

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

PROPOSTA DE FISCALIZAÇÃO E CONTROLE Nº 37, DE 2000

Propõe que a Comissão de Defesa do Consumidor, Meio Ambiente e Minorias fiscalize e investigue as atividades desenvolvidas pela empresa telefônica Telemar.

Autores: Deputado Walter Pinheiro e outros

Relator: Deputado José Carlos Araújo

RELATÓRIO FINAL

Os Ilustres Deputados Walter Pinheiro, Simão Sessim, Jorge Bittar, Gilmar Machado e Fernando Ferro apresentaram, em 2000, Requerimento, propondo fiscalizar a empresa telefônica Telemar, quanto aos seguintes aspectos:

- cumprimento das metas de universalização e qualidade de prestação de serviços de telefonia determinadas pela ANATEL e pelo contrato de concessão de serviços públicos;
- aumentos de tarifas;
- atos de administração referentes à demissão em massa de trabalhadores.

A presente PFC foi relatada previamente pelo Deputado Celso Russomanno, cujo Plano de Execução e Metodologia de Avaliação previu:

a) a obtenção:

- de cópias do contrato de concessão assinado com a Telemar;
- de cópia da correspondência oficialmente trocada entre a ANATEL e a Telemar referente à execução do contrato de concessão e à sua fiscalização pela Agência dos termos da concessão, particularmente no tocante a metas operacionais e fixação de tarifas e respectivos reajustes;
- de dados, por intermédio dos PROCON's estaduais, sobre o volume total e percentual de reclamações dos usuários sobre os serviços prestados pela Telemar, comparados com as reclamações recebidas antes da privatização das estatais que operavam os serviços em cada Estado.

b) a realização de:

- auditoria operacional, pelo Tribunal de Contas da União, na concessão da Telemar e nos procedimentos de fiscalização da ANATEL sobre a execução da concessão, em especial, acerca das metas operacionais fixadas no contrato, relativamente à instalação de terminais, quantidade de usuários, reclamações dos consumidores e fixação de tarifas e respectivos reajustes;
- audiência pública com a Telemar sobre os termos e a operação da concessão que ela detém;
- audiência pública com o Presidente da ANATEL.

as medidas constantes deste Plano de Execução, foi solicitada a auditoria operacional ao TCU. Esta Corte, informou, através do Acórdão nº 1.491, de 2003, que a matéria objeto da solicitação já estava sendo objeto de exame, consoante auditorias já realizadas e outras fiscalizações em andamento na ocasião.

A seguir, apresentaremos síntese das principais conclusões das referidas auditorias realizadas pelo TCU.

O Tribunal determinou à ANATEL que:

- a) *promova estudos conclusivos para a definição de*

uma metodologia que permita mensurar os ganhos de produtividade efetivos auferidos pelas empresas de telecomunicações, incluindo os ganhos econômicos da modernização, expansão ou racionalização dos serviços, os decorrentes de novas receitas alternativas, bem como aqueles que não decorram diretamente da eficiência empresarial;

b) acompanhe rigorosamente o cumprimento dos prazos para atendimento de solicitações de acessos individuais, no Plano de Serviço Básico, estabelecidos nos contratos de concessão do Serviço Móvel Celular;

c) acompanhe a evolução dos preços praticados pelas prestadoras de serviços de comunicação de massa (TV por assinatura), assegurando dessa forma instrumentos e dados adequados para subsidiar os estudos de viabilidade econômico-financeira das outorgas a serem licitadas; para identificar eventuais abusos ou violações ao princípio do preço justo; e para verificar o comportamento e/ou alterações de tarifas ou preços desses serviços decorrentes da regulação e/ou da competição entre esses serviços.

Por outro lado, o TCU recomendou à ANATEL que:

a) faça uso mais constante de outras formas de acompanhamento de metas, principalmente a realização de fiscalizações in-loco e pesquisas de opinião junto aos usuários, o que permitirá ao órgão verificar o efetivo cumprimento de obrigações não cobertas pelos indicadores, assegurando uma atuação mais efetiva no sentido de assegurar o cumprimento de todas as metas contratuais, bem como incentivar a prestação de serviços com a qualidade esperada pelos usuários;

b) acompanhe a situação econômico-financeira das concessionárias do serviço telefônico fixo comutado (STFC), bem como efetue estudos periódicos sobre a situação e o desempenho contábil, econômico e financeiro dessas empresas, assegurando com isso a posse de informações adequadas a respeito da evolução de receitas, custos e despesas, por modalidade de serviço, evidenciando mais facilmente as situações de aumento abusivo de tarifas e/ou os ganhos de eficiência e

produtividade ou quaisquer outros ganhos econômicos relacionados à prestação de serviços;

c) envide esforços no sentido de celebrar com as operadoras de serviços de comunicação de massa, protocolo de compromisso ou instrumento análogo, definindo indicadores e metas de qualidade, de modo a promover a progressiva melhoria na prestação desses serviços;

d) promova estudos conclusivos para a definição de uma metodologia efetivamente adequada para orientar o estabelecimento de tarifas de interconexão, buscando assegurar que essas tarifas atendam aos fins a que se destinam, orientando sua fixação em um nível que incentive o estabelecimento da concorrência e, ao mesmo tempo, assegure a remuneração adequada dos investimentos realizados e/ou por realizar, de modo a incentivar tanto o investimento em novas redes, como a atualização e expansão da rede existente.

Pelo acima exposto, consideramos atendidos os objetivos da Proposta de Fiscalização e Controle nº 37, de 2000, e votamos pelo seu encerramento e arquivamento

Sala da Comissão, em de de 2011

Deputado JOSÉ CARLOS ARAÚJO
Relator