



REQUERIMENTO Nº , DE 2016 - CI

No Relatório de Auditoria TC 023.133/2015-5 e seu apenso, o Tribunal de Contas da União, nos termos do voto do Relator, Ministro Bruno Dantas, considerou insatisfatória a atuação da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) na fiscalização do Serviço Móvel Pessoal (SMP), em detrimento do usuário e do setor de telecomunicações.

O trabalho buscou avaliar a atuação da Anatel, como órgão regulador dos serviços, na garantia da qualidade da telefonia móvel, em consonância com a percepção do usuário, com os direitos do consumidor e com os padrões técnicos exigidos pelas próprias concessionárias.

Para tanto, fixou-se na análise das respostas às seguintes questões:

- “1. A atuação da Anatel contribui para a melhor compreensão pelo consumidor do serviço prestado e dos seus direitos?”*
- 2. Os requisitos vigentes de qualidade do serviço de telefonia móvel definidos pela agência estão alinhados com a percepção do usuário?”*
- 3. A forma de utilização dos principais instrumentos do órgão regulador, a exemplo de planos de melhoria e indicadores, e os resultados obtidos por eles promovem a melhoria da qualidade do serviço de telefonia móvel?”*

As conclusões constantes do mencionado Relatório apontaram **deficiências e fragilidades** na atuação da Agência, patenteando a necessidade de que se promovam adequações em seus sistemas de

fiscalização, de modo a proporcionar ao usuário a prestação de serviços condizentes com suas expectativas, de acordo com o direito que lhe cabe, nos termos da legislação pertinente.

Assim é que foram observadas:

a) falhas na clareza e na transparência das informações sobre o serviço de telefonia móvel, de modo a facilitar ao consumidor o exercício do poder de escolha de plano e de operadora;

b) insuficiência dos requisitos da Anatel no que se refere ao atendimento da satisfação do consumidor;

c) necessidade de fortalecimento e de aprimoramento das atribuições de fiscalização e a consequente aplicação de sanções, de modo a estimular as operadoras a cumprirem as normas a que se obriga o setor, em proveito do usuário.

Diante do exposto, **REQUEIRO**, nos termos do art. 58, § 2º, inciso II, da Constituição Federal, e do art. 93, inciso II, do Regimento Interno do Senado Federal, a realização de audiência pública, no âmbito da Comissão de Serviços de Infraestrutura – CI, ouvido o Plenário, para debater medidas para o aprimoramento da atuação da Agência Nacional de Telecomunicações e o fortalecimento de sua estrutura, presentes os seguintes convidados:

1 – representante da Agência Nacional das Telecomunicações;

2 – Senhor Marcelo Barros da Cunha, Secretário de Fiscalização de Infraestrutura de Aviação Civil e Telecomunicações, do Tribunal de Contas da União;

3 – Senhor Eduardo Levy Cardoso Moreira, Diretor-Executivo da Sindicato Nacional das Empresas de Telefonia e de Serviços Móvel Celular e Pessoal

4 – Senhora Alessandra Garcia Marques, Presidente da Associação Nacional dos Ministério Públicos do Consumidor

Sala de Reuniões,

Senador **GARIBALDI ALVES FILHO**

