



Aproyado em 18/06/13  
Femili Costa  
Presidente da CCT



\*70012.14951\*

**SENADO FEDERAL**  
Gabinete da Senadora ANGELA PORTELA

**REQUERIMENTO Nº 21, DE 2013-CCT**

Requeiro nos termos regimentais, pelo presente, a realização de Audiência Pública pela Comissão de Ciência, Tecnologia, Inovação, Comunicação e Informática – CCT para debates sobre a “**QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES (MÓVEL, FIXA E BANDA LARGA) – ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS E PESQUISA DE SATISFAÇÃO – IMPLANTAÇÃO DOS SERVIÇOS E TECNOLOGIA 4G E GRANDES EVENTOS – REGULAMENTO DE CELEBRAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DE TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA E PESQUISA**”, com convite aos órgãos e autoridades abaixo elencadas, sem prejuízo de acréscimo de outros convidados.

- AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES – ANATEL
- TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO – TCU
- SINDICATO NACIONAL DAS EMPRESAS DE TELEFONIA E DE SERVIÇO MÓVEL CELULAR E PESSOAL – SINDITELEBRASIL
- INSTITUTO BRASILEIRO DE DEFESA DO CONSUMIDOR – IDEC
- SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR – SENACOM

Em sendo aprovado o presente requerimento, será então oportuna e brevemente definida a data para a sua realização, dada a importância e atualidade do tema, pelo que então o encaminhamento para apreciação e deliberação por meus pares da Comissão, na expectativa do seu apoio e aprovação.

*A*



**SENADO FEDERAL**  
Gabinete da Senadora ANGELA PORTELA



\*70012.14951\*

## JUSTIFICAÇÃO

Buscamos por este requerimento estabelecer um debate em torno do tema global da qualidade do serviço de telecomunicações, abordando alguns aspectos atuais e relevantes, sobre os quais discorro adiante.

Há que se privilegiar nessa discussão o contraditório e a oportunidade para que todas as partes envolvidas no esqueleto da prestação do serviço possam se manifestar.

Seja a ANATEL, sejam as prestadoras dos serviços de telecomunicações, órgãos de defesa do consumidor, e também a recém criada Secretaria Nacional do Consumidor, esperamos que todos possam contribuir para o debate apresentando os seus pontos de vista e argumentos.

Oportunamente incluímos no rol de convidados, por sua função constitucional de auxiliar do Congresso Nacional no exercício do controle externo, o Tribunal de Contas da União – TCU, que nos últimos anos vem se manifestando e produzindo relatórios sobre questões relacionadas aos serviços públicos, incluindo as telecomunicações.

Sobre os temas, podemos afirmar precipuamente que as audiências públicas realizadas no ano de 2012, notadamente em torno da ação fiscalizatória da ANATEL e que culminou com a edição de medidas cautelares e punitivas às prestadoras da telefonia móvel, ainda estão em aberto.

A própria agência periodicamente vem monitorando os índices de qualidades e planos de investimento apresentados para sanear as deficiências e queixas dos usuários. Inclusive há o compromisso público pela ANATEL e pelo próprio Ministério das Comunicações para que os resultados desse monitoramento venham a ser constantemente atualizados para esta casa.

Devemos observar também a recente pesquisa de satisfação do usuário apresentada pela ANATEL, que merece uma maior atenção e análise pela



CCT.

Os dados nela contidos são complexos e em alguns momentos dão a impressão de que se chocam com as costumeiras manifestações negativas apresentadas pela sociedade com relação aos serviços de telecomunicações, sejam pelos órgãos de defesa do consumidor ou pelos próprios usuários.

Não se infere por uma pura e simples tendência de degradação na qualidade dos serviços, mas no atual cenário, e pelo histórico que possuímos, as análises devem ser feitas sobre dados e relatórios concretos, e que permitam aos membros do Senado Federal, e em particular ao plenário da CCT, extrair as suas conclusões.

Propomos também a abordagem sobre a recente proposta do Regulamento de Celebração e Acompanhamento de Termo de Ajustamento de Conduta (Consulta Pública ANATEL nº 13/2013), que “tem por objetivo estabelecer os critérios e procedimentos para celebração e acompanhamento, no âmbito administrativo, de Termo de Ajustamento de Conduta - TAC entre a Anatel e concessionária, permissionária ou autorizada de serviços de telecomunicações e dá outras providências, com vistas a adequar a conduta da Compromissária às disposições legais, regulamentares ou contratuais, mediante o estabelecimento de compromissos a ela imputados, com eficácia de título executivo extrajudicial”<sup>1</sup>.

Pela ementa do regulamento proposto denota-se a sua importância, pois o processo de fiscalização e autuações pelas agências, em especial a própria ANATEL, vem sendo alvo de questionamentos há tempos. Qualquer evolução regulatória ou legal que traga eficácia e eficiência ao processo será sobejamente bem-vinda, mas há que se resguardar o interesse maior, público e do próprio usuário.

A presente justificação não se presta a analisar o teor da proposta, mas é

<sup>1</sup> Texto da proposta inicial, submetida à consulta pública – Art. 1º, *caput*.



**SENADO FEDERAL**  
Gabinete da Senadora ANGELA PORTELA



\*70012.14951\*

natural que tenhamos expectativas, a exemplo da garantia de lisura do processo e também a observância de que os TAC e valores envolvidos não devem e não podem vir a substituir a obrigação das prestadoras em garantir, e investir, na qualidade do serviço.

Se uma situação como essa última citada viesse a ocorrer, teríamos uma subversão da própria finalidade da fiscalização, assim como as suas atuações e penalidades aplicadas.

O próprio TCU já se manifestou em alguns momentos, tecendo críticas à dificuldade das agências em receber os valores das multas, pois além da demora na tramitação dos processos administrativos de apuração das infrações, na maioria das vezes houve uma excessiva judicialização do assunto. Entendemos então que o TCU poderá contribuir nos debates também sobre este tema.

Ainda mais, também deverá ser alvo dos debates e prestação de informações sobre a implantação da tecnologia de quarta geração, não somente sob a ótica da realização de grandes eventos, como a Copa das Confederações ou Copa do Mundo de Futebol.

O tema TELECOMUNICAÇÕES, e todos os seus desdobramentos, faz parte do histórico da CCT, sendo então o campo ideal para a realização da presente audiência pública, e por isso que esta tradição justifica sobremaneira a nossa iniciativa, pelo que conto com o apoio dos meus pares na CCT, na expectativa da sua aprovação.

Sala da Comissão, em 18/06/13

**Senadora ÂNGELA PORTELA**