



**ANÁLISE SOBRE BILHETAGEM E FATURAMENTO NAS  
TELECOMUNICAÇÕES NO BRASIL: PROBLEMAS E  
AVALIAÇÃO DA ATUAÇÃO DA ANATEL**

**Elizabeth Machado Veloso**  
Consultora Legislativa da Área  
Comunicação, Ciência e Tecnologia e Informática

**ESTUDO TÉCNICO**

**ABRIL/2016**



© 2016 Câmara dos Deputados.

Todos os direitos reservados. Este trabalho poderá ser reproduzido ou transmitido na íntegra, desde que citados(as) o(a) autor(a) e a Consultoria Legislativa da Câmara dos Deputados. São vedadas a venda, a reprodução parcial e a tradução, sem autorização prévia por escrito da Câmara dos Deputados.

Este trabalho é de inteira responsabilidade de seu(sua) autor(a), não representando necessariamente a opinião da Câmara dos Deputados.

## **SUMÁRIO**

|  |    |
|--|----|
| INTRODUÇÃO .....                                     | 4  |
| DAS COMPETÊNCIAS NA FISCALIZAÇÃO DO SETOR .....      | 5  |
| DA NATUREZA DAS CONTESTAÇÕES .....                   | 7  |
| DA METODOLOGIA DE FISCALIZAÇÃO .....                 | 9  |
| DA RESOLUÇÃO DE CONFLITOS .....                      | 12 |
| DA QUALIDADE PERCEBIDA PELO CONSUMIDOR .....         | 13 |
| DAS RECOMENDAÇÕES DA SUBTELV .....                   | 15 |
| DAS AVALIAÇÕES DO TCU .....                          | 18 |
| DO REGULAMENTO GERAL DE DIREITOS DO CONSUMIDOR ..... | 20 |
| DA ATUAÇÃO DO PODER LEGISLATIVO .....                | 22 |
| CONSIDERAÇÕES FINAIS .....                           | 24 |

## **INTRODUÇÃO**

---

Alguns dos problemas das telecomunicações no Brasil são relativos às faturas de cobrança de serviços junto ao consumidor. Seja pela falta de confiabilidade dos sistemas, ou pela deliberada majoração dos valores, mais da metade das reclamações dos consumidores dos serviços de telefonia e de banda larga fixa e móvel estão descontentes com a metodologia de cobrança ou com os valores que pagam. Essa evidência está demonstrada tanto nos números de queixas levadas aos sistemas estaduais de atendimento ao consumidor por meio dos Procons, quanto no próprio serviço de atendimento mantido pela Anatel, chamado de Focus, e refletem, também, as estatísticas apuradas pelos call-centers das operadoras.

A oportunidade de debater a precisão, a confiabilidade, a eficiência e a transparência dos serviços de cobrança no setor de telecomunicações é sempre bem recebida na Câmara dos Deputados, tendo sido matéria constante da pauta legislativa, por meio de audiências públicas, trabalho de subcomissões e propostas de fiscalização. O tema está diretamente relacionado à percepção do cliente quanto à qualidade dos serviços prestados ao consumidor como um todo.

Tem sido relevante o papel exercido pelo Tribunal de Contas da União (TCU) no acompanhamento dos níveis de qualidade do setor de telecomunicações, e, em especial, na cobrança de ações efetivas por parte do órgão regulador, Anatel, no sentido de dirimir problemas que se agravam ao longo dos anos, conforme as estatísticas, especialmente em razão do acelerado crescimento da base de clientes, com ênfase para o serviço de telefonia móvel.

Tendo como base o número de 258 milhões de usuários da telefonia móvel, conforme dados da Anatel, o setor de telecomunicações adquire importância vital para o funcionamento das finanças e dos negócios em qualquer País do mundo, e a garantia de qualidade é um pré-requisito para o crescimento sustentável tanto do setor em si, como da própria economia brasileira. Em sucessivas auditorias, o Tribunal

de Contas da União tem trabalhado para corrigir a precariedade no sistema de faturamento e cobrança por parte das operadoras, causando prejuízos financeiros e aborrecimentos aos usuários. Uma nova investigação sobre qualidade está em vias de se encerrar no âmbito da unidade competente no Tribunal de Contas.

Este levantamento que ora apresentamos aborda o aspecto da legislação setorial e as competências legais, bem como traz estatísticas sobre os questionamentos à qualidade refletida nos sistemas de faturamento e cobrança e conclui com as recomendações já sugeridas ao órgão regulador e as providências adotadas. Por fim, apresentamos breves sugestões sobre como o Parlamento pode assumir o seu papel na discussão desse grave problema no funcionamento do setor de telecomunicações no Brasil, bem como propõe aprofundar a investigação sobre o tema.

## **DAS COMPETÊNCIAS NA FISCALIZAÇÃO DO SETOR**

---

Compete à Anatel a fiscalização do setor de telecomunicações e do cumprimento dos direitos e deveres dos usuários de telecomunicações. A redação é dada pelo artigo 1º (caput e parágrafo único) da Lei Geral de Telecomunicações – LGT (Lei nº 4.117, de 16 de julho de 1997), segundo o qual **competem à União**, por intermédio do órgão regulador, **organizar a exploração dos serviços de telecomunicações** – incluindo, entre outros aspectos, o disciplinamento e a fiscalização da execução, comercialização e uso desses serviços.

Em complemento, o art. 19 da LGT dispõe que compete à Anatel estabelecer as normas tanto para os serviços prestados em regime público como para os prestados em regime privado e fiscalizá-los. Dessa forma, **conclui-se que os serviços privados também devem ser fiscalizados**, embora prestados em regime de livre mercado, também estão submetidos às regras impostas pela regulação do setor.

Subsidiariamente, aplicam-se também as normas do **Código de Defesa do Consumidor nas relações entre operadoras e seus clientes**. Do ponto

de vista prático, a Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) desenvolve essa atividade por meio da Superintendência de Radiofrequência e Fiscalização (SRF), atuando de maneira descentralizada em macrorregiões do país, através de escritórios regionais, a partir de portarias e normas infralegais<sup>1</sup>.

A atuação da agência, por sua vez, é **monitorada pelos órgãos de controle externo**, entre os quais o Tribunal de Contas da União (TCU). Esta competência está disciplinada pela Constituição Federal nos artigos 70 e 71 – especialmente no que se refere à realização de auditorias operacionais e à prestação de contas de pessoas que gerenciem bens e valores públicos pelos quais a União responda, como, por exemplo, as empresas privatizadas – hoje objeto de concessões, permissões e autorizações de serviço público, nos termos do art. 175 da Constituição Federal e das normas legais pertinentes.

O TCU pode agir por iniciativa própria ou provocado pelo Congresso Nacional. Cabe a ressalva de que **não compete ao TCU fiscalizar, diretamente, as empresas privadas**, mas sim os entes reguladores. Motivado especialmente pelo Congresso Nacional, do qual é braço auxiliar, o Tribunal tem promovido auditorias

---

<sup>1</sup> Procedimentos de Fiscalização

<http://www.anatel.gov.br/legislacao/procedimentos-de-fiscalizacao>

1.1 Portaria nº 452, de 5 de junho de 2014 - Aprova o Procedimento de Fiscalização para verificação do cumprimento dos compromissos de abrangência e da área de cobertura do Serviço Móvel Pessoal (SMP).

<http://www.anatel.gov.br/legislacao/procedimentos-de-fiscalizacao/769-portaria-452>

1.2 Portaria nº 445, de 3 de junho de 2014 - Aprova o Procedimento de Fiscalização para verificação do cumprimento dos compromissos e metas de qualidade previstos no Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço Móvel Pessoal (RGQ-SMP).

<http://www.anatel.gov.br/legislacao/procedimentos-de-fiscalizacao/771-portaria-445>

1.3 Portaria nº 50629, de 17 de dezembro de 2015 - Aprova a revisão do Procedimento de Fiscalização de Verificação de Cobertura e Qualidade do Serviço Móvel Pessoal 2G, 3G e 4G em Grandes Eventos.

