

PARECER N° , DE 2015

SF/15706.44354-03


Da COMISSÃO DE SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA, sobre o Ofício “S” nº 1, de 2014 (nº 52, de 2013, na origem) da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), que encaminha, nos termos do art. 45 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, Relatório da Ouvidoria sobre a atuação daquele órgão.

RELATOR: Senador **WALTER PINHEIRO**

I – RELATÓRIO

Vem ao exame da Comissão de Serviços de Infraestrutura (CI) o Ofício nº 52/2013/OV, de 24 de dezembro de 2013, recebido nesta Casa como Ofício “S” nº 1, de 2014. Por meio dele, o Ouvidor da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) encaminhou, para conhecimento do Congresso Nacional, exemplar de relatório sobre a atuação do órgão, relativo ao ano de 2013.

O encaminhamento em questão se deu em cumprimento ao disposto no parágrafo único do art. 45 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997 (Lei Geral de Telecomunicações – LGT).

Além da mencionada documentação, integram o processado os Ofícios nº 61 e 62 (CN), de 11 de fevereiro de 2014, mediante os quais o Presidente da Mesa do Congresso Nacional, Senador Renan Calheiros,

comunica ao Presidente da Câmara dos Deputados, Deputado Henrique Eduardo Alves, seu envio para apreciação desta Comissão de Serviços de Infraestrutura (CI) e do Conselho de Comunicação Social (CCS).

II – ANÁLISE

Conforme determina o Regimento Interno do Senado Federal (RISF), nos termos do seu art. 104, inciso I, cumpre à CI manifestar-se sobre assuntos pertinentes aos serviços de telecomunicações. A iniciativa em comento inscreve-se, portanto, no rol das matérias afeitas ao exame deste Colegiado.

O primeiro aspecto a ser ressaltado sobre a matéria é a disciplina legal que a rege: a LGT, por meio do parágrafo único de seu art. 45, confere ao Ouvidor da Anatel a competência para produzir apreciações críticas sobre a atuação da Agência, as quais, consubstanciadas em relatório, são encaminhadas, para conhecimento, ao Congresso Nacional, ao Ministério das Comunicações e a outros órgãos do Poder Executivo.

Nesse sentido, destacamos os pontos mais relevantes do documento, de forma a sintetizar o trabalho elaborado pela Ouvidoria do órgão regulador das telecomunicações.

O Relatório encontra-se organizado em três tópicos, a saber:

- Interesses Estratégicos de Estado, compreendendo as políticas públicas propostas pelo Governo Federal e pelo Poder Legislativo que dialogam com o setor de telecomunicações;
- Interesses do Setor Regulado, com enfoque nas questões que buscam estabelecer parâmetros entre regulação e expansão do setor; e
- Interesses dos Consumidores, que busca analisar o desempenho da Anatel a partir das interações dos cidadãos com a Ouvidoria, especialmente no período de 2012 e 2013.



SF/15706.44354-03

No que diz respeito às ações de interesses públicos ou estratégicos do Estado, a Ouvidoria da Anatel destacou a manutenção dos compromissos com a universalização da telefonia fixa; a elaboração do Plano Nacional da Banda Larga (PNBL), com vistas à expansão do acesso da população à internet com alta velocidade; e a participação da Agência como integrante do Comitê Técnico de Consumo e Regulação do Observatório Nacional das Relações de Consumo, previsto no Plano Nacional de Consumo e Cidadania (PLANDEC), que tem como finalidade promover a proteção e a defesa do consumidor em todo o território nacional.

Também foi destacada a revisão da regulamentação de uso do espectro de radiofrequências, que prevê a elaboração de Plano Diretor de Gestão do Espectro, fundamental para a gestão estratégica desse bem público escasso.

O desenvolvimento de projeto de modelagem de custos dos serviços de telecomunicações foi salientado por se relacionar com a fixação das tarifas de uso da rede de telefonia fixa, sendo um importante instrumento de suporte às decisões da Anatel voltadas às ofertas de atacado, com reflexos nos preços praticados pelas empresas.

Outra ação estratégica analisada foi o chamado *telefone social*, que se relaciona com a universalização da telefonia fixa. Trata-se da modalidade Acesso Individual Classe Especial (AICE), destinada a beneficiar as famílias inscritas no Cadastro Único dos Programas Sociais do Governo Federal, as quais podem ter acesso ao serviço de telefonia fixa em condições especiais.

Segundo o relatório, a criação do AICE não obteve a esperada adesão e, com isso, mais da metade dos lares brasileiros permanecem sem o telefone fixo. Igualmente inconclusas estão as metas de disseminação da telefonia rural e fornecimento de internet banda larga às escolas públicas rurais.

As ações desenvolvidas pela Anatel relativamente às demandas de infraestrutura de telecomunicações para os grandes eventos internacionais – Copa do Mundo no Brasil e Olimpíadas do Rio – também foram analisadas

pela Ouvidoria, sendo destacado o legado decorrente das aquisições de equipamentos de fiscalização, os quais, depois de utilizados nas cidades sedes, serão redistribuídos às unidades descentralizadas da Agência.

