

## **ATA DA REUNIÃO 01/2010 ORDINÁRIA DO COMITÊ DE DEFESA DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES**

Data: 31 de março de 2010

Horário: 9:00 horas

Local: Ed. Sede da ANATEL - Sala de Reuniões do 8º andar, Bloco H – Brasília/ DF.

### **Participantes**

#### **Membros do Comitê externos:**

- Estela Waksberg Guerrini (Representante de Usuários de SCM – Titular)
- Fernando Natal Estevanato (Representante de Usuários de Serviços Móveis - Suplente)
- Jayran Nascimento (Representante de Usuários Outros Serviços de Telecomunicações – Suplente)
- Suzana Vidal de Toledo Barros (Representante de Usuários do STFC – de Uso Coletivo - Titular)
- LUIS JOHN CUZA (Representante de Entidade de Classe das Prestadoras do Serviço de Telecomunicações - Suplente)
- Antonio Eduardo Ripari Neger (Representante de Usuários do STFC – de Uso Individual - Suplente)

#### **Ausências:**

- Jose Vicente Dos Santos (Representante do Ministério das Comunicações – Titular)
- Izabel Maior (Representante da Secretaria Especial de Direitos Humanos – Presidência da República – Titular)
- Marcella Lopes De Carvalho Pessanha Oliboni (Representante de Usuários de outros Serviços de Telecomunicações – Titular)
- Cátia Ern (Representante da Secretaria Especial de Direitos Humanos – Presidência da República – Suplente)
- Maria Inês Rodrigues Landini Dolci (Representante de Usuários de Serviços Móveis – Titular)
- Marilaine Sperb Moraes (Representante de Usuários do STFC – de Uso Individual - Titular)

#### **Membros do Comitê internos:**

- Antonio Bedran (Conselheiro da Anatel e Presidente do CDUST)
- Simone Scholze (Superintendente Executiva)
- Nilberto Miranda (Ouvidor)
- Jorge Luiz Stark (Chefe da Assessoria Parlamentar e de Comunicação Social)
- Rubia Marize Araújo (Chefe da Assessoria de Relação com os Usuários)

- **Superintendentes Convidados:** Edílson Ribeiro dos Santos (Superintendente de Radiofrequência e Fiscalização) Ara Apkar Minassian (Superintendente Serviço de Comunicação de Massa) Dirceu Baraviera (Superintendente de Serviços Privados)
- **Servidores Convidados:** Lila Paula De Sousa Ganzer, Irani Cardoso Silva, Ricardo Toshio Itonaga, Clemliton Saraiva; Leandro Carneiro, Alexandre Gameiro, Ana Maria Hosannah, André Carvalho Gusmão, Letícia Barbosa Pena Elias, Lindalva Borges Carvalho, Jaqueline Gomes de Oliveira.

1. A abertura da reunião foi procedida pelo Presidente do Comitê, Conselheiro ANTONIO BEDRAN, que destacou inicialmente a Súmula relativa ao desbloqueio de aparelhos celulares, que foi matéria de interesse e contribuição de membros do Comitê. Em seguida solicitou manifestação acerca da ata da reunião anterior, a qual foi aprovada, sem ressalvas.

2. Seguindo a pauta da reunião, a Superintendente Executiva, Sra SIMONE SCHOLZE, apresentou o Acompanhamento da Implementação dos Projetos do Plano Geral de Regulamentação destacando as 13 Diretrizes do Ministério das Comunicações, as 23 ações de curto prazo do PGR e a respectiva situação dos 59 projetos em andamento, ressaltou em particular os estudos preliminares para a elaboração do Plano Geral de Metas de Competição – PGMC, bem como a estratégia de elaboração com a realização de reuniões prévias com os diversos segmentos envolvidos no PGMC. Ao ser questionada sobre o prazo de implementação desse projeto, foi apresentada a seguinte estimativa: até o final de maio a proposta de Consulta Pública deverá ser encaminhada à Procuradoria Especializada para subsequente apreciação pelo Conselho Diretor, de julho a setembro em Consulta Pública, e até dezembro/10 deverá ser submetida à aprovação final no Conselho Diretor. Ao ser questionada sobre a conexão do PGR ao Plano Nacional de Banda Larga - PNBL, foram destacadas diversas ações voltadas para esse aspecto; ressaltando ainda que a revisão do PGR se dará a partir de novembro/10. O Sr. FERNANDO, representante de Usuários de Serviços Móveis junto ao comitê, fez questionamentos acerca da eficácia das fiscalizações, em razão do quadro de pessoal, foi informado que todas as ações estão apoiadas pelo plano geral de fiscalização e que o contingente será analisado de acordo com a demanda.