<http://www.anatel.gov.br/legislacao/procedimentos-de-fiscalizacao/890-portaria-50629>

2. Instruções de Fiscalização

<http://www.anatel.gov.br/legislacao/instrucoes-de-fiscalizacao>

3. Controle

<http://www.anatel.gov.br/legislacao/glossario?catid=3&faqid=2112>

4. Tarifa ou Preço de Utilização (Serviço Telefônico Fixo Comutado)

<http://www.anatel.gov.br/legislacao/glossario?catid=20&faqid=1151>

5. Tarifação (Serviço Telefônico Fixo Comutado) - Processo de medição da utilização do STFC para atribuição de valor, em moeda nacional, a ser pago em contrapartida à prestação do serviço.

<http://www.anatel.gov.br/legislacao/glossario?catid=20&faqid=1152>

sistemáticas que visam auferir os padrões de qualidade no setor de telecomunicação, tanto da telefonia fixa quanto da móvel. A partir de diligências e inspeção no órgão regulador, o tribunal **emite determinações e recomendações à Anatel.**

O rol de questionamentos efetuados tem sido relativo majoritariamente ao grau de confiabilidade dos sistemas de cobrança das empresas de telefonia fixa e móvel, a partir das questões relativas a cobranças abusivas ou indevidas, tendo como parâmetros de análise:

- 1) Lei n.º 9.472, de 16 de julho de 1997 — Lei Geral de Telecomunicações;
- 2) os contratos de concessão do serviço;
- 3) a Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990 — Código de Defesa do Consumidor;

A atuação da Agência e sua eficácia no controle da qualidade no setor de telecomunicações também tem sido investigada pelo Congresso Nacional. **Importante documento foi elaborado pela Subcomissão Especial dos Serviços de Telefonia Móvel e TV por assinatura (SUBTELV),** que teve seu relatório parcial aprovado em dezembro de 2016. As recomendações emitadas no relatório para o quesito cobrança partiram da oitiva de representantes de instituições públicas, associações de empresas de telecomunicações, órgãos de defesa do consumidor e entidades da sociedade civil e serão melhor detalhadas a seguir.

## **DA NATUREZA DAS CONTESTAÇÕES**

---

Basicamente, o trabalho de auditoria do TCU junto à Anatel, cuja eficácia e efetividade na tarefa de fiscalização impactam diretamente na qualidade dos serviços ao mercado, tem incluído a análise de:

- a) duplicidade na cobrança; cobranças não reconhecidas; lançamento de serviços não solicitados; lançamento de cobranças após cancelamento; mudança de planos ou descumprimento de ofertas; envio de faturas

não detalhadas; cobrança de encargos financeiros ou contratuais fora das regras e não envio das faturas, entre outras.

Esta temática foi objeto de investigação por parte do TCU por meio de solicitação formulada pela Comissão de Meio Ambiente, Defesa do Consumidor e Fiscalização e Controle do Senado Federal (CMA), com vistas à realização de auditoria operacional na execução dos contratos de concessão de serviços públicos de telefonia fixa e móvel. Com base nas investigações, o **TCU emitiu o Acórdão 2.109/2006-TCU-Plenária**, que apontava a atividade de cobrança é a que mais apresenta problemas no setor de telecomunicações.

De acordo com os Indicadores de Atendimento<sup>2</sup> monitorados pela Agência, que apontam as reclamações recebidas pela própria Anatel, **a cobrança responde por quase metade das chamadas “reclamações por motivo ofensor”**. E o problema vem se agravando ao longo dos anos, passando de 33% em 2009, para 39% em 2010 e 42,1% em 2011.

Os problemas na cobrança das faturas de telecomunicações impactam no péssimo desempenho do setor de telecomunicações. **A telefonia celular ocupa o 1º lugar na lista de reclamações dos órgãos do Sindec<sup>3</sup>**, que reúne os Procons de todo o País., sendo que a combinação ‘cobrança indevida/abusiva e dúvidas sobre cobrança/valor/reajuste são a principal queixa, **totalizando 54,98% do total de reclamações nos serviços de telecomunicações**.

Parte do problema deve-se ao fato de que a Anatel não vinha realizando auditorias sistêmicas nos sistemas de faturamento das prestadoras de serviços, restringindo-se à fiscalização indireta dos resultados dos processos de cobrança (Acórdão 1864/2012-TCU-Plenário).

Concluiu-se ainda que as reclamações de usuários relacionadas aos aspectos de faturamento e cobrança dizem respeito não apenas à falta de confiabilidade dos processos de tarifação/faturamento das operadoras, mas também

---

<sup>2</sup> Reclamações realizadas nos call centers das empresas e aquelas encaminhadas às operadoras pela Anatel

<sup>3</sup> Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor, mantido pelo Ministério da Justiça.



refletem **falhas** na comunicação entre as operadoras e os clientes, **na etapa de divulgação, oferta e comercialização de Planos de Serviços**, o que limita a capacidade do usuário de compreender e optar pela alternativa que melhor lhe convier.

## DA METODOLOGIA DE FISCALIZAÇÃO

---

Uma das causas do baixo grau de precisão dos processos de faturamento e cobrança na telefonia no Brasil deve-se à falta de uma metodologia mais eficaz de fiscalização. Em resposta à este estudo, a Coordenadação de Informações da Anatel informou que:

*“A Anatel empreende controle sistêmico da qualidade da rede de telecomunicações necessária para a prestação dos serviços. Este **controle é baseado** no acompanhamento do **conjunto de indicadores previstos nos Regulamentos editados pelo Conselho Diretor**. A abrangência dos indicadores é definida por Código Nacional – CN (antigo DDD) ou por Estado. Os resultados anuais destas **fiscalizações aquém das metas implicam em ações administrativas da ANATEL** para todo o universo de usuários ou de municípios afetados pelos descumprimentos. São exemplos da atuação administrativa da Agência a instauração de procedimentos sancionatórios, medidas cautelares e planos de melhorias, dentre outras”.*

*No caso do Serviço Móvel Pessoal (Telefonia Móvel), o regulamento vigente trata-se do Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço Móvel Pessoal (RGQ-SMP), aprovado pela Resolução nº 575, de 28 de outubro de 2011. Os Indicadores de qualidade da Telefonia Móvel, bem como demais informações sobre o assunto, podem ser acessados em [www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br) -- Dados -- Qualidade - Telefonia Móvel.*

**Esta resposta parece não deixar clara como a Anatel se certifica de que o que as empresas cobram do seu cliente corresponde ao consumo realizado por ele.** No caso de sistemas de bilhetagem, torna-se essencial aferir a acurácia e a precisão dos sistemas em si, uma vez que é inexequível a conferência dos dados contidos nele. Para tanto, **é importante que se faça a aferição do correto funcionamento desses equipamentos, o que ocorre a partir da exigência de certificação pela INMETRO.**

A título de comparação, no caso do taxímetro, os usuários de táxi sabem que o valor da corrida que lhes é cobrada está correto pelo fato de ser o taxímetro periodicamente aferido pelo INMETRO<sup>4</sup>.

Também não está devidamente publicizado ou divulgado como a Anatel avalia acurácia e precisão das contas que são objeto de contestação ou reclamação por parte do consumidor, bem como o cumprimento dos prazos e normas de defesa do consumidor, como devolução em dobro de pagamento indevido. Não foi possível obter, a partir dos dados obtidos junto às diversas fontes disponíveis, como Procons, Anatel e os próprio indicadores de qualidade, em que medida a sensação “generalizada” do consumidor de estar pagando mais do que deveria é infundada ou não.

No sentido de **aprofundar a informação** nesse aspecto específico da demanda de Vossa Excelência, estamos anexando a este trabalho minuta de requerimento de informação ao Ministério das Comunicações, com questionamentos **a respeito da fiscalização dos sistemas bilhetagem e de faturamento/cobrança (ver requerimento de informações anexo à este trabalho).**

Tal aferição faz-se necessária especialmente pela grande participação da telefonia móvel pré-paga na base total de assinantes do sistema móvel. Segundo dados do sítio Teleco, existem 258,1 milhões de telefones celulares ativos no Brasil (dados de Fev/2016), sendo que **71,45% são pelo sistema de cobrança pré-pago, que não dispõe de fatura detalhada.**

Até recentemente, os procedimentos de fiscalização eram feitos com base nas informações repassadas pelas empresas à agência, o que, por princípio, já demonstra a sua fragilidade.

Em resposta ao TCU (TC 024.260/2009-9), a Anatel informou que a **certificação do processo de coleta, registro, tarifação e faturamento é realizada por empresas credenciadas pelo Inmetro e, anualmente, as concessionárias do**

---

<sup>4</sup> Fonte: <http://www.webartigos.com/artigos/as-acoas-que-questionam-a-cobranca-dos-pulsos-alem-da-franquia-no-telefone-fixo/3209/#ixzz45FtXvDVM>. Acessado em: 08.04.2016

**STFC apresentam o certificado à Anatel, para controle da agência. Não há fiscalização específica sobre a certificação, já que os processos, de modo geral, são verificados pelas fiscalizações sistêmicas correspondentes<sup>5</sup>.**

**Somente a partir de 2012, a Anatel passou a ter acesso direto às redes das operadoras de forma remota e em tempo real**, tornando possível um acompanhamento mais próximo sobre eventuais deficiências observadas na prestação dos serviços. Esse monitoramento tornou-se possível com a aprovação do novo Regulamento de Fiscalização dos Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução da Anatel nº 596, de 2012. A Anatel avalia dados como faturas, registros de chamadas e reclamações, além da realização de testes e da análise de procedimentos.

Assim consta no relatório de auditoria realizado pelo TCU sob o número TC 024.260/2009-9, a partir de solicitação formulada pela Comissão de Meio Ambiente, Defesa do Consumidor e Fiscalização e Controle do Senado Federal (CMA)<sup>6</sup>:

*“Os procedimentos de fiscalização estão voltados, portanto, para a verificação de dados e informações de modo a avaliar a aderência dos processos de tarifação/faturamento aos documentos normativos expedidos pela Anatel, podendo-se obter, como resultado da fiscalização, constatações de que os sistemas relacionados aos processos em questão possuem erros ou falhas”.*

A partir desta comparação entre os indicadores das empresas com as normas regulamentares, a Anatel pode impor sanções por meio do Procedimento para Apuração de Descumprimento de Obrigações (Pado) que vier, porventura, a ser instaurado. Conforme relatório do TCU, “não são instaurados procedimentos

---

<sup>5</sup> O art. 18 do Regulamento do STFC (Resolução-Anatel 425/2005) dispõe que as prestadoras do STFC com Poder de Mercado Significativo devem proceder à certificação de seus processos de coleta, registro, tarifação e faturamento, por meio de empresa de auditoria independente, registrada em organismo de certificação credenciado junto ao Inmetro. Questionou-se, então, à Anatel quem seria o responsável pelo ônus financeiro dessa certificação, se as prestadoras ou a Agência. E, além disso, se, para a Anatel, essa certificação garantiria a qualidade dos processos de coleta, registro, tarifação e faturamento. Fonte: TCU.

<sup>6</sup> A solicitação foi feita por meio do Requerimento 85/2009-CMA, que solicitou “a este Tribunal que seja realizada auditoria operacional na execução dos contratos de concessão de serviços públicos de telefonia fixa e telefonia móvel, especificamente quanto aos mecanismos de cobrança ao usuários”.

específicos para apurar má-fé, porém esta conduta pode ser identificada no decorrer dos processos”.

De acordo com o Relatório Anual da Anatel de 2014, a cobrança de terceiros é um dos focos do controle preventivo a ser executado pela área de fiscalização da Anatel, ao lado de gravação de chamadas e cancelamento a pedido, dado o elevado número de reclamações. O documento informa que, em 2014, foram instaurados nove Procedimentos de Acompanhamento e Controle (PACs) com o objetivo de verificar o cumprimento de obrigações estabelecidas no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), aprovado pela Resolução 632/2014, mas não especifica quais foram as motivações.

## DA RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

---

Além do acesso aos dados dos call center das operadoras, a **agência também monitora o grau de resolubilidade das reclamações registradas nos canais de atendimento da própria Anatel<sup>7</sup>**, que por sua vez são encaminhadas às operadoras responsáveis. A partir desses dados, a agência calcula o **Índice de Desempenho no Atendimento (IDA)<sup>8</sup>**, que considera a quantidade de reclamações registradas contra as operadoras e a agilidade e a eficiência delas em responder essas demandas.

Criado em 2009, o Índice permite o estabelecimento de rankings de atendimento, por operadora, para os serviços de telefonia fixa local, telefonia móvel e TV por Assinatura. Em 2014, o índice de atendimento das reclamações foi de apenas 53,3% no STFC local; 86,1% na TV por assinatura e 92,9 por cento na telefonia móvel.

---

<sup>7</sup> Em seu art. 95, o Regimento Interno da Anatel determina que:

“Art. 95. Qualquer pessoa que tiver seu direito violado ou tiver conhecimento de violação da ordem jurídica, envolvendo matéria de competência da Agência, poderá reclamar ou denunciar o fato à Agência. Parágrafo único. A reclamação ou a denúncia poderá ser feita verbalmente, por meio eletrônico, por intermédio da Central de Atendimento ao Usuário ou por correspondência convencional”. Em complemento, o art. 96 estabelece que, “Apresentada a denúncia, será instruído o procedimento administrativo para averiguação, devendo o denunciado ser notificado a apresentar a sua defesa no prazo de cinco dias úteis”.

<sup>8</sup> O IDA é outro parâmetro de qualidade utilizado pela Anatel e considera :

- 1) a quantidade de reclamações em relação ao tamanho da operadora (índice de reclamações);
- 2) o percentual de reclamações resolvidas pelas operadoras no prazo (taxa de resolvidas em cinco dias úteis);
- 3) o percentual de reclamações reabertas pelos consumidores após serem consideradas resolvidas pelas operadoras (taxa de reabertas);
- 4) o percentual de reclamações registradas e resolvidas pelas operadoras nos três meses anteriores ao mês de referência do IDA (taxa de resolvidas no período).

Dados mais recentes da Anatel, disponíveis no sítio da agência<sup>9</sup>, apresentam os seguintes indicadores de qualidade:

*“Considerando os indicadores de todas as prestadoras monitoradas em cada serviço, durante o ano de 2015 o percentual de cumprimento de metas do SCM alcançou 59,8%, do SMP 68,5%, do STFC 72,6% e do STVA 81,8%.*

*Além dos indicadores de desempenho, a Anatel monitora também a disponibilidade da prestação dos serviços por meio da coleta sistemática de dados das prestadoras sobre eventos de interrupções, sejam eles programados ou decorrentes de falhas.”*

Uma das **funções do índice** é oferecer ao consumidor uma **ferramenta de comparação** entre as operadoras, de modo a estimular uma concorrência saudável entre elas em busca da melhoria na prestação dos serviços. De acordo com o Regulamento Geral de Qualidade do SMP (RGQ-SMP), conforme o art. 13., **“a relação entre o número total de reclamações** recebidas na prestadora, em todos os seus canais de atendimento, **e o número total de Acessos em Operação**, no mês, **não deve ser superior a 1% (um por cento)”**.

Constata-se, pelos dados acima, que o cumprimento das metas de qualidade por parte das operadoras têm sido bem aquém do desejado, ou seja, **menos de 60% das metas foram cumpridas no caso da banda larga fixa e menos de 70%, no caso da telefonia móvel, incluindo voz e banda larga móvel.**

## **DA QUALIDADE PERCEBIDA PELO CONSUMIDOR**

---

Apesar dos baixos índices alcançados pelas operadoras conforme dados da própria Anatel, pesquisa recente realizada pela agência apresentou dados incompatíveis com os encontrados tanto na central de atendimento da empresa, quanto nos índices do Procon. A **divergência é tratada como “paradoxo”** no relatório parcial da SUBTELV da Comissão de Ciência e Tecnologia da Câmara dos Deputados (CCTCI), aprovado em dezembro do ano passado.

---

<sup>9</sup> Disponível em: <http://www.anatel.gov.br/dados/index.php/controle-de-qualidade>. Acessado em: 06.04.2016.

Primeiramente, apresentaremos os dados da pesquisa da