.4.1. desenvolvimento das atividades de regulamentação;*

*9.4.2. desenvolvimento das atividades de fiscalização e sanção;*

*9.4.3. desenvolvimento de políticas de inclusão de usuários nos processos de acompanhamento da prestação dos serviços de telefonia, com foco em iniciativas de educação do usuário.*

*9.4.4. conseqüências dos cortes orçamentários que vêm sendo impostos à Agência, relativamente ao cumprimento de suas competências regulatórias e legais;*

*9.5. recomendar ao Ministério das Comunicações que remeta os resultados da análise mencionada no subitem anterior para conhecimento do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão e da Casa Civil da Presidência da República;*

*9.6. recomendar ao Ministério das Comunicações, conjuntamente com a Agência Nacional de Telecomunicações, que busquem entendimentos com os Ministérios do Planejamento, Orçamento e Gestão e da Fazenda, com a Casa Civil da Presidência da República, bem como junto ao Congresso Nacional, caso seja preciso, no sentido de dotar a Anatel dos recursos mencionados no item 9.4, retro;*

*9.7. determinar, à Anatel, com fulcro no art.. 250, inciso II, do Regimento Interno/TCU, que encaminhe à Secretaria de Fiscalização de Desestatização deste Tribunal, no prazo de 60 (sessenta) dias, Plano de Ação contendo cronograma de adoção das providências com vistas à implementação das determinações e recomendações constantes deste acórdão e a identificação dos responsáveis, e respectivos substitutos, para implementação de cada medida;*



9.8. *determinar à Sefid que:*

9.8.1. *proceda ao monitoramento das medidas ora dirigidas à Anatel, atuando processos específicos para esse fim, tantos quanto entenda necessário, nos termos dos arts. 42, caput e § 30, da Resolução TCU 191/2006, e 243 do Regimento Interno/TCU, incluindo nessa atividade o monitoramento das recomendações constantes do Acórdão 1.458/2005 — Plenário que ainda não foram integralmente cumpridas pela Agência;*

9.8.2. *proceda ao exame dos possíveis reflexos das ações adotadas pela Agência no cumprimento das medidas consignadas neste acórdão, após a edição da Resolução Anatel 443/2006 e da Consulta Pública 751, de 6/11/2006, que trata da Proposta de Regulamento de Conselho de Usuários do Serviço Telefônico Fixo Comutado;*

9.9. *enviar cópia do inteiro teor deste acórdão, bem como do relatório de auditoria e seus anexos:*

..... “

É o relatório.

## **II - VOTO DO RELATOR**

A Proposta de Fiscalização e Controle em comento foi, sem dúvida, uma das mais importantes iniciativas desta Comissão, pois enfrentou problema que atinge praticamente a totalidade da população brasileira, uma vez que os



serviços de telecomunicações podem ser considerados, nos dias atuais, quase tão essenciais quanto os de água e luz.

Os problemas apontados de modo geral na PFC/32 foram investigados e detalhados pela auditoria do TCU, para a qual cabe menção de nossa parte relativamente a excelência do trabalho realizado, detectando-se a existência real dos problemas levantados, além de outras questões a eles relacionadas, todas analisadas e cujos resultados estão descritos, de forma breve, neste relatório.

Finalmente, após análise do acórdão acima transcrito e dos relatórios que o fundamentaram, concluímos que os objetivos da Proposta de Fiscalização e Controle nº 32, de 2004, foram atingidos, e que as determinações e recomendações do TCU, se seguidas, deverão resolver os problemas encontrados.

Ante o exposto, damos por concluído nosso trabalho, lembrando que resta sempre a esta Comissão manter-se alerta para verificar se as soluções serão efetivamente implantadas e se outras questões referentes ao nosso âmbito de atuação, a defesa do consumidor, exigirão novamente nossa participação para garantir a defesa dos interesses e direitos dos usuários dos serviços de telecomunicações.

Sala da Comissão, em                      de                      de 2007.

Deputado JÚLIO DELGADO  
Relator



ArquivoTempV.doc