3. Seguiu-se a apresentação o Gerente - Geral de Planejamento e Contratação das Obrigações, da Superintendência de Universalização, Sr RICARDO ITONAGA, que abordou a Universalização das Telecomunicações, destacando o regime público da

prestação do serviço, a responsabilidade pelos custos; contextualizou o Plano Geral de Metas de Universalização - PGMU vigente, tais como, o atendimento às localidades, aos órgãos públicos e às pessoas com deficiências visuais, auditivas, e de locomoção; destacou a alteração do PGMU, por meio do Decreto 6.424/2008, que ampliou a infraestrutura de suporte do STFC para conexão em banda larga; cujo cronograma prevê o atendimento a 3.439 sedes de municípios até 31 de dezembro de 2011; ao apresentar o PGMU que entrará em vigor em 2011, demonstrou o mapeamento das demandas, que resultará na expansão de 108.838 acessos coletivos a serem instalados, destacou a política pública de inclusão digital (governo); Telecentros e atendimento às escolas rurais. Apresentou o FUST e as peculiaridades do PMU. Ao ser questionado sobre a comunicação com as prefeituras, foi informado que tem sido feito um esforço paralelo no sentido de viabilizar reuniões com prefeitos e representantes, contando com o apoio de outros agentes do governo, além da participação em conselhos específicos, adicionalmente está se buscando parceria com os Correios para ampliar a divulgação do PGMU; ao ser questionado sobre o atendimento precário dos acessos públicos já instalados no interior das capitais, foi informado que é facultado ao cidadão relatar os problemas diretamente à prestadora e depois à Anatel, caso não seja atendido; o servidor da SUN relatou sobre a forma de divulgação das informações dos PGMU e PMU, inclusive apresentou a propaganda que foi divulgada na televisão sobre as metas de universalização; a representante do STFC – de uso coletivo destacou seu interesse em trabalhar na divulgação dessas ações com o apoio do controle social; foi discutida também a relevância dos Correios nessa divulgação. Ao ser questionado sobre as metas de implantação e fiscalização efetiva no processo de universalização, foi informado que as áreas técnicas da superintendência, avaliam tecnicamente as demandas recebidas, o planejamento das concessionárias, as prospecções realizadas, cadastro de informações dos municípios que subsidiam as ações de fiscalização.

4. Seguiu-se a apresentação o Gerente Operacional de Regulamentação CLEMILTON SARAIVA, da Superintendência de Serviços Privados, com o tema Exploração de SMP por meio de Rede Virtual Credenciada e Autorizada – Móbile Virtual Network Operator (MVNO), objeto da Consulta Pública 50/2009. Destacou que ao elaborar o documento foi considerado o cenário de telecomunicações e as demandas da sociedade; em sua contextualização apresentou conceitos, princípios, modelo e estrutura do regulamento; destacou como vantagem que o serviço móvel poderá ser ofertado por entidades que não detenham autorização para uso de radiofreqüência, o que possibilitará novo modelo de negócio e a ampliação da competição, citando como exemplo: localização/ rastreamento, serviços de conteúdo voltados para bancos e prestadores de serviços de valor adicionado; serão considerados os modelos: credenciado ou autorizado (rede virtual). Ao

