

## **ATA DA REUNIÃO 02/2009 ORDINÁRIA DO COMITÊ DE DEFESA DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES**

Data: 30 de setembro de 2009

Horário: 8:00 horas

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

Participantes:

### **Membros do Comitê externos:**

- Estela Waksberg Guerrini (Rep. de Usuários de Serviços de Comunicação de Massa – Titular)
- Fernando Mousinho (Rep. de Entidade de Classe de Prestadoras de Serviços de Telecomunicações - Titular)
- Fernando Estevanato (Rep. de Usuários de Serviços Móveis - Suplente)
- Jayran Nascimento (Rep. de Usuários de outros Serviços de Telecomunicações – Suplente)
- Marilaine Sperb Moraes (Rep. de Usuários do STFC – de uso Individual - Titular)
- Suzana Vidal de Toledo Barros (Rep. de Usuários do STFC – de uso Coletivo - Titular)

### **Ausências:**

- Jose Vicente Dos Santos (Rep. do Ministério das Comunicações – Titular)
- Cátia Ern (Rep. da Secretaria Especial de Direitos Humanos – Presidência da República – Suplente)
- Ricardo Morishita (Rep. do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, Secretaria do Direito Econômico do Ministério da Justiça – Titular)
- Izabel Maior (Rep. da Secretaria Especial de Direitos Humanos – Presidência da República – Titular)
- Marcella Lopes De Carvalho Pessanha Oliboni (Rep. de Usuários de outros Serviços de Telecomunicações – Titular)

### **Membros do Comitê internos:**

- Antonio Bedran (Conselheiro da Anatel e Presidente do CDUST)
- Ara Apkhar Minassian (Superintendente Serviço de Comunicação de Massa)
- Jarbas Valente (Superintendente de Serviços Privados)
- Simone Scholze (Superintendente Executivo)
- Nilberto Miranda (Ouvidor)
- Jorge Luiz Stark (Chefe da Assessoria Parlamentar e de Comunicação Social)

- Maury Caetano de Oliveira (Chefe da Auditoria Interna)
- Henrique Augusto Gabriel (Corregedor)
- Rúbia Marize Araújo (Chefe da Assessoria de Relação com os Usuários)
- Edílson Ribeiro dos Santos (Superintendente de Radiofrequência e Fiscalização)

**Convidados:** José Joaquim de Oliveira, Bruno Ramos, Augusto Sussumu Katagiri, Lila Paula De Sousa Ganzer, Irani Cardoso Silva, Kátia Dutra Cardoso, Dirceu Baraviera, Carolina Henn Bernardi Lellis, Celso Augusto Rodrigues (DPDC-MJ)

1. A reunião foi iniciada às nove horas - com cerca de uma hora de atraso – pois aguardou-se o comparecimento de um quorum mínimo.
2. O Presidente do Comitê, Conselheiro ANTONIO BEDRAN abriu a reunião, comentando que o apresentador do Plano Geral para Atualização da Regulamentação das Telecomunicações (PGR) faria uma abordagem geral para nivelar o conhecimento dos participantes quanto ao Plano.
3. O Superintendente de Serviços Privados, Dr. JARBAS, introduziu o PGR contextualizando o processo desde a elaboração, conceitos e objetivos. Informou que o acompanhamento do Plano é constante e que a cada dois anos haverá atualização para adequação às possíveis mudanças.
4. A apresentação do PGR foi feita pelo Gerente de Regulamentação dos Serviços Privados, BRUNO RAMOS, que abordou algumas particularidades do Plano, destacou que é um regulamento que compõe o arcabouço regulatório brasileiro, e é uma ferramenta normativa da Agência. Dra SUZANA, representante de Usuários do STFC – de uso coletivo, solicitou ter conhecimento do PGMU3, a exemplo do que foi feito com o PGR.
5. Seguiu-se à apresentação do Dr. JOSÉ JOAQUIM. Gerente Geral de Fiscalização, da Superintendência de Radiofrequência e Fiscalização quanto à estrutura e procedimentos considerados nas fiscalizações. Enfatizou que a fiscalização é limitada por fatores econômicos, como o limite orçamentário, mas que procura aumentar a produtividade modernizando os recursos tecnológicos. Na apresentação sobre a solução dos PADOS, Dra SUZANA, questionou o que a Agência está fazendo para agilizar e diminuir o prazo de apuração. Dr. Bedran informou que o novo regulamento