Finalizando o tópico referente aos interesses estratégicos de Estado, o relatório considera como um importante avanço a licitação das faixas de 2,5 gigahertz (GHz) e de 450 megahertz (MHz) do espectro de radiofrequência, que viabilizou a introdução, no País, da telefonia móvel de quarta geração (4G), permitindo o aprimoramento da qualidade e o incremento da velocidade na transmissão de dados em redes sem fio. Já a faixa de 450 MHz permitirá ampliar o atendimento das áreas rurais com serviços de voz e dados, com internet banda larga.

No tópico referente aos interesses do setor regulado, a Ouvidoria salientou que a reestruturação da Anatel, realizada a partir da aprovação da sua Resolução nº 612, de 29 de abril de 2013, representa um importante avanço para o enfrentamento das dificuldades enfrentadas pela Autarquia no que diz respeito à capacidade de conferir efetividade ao cumprimento de suas normas.

A Ouvidoria destacou, ainda, a criação da Superintendência de Controle de Obrigações (SCO) e a edição do novo Regulamento de Aplicação de Sancções Administrativas (Resolução nº 589, de 7 de maio de 2012), que prevê, entre outras providências, a possibilidade de adoção de medidas cautelares e a celebração, com os infratores, de Termo de Ajustamento de Conduta às exigências legais.

Outra iniciativa que mereceu atenção da Ouvidoria disse respeito aos esforços para a elaboração de um regulamento único sobre atendimento e cobrança dos serviços de telefonia fixa, telefonia móvel, TV por assinatura e acesso à internet, de forma a promover uma harmonização das regras desses diferentes serviços, simplificando, conferindo a clareza aos procedimentos e ampliando as formas de atendimento ao consumidor. Os esforços da Agência foram consolidados com a edição do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), aprovado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014.





SF/15706.44354-03

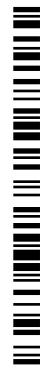
A reestruturação da Anatel foi destacada também por representar um alinhamento do órgão ao objetivo de aproximar a prestação dos serviços de telecomunicações aos anseios dos cidadãos, merecendo destaque a criação da Superintendência de Relações com Consumidores (SRC).

Outra iniciativa da Agência, apontada como positiva, foi a assinatura do Termo de Cooperação Técnica entre a Anatel e a Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça SENACON/MJ, ocorrida em 1º de novembro de 2013. A assinatura desse acordo integra o Plano Nacional de Consumo e Cidadania (PLANDEC), lançado em 15 de março de 2013, e que tem, como objetivo central, garantir a melhoria na qualidade de produtos e serviços; modernizar as relações de consumo no Brasil; e envolver os órgãos da Administração Pública Federal, com destaque para as agências reguladoras, em uma política em prol da defesa do consumidor.

O relatório realçou, ainda, a adoção de outras medidas destinadas a aprimorar o atendimento aos consumidores, tais como, o processo de reorganização do Comitê de Defesa dos Usuários (CDUST), a criação dos Conselhos de Usuários das Prestadoras de Serviços de Telecomunicações e a decisão para que as prestadoras de serviços de telecomunicações depositem no Fundo de Defesa dos Direitos Difusos (FDD) os valores correspondentes à reparação de danos que causarem aos consumidores não identificáveis.

Outra ação a ser realçada diz respeito às medidas cautelares adotadas em 20 de julho de 2012, que suspenderam a comercialização e a ativação de serviços móveis oferecidos pelas operadoras com os piores desempenhos, obrigando-as a elaborarem um plano de melhoria dos serviços oferecidos aos consumidores.

Os dados apresentados pela Ouvidoria confirmam os elevados índices de insatisfação dos usuários com a qualidade dos serviços de telecomunicações, incluindo as reclamações relativas às cobranças indevidas. Conforme informado pela Agência, somente no ano de 2013, a Anatel recebeu mais de 3,1 milhões de reclamações contra operadoras de serviços de telecomunicações, a maioria delas relacionadas à cobrança (33,9% do total).



SF/15706.44354-03

O acesso à banda larga móvel também carece de melhorias. Segundo informado pela própria Anatel (5º ciclo de avaliação), três das quatro empresas que operam em todo o País não conseguiram cumprir a meta, estabelecida pela Agência, de acesso à rede em 98% das tentativas.

Assim, em que pese aos esforços envidados pela Anatel, o relatório da Ouvidoria evidencia a existência de um *deficit* de efetividade da ação fiscalizadora da Agência, especialmente no que diz respeito ao atendimento das expectativas e direitos dos consumidores dos serviços de telecomunicações.

Nesse contexto, deve-se ressaltar o trabalho da Ouvidoria que, sensível ao seu relevante papel de mediar a relação do cidadão com a Anatel, tem contribuído com críticas e recomendações para a melhoria da atuação da Agência.

III – VOTO

Diante do exposto, cumprido o disposto no parágrafo único do art. 45 da Lei nº 9.472, de 1997, voto pelo **conhecimento e arquivamento** do Ofício “S” nº 1, de 2014, que encaminhou o Relatório da Ouvidoria da Anatel relativo ao ano de 2013.

Sala da Comissão,

, Presidente

, Relator