ser questionado sobre a entrada de novos prestadores para oferecer a infra-estrutura, informou que o modelo de utilização do espectro deve ser revisto. Ao ser questionado acerca da reserva de mercado para as empresas atualmente autorizadas e sobre a terceirização de alguns serviços, foi esclarecido acerca dos nichos que precisam ser atendidos em razão das novas aplicações que as prestadoras não tem capacidade de atender; foi levantado que o que está expresso no regulamento é que a responsabilidade do atendimento é da prestadora, que deve existir imposição no regulamento que evidencie o atendimento de forma compulsiva pela prestadora; foi esclarecido que existem contribuições na consulta pública que faz menção a esse teor. O representante de Usuários de Outros Serviços de Telecomunicações junto ao comitê, Sr JAYRAN, evidenciou a atuação brilhante da Agência e a transparência nas audiências públicas.

5. Ressalvando a importância das apresentações, e reconhecendo que a pauta atendia a pleito do Comitê, os representantes solicitaram maior tempo para discussão dos assuntos, sugerindo que houvesse aproximadamente 03 horas para apresentações e 03 horas para o desenvolvimento dos trabalhos; considerando a impossibilidade de participação do DPDC e o pleito do grupo, a apresentação do SINDEC acerca do relatório de reclamações fundamentadas e a apresentação da Assessoria de Relações com os Usuários foram adiadas para a próxima reunião. Em razão do deslocamento dos representantes, foi sugerido que as reuniões fossem realizadas em São Paulo, com pelo menos duas reuniões semestrais; tendo sido informado pela Sra SIMONE que o local das reuniões foi escolhido em razão da participação dos servidores, pois entende ser importante para o resultado, que haja maturação e sinergia, pois se trata de um comitê estratégico para a Anatel; e que a realização em outro local acarretará em deslocamento de servidores, ocasionando maior custo para a Agência. As próximas reuniões ficaram agendadas para 09/06 e 11/08 em Brasília, e 27/10 em São Paulo, em paralelo com o Evento do Futurecom. Foi solicitado também que as reuniões comecem em torno das 10:00 horas e terminem mais tarde, se necessário. A representante de Usuários do STFC – de Uso Coletivo junto ao Comitê, Sra SUZANA, solicitou a redução de temas da pauta de reunião, oportunidade em que manifestou ser desnecessária a participação de todos os Superintendentes, pois entende que o Comitê deva ter representações em número igualitário. Foi solicitado o envio de todas as apresentações, inclusive a de Atendimento (não apresentada); a Sra SUZANA manifestou sua preocupação com a estrutura da Anatel, a despeito dos trabalhos realizados, parabenizando em particular a participação da Superintendente Executiva; o Conselheiro BEDRAN reconheceu que há necessidade de uma reestruturação na Agência com vistas às mudanças tecnológicas onde haja maior celeridade e transparência para a sociedade, que a Anatel já age com transparência quando submete à consulta pública todos os seus regulamentos e quando realiza