de sanções e a alteração do Regulamento de Fiscalizações trabalhará com um processo mais pedagógico para a solução dos problemas. Quanto à fiscalização do Decreto 6.523/2008, Dra ESTELA GUERRINI, Representante de Usuários de Serviços de Comunicação de Massa, questionou se foi avaliada a qualidade do atendimento prestado. Dr. JOAQUIM informou não haver uma metodologia na fiscalização para aspectos não objetivos. Dra ESTELA disse possuir uma metodologia que pode ser compartilhada com a Agência para contribuir com esta avaliação. O grupo debateu o conceito de “atendimento adequado”. Sr. FERNANDO ESTEVANATO, Representante de Usuários de Serviços Móveis, conceituou como um atendimento que atende às necessidades do cliente dentro de um prazo acordado, e sugeriu ter um medidor da satisfação do usuário, disse desconhecer uma única pessoa que tenha recebido um contato da ANATEL para confirmar a solução dada por uma prestadora. Dra RÚBIA, Assessora de Relações com Usuários, ponderou que existe sim, e que fica à disposição para informar sobre este procedimento. Sr. FERNANDO questionou ainda, quais ações a ANATEL adota para acompanhar casos de reincidências de descumprimento (ex: Telefônica), como o Conselho Diretor (CD) está interagindo com o Ministério das Comunicações para obter mais recursos para a fiscalização. Dr. BEDRAN falou sobre o caso do Speedy, ressaltou que o CD, impediu de imediato a comercialização do serviço. Ressaltou que a Agência há muito vinha atuando junto ao Ministério, pedindo atendimento às necessidades da Agência para que esta prestasse um atendimento adequado aos usuários dos serviços. Comentou que as arrecadações ao Governo Federal oriundas dos serviços de Telecom, não são disponibilizadas para a aplicação, em retorno aos usuários, e tornar eficaz a ação fiscalizadora.

6. Dr. Fernando destacou que o Conselho Consultivo e o CDUST devem se mobilizar para apoiar a busca de mais elementos para a fiscalização da Agência. Sr. MOUSINHO, Representante de Entidade de Classe de Prestadoras de Serviços de Telecomunicações, observou que a competição melhora a oferta, não basta ter fiscalização, tem que ter oferta, incentivar a oferta múltipla. Quanto à Lei do Consumidor, junto com o Decreto do SAC, é importante que não fiquem restritos aos cinco segmentos originais, que seja ampliado para todos os serviços públicos. Comentou que as concessionárias de transportes, por exemplo, não tem Central de Atendimento para prestar informação ao consumidor.