audiências públicas nos casos de maior repercussão, tais como o Plano Geral de Outorgas - PGO e o PGR. A Sra SUZANA solicitou ainda, que o Comitê contribuísse previamente com as propostas de regulamentos a serem submetidas à consulta pública, podendo se dá paralelamente à consulta interna; foi esclarecido pela SUE o trâmite regimental das propostas de novos regulamentos, que tais informações são elaboradas nas áreas técnicas, depois são submetidas à Procuradoria, e então são levadas à deliberação do Conselho Diretor para subsequente publicação de Consulta Pública, pelo período mínimo de 10 dias, e que após esta data as áreas analisam as contribuições, justificando a respectiva adoção ou rejeição. Foi destacada a ausência de alguns membros do CDUST, tendo sido esclarecido que a Sra MARCELLA OLIBONNI informou que formalizará pedido de renúncia, oportunidade em que foi solicitada a revisão do Regimento Interno do Comitê de Defesa dos Usuários, para que sejam contemplados os casos de substituição do titular pelo suplente, em caráter definitivo e de modo que a composição do Comitê esteja sempre completa, por meio de Portaria do Presidente da Anatel. Para dar maior dinâmica aos trabalhos, o grupo sugeriu a distribuição de tarefas entre seus membros, ficando designados relatores para propor a revisão dos seguintes temas: Regimento Interno (Sr JAYRAN); Transparência na Agência (Sra SUZANA); e Direito à Informação (Sra ESTELA GUERRINI e o Sr ESTEVANATO). Houve a manifestação por parte do representante de Usuários de Serviços Móveis, Sr FERNANDO ESTEVANATO, de que existem diversos assuntos para relatoria acerca do procedimento de informação adequada aos usuários; oportunidade em que solicitou para a Agência o mapeamento do atendimento em loja, teleatendimento e dúvidas sobre promoção. Ao se falar no contingente de servidores voltados para a atividade de fiscalização, foi esclarecido pela Sra SIMONE que o último concurso destinou 50% das vagas para atividades de fiscalização dos Escritórios Regionais da Agência; na oportunidade foi solicitado o envio do plano de fiscalização anual ao CDUST. A Sra ESTELA GUERRINI solicitou mais informações à Anatel a respeito do ofício encaminhado às operadoras de telefonia móvel que prestam serviço de banda larga, no qual impunha-se o dever de informações mais claras aos consumidores. Além disso, a Sra. ESTELA GUERRINI questionou a Anatel sobre o porquê de não fazer o mesmo com as operadoras que prestam banda larga fixa, e ir além, no sentido de fiscalizar a qualidade do serviço de banda larga e a velocidade anunciada e de fato entregue aos consumidores. Ao comentar sobre os regulamentos que versam sobre a velocidade mínima oferecida na banda larga do serviço 3G e no STFC; foi esclarecido pelo Superintendente de Serviços Privados, Sr. DIRCEU, que os regulamentos são diferentes em função da tecnologia e infra-estrutura utilizados; e que o ofício encaminhado às empresas acerca do assunto, teve a finalidade de diminuir os impactos desses itens, bem como exigir informação adequada nos

contratos efetuados com os usuários; foi informado pelo Sr CLEMILTON que está disponível no portal da Anatel uma pesquisa sobre o perfil de consumo dos consumidores que utilizam o serviço 3G; foi sugerido pelo Comitê que seja colocado no portal, juntamente com a referida pesquisa, um medidor de velocidade para verificar o consumo, o que também deverá estar disponível nos sítios das prestadoras, como dispositivo oficial; foi solicitado o envio para os membros do Comitê da proposta do Plano Geral de Metas de Qualidade - PGMQ do Serviço de Comunicação Multimídia, a ser posto em consulta pública em meados de 2010, conforme informações de técnicos da Anatel. Foi sugerido ainda pelo Comitê o desenvolvimento de um aplicativo (*newsletter*) para receber informações específicas acerca das decisões e documentações da Agência. A Sra. ESTELA GUERRINI indagou a Anatel sobre o ponto-extra e solicitou a homologação pela Agência de aparelhos *decoder* no mercado para que o consumidor tenha opções de aquisição independente do fornecimento pela operadora; na oportunidade o Superintendente dos Serviços de Comunicação de Massa, Sr ARA apresentou as questões do ponto-extra, informando que houve um ganho para a sociedade quando os usuários deixaram de ser cobrados pelos pontos de extensão, mas que ainda restou dúvidas sobre a cobrança pelo aluguel do *decoder*; o Sr ARA agradeceu a oportunidade que lhe foi concedida de participar das reuniões do CDUST, pois acredita que essas experiências contribuíram de forma valiosa para o desenvolvimento dos trabalhos a serem realizados na Superintendência. A Sra SUZANA manifestou sua satisfação com as providências e informações prestadas, reconhecendo que houve um avanço. Nada mais havendo a tratar a reunião foi encerrada.