7. Sra MARILAINÉ SPÉRB MORAES, Representante de Usuários do STFC – de uso Individual, questionou sobre as gravações nos atendimentos do Call Center, ilustrou um caso particular em que a atendente informou que o pedido deveria ser feito via judicial. Dr. JOAQUIM enfatizou que o Decreto é claro quanto à entrega das gravações. Sr. FERNANDO comentou a dificuldade de fiscalizar os serviços no momento em que grandes fornecedores de infra-estrutura repassam aos pequenos que atendem ao usuário, se tornando uma “cortina” quanto à existência do problema, e questionou quais ações a Agência está adotando para prevenir estas ações, em função da limitação orçamentária.
8. Dr. BEDRAN informou que todos os anos são levados os planejamentos e as ações previstas para discutir com o Ministério das Comunicações. Dr. EDÍLSON informou que o Presidente da Anatel encomendou um trabalho, Plano Geral de Fiscalização, com um horizonte de 05 anos, incluindo a possibilidade de reestruturação da fiscalização, considerando a evolução da Agência. O plano já foi apresentado ao CD, que solicitou melhor detalhamento financeiro, para fazer face ao crescimento e inclusive contratação de mais fiscais. Este plano será levado ao Ministério das Comunicações para discussão do orçamento para a fiscalização. Dra SUZANA solicitou ter conhecimento prévio para que as áreas especializadas pudessem contribuir visando minimizar os futuros litígios. Informou que o CDUST pode se estruturar em Grupo de Trabalho para trabalhar o Plano.
9. Sr. FERNANDO informou ser bastante claro o papel delicado do CD, em mesclar os interesses dos usuários e os anseios das empresas, mas que é crítico o atendimento prestado pelas prestadoras e que o grupo pode contribuir previamente. Sr. MOUSINHO relatou que é fato a dificuldade das empresas em atender ao público, mas que não é algo e que uma forma de reverter tal situação é a competição no setor.
10. Sr. JAYRAN NASCIMENTO, Representante de Usuários de outros Serviços de Telecomunicações, resumiu que o grande desafio é como transformar o resultado da fiscalização em qualidade, comentou a dificuldade da gestão da Agência devido à falta de autonomia financeira. Dr. JOAQUIM comentou sobre o universo a ser fiscalizado – quantidade de entidades (mais de 2 mil entidades), diversidade de serviços, regulamentos e obrigações. Finalizou demonstrando os números da fiscalização relativa ao Decreto do SAC 6523/2008.

11. Dra SUZANA solicitou, ainda, acompanhar o resultado dos PADOS instaurados, e pediu informações quanto à situação dos TUPs, em relação ao constatado pela reportagem do IDEC: “Que muitos TUPs não estão no local em que deveriam estar”. O IDEC pegou a lista de endereço no site da ANATEL, e na visita *in loco*, o telefone não existia ou estava dentro de um estabelecimento particular. Dr. JOAQUIM informou que a SRF fiscaliza local de instalação, tempo de reparo.
12. Dra SUZANA, solicitou conhecer o que está sendo feito com relação aos TUPs, principalmente nas áreas mais isoladas. Dr. JOAQUIM irá preparar as informações solicitadas para apresentar em breve. Dr. EDÍLSON informou que a preocupação da SRF quanto ao assunto contempla a localização, cartões indutivos, e etc, pois é um assunto de extrema importância. Dr. EDÍLSON comentou que precisa observar junto à Procuradoria o que pode ser divulgado, face ao previsto no regimento interno. Dra SUZANA disse que pode ser algo em forma de relatório. Sr. JAYRAN solicitou um resumo do resultado da fiscalização por área de interesse do membro do CDUST.
13. Referente ao assunto bloqueio de aparelhos, a Dra. SUZANA propôs que o CD considere a posição do CDUST, com oportunidade de fazer uma exposição ao relator do processo 53.500.001.600\2008. Dr. BEDRAN sugeriu a leitura do Regimento para observar o que está previsto a ser feito pelo CDUST – artigo 3º inciso XI ou XII – e dentro do previsto, o CDUST trabalhe. O Conselho deve pacificar o entendimento. Sr. FERNANDO, sugeriu que se forme um grupo de trabalho, composto por Estela, Fernando e Suzana, para tomar conhecimento do processo e encaminhar uma proposta do CDUST ao CD. BRUNO se prontificou a fornecer informações mais detalhadas quanto à prestação do serviço SMP para ajudar nos trabalhos do grupo. Dr. BEDRAN já se declarou impedido de trabalhar o processo, devido à participação no CD. Sr. MOUSINHO considerou que independente da decisão do CDUST que o usuário deve ter o direito de optar ou não pelo bloqueio.
14. Dr. Fernando Estevanato se comprometeu em consolidar a planilha de trabalho, iniciada na reunião anterior e encaminhá-la para conhecimento dos demais.
15. Foram acordados como temas para as próximas reuniões:
  - a) Trabalhar as propostas da planilha;
  - b) Apresentação do PGMU3

- c) Apresentação dos dados de Atendimento aos Usuários pela Anatel – Assessoria de Relações com os Usuários (ARU)
- d) Discutir a parte procedimental da comunicação da Anatel
- e) Próxima reunião 07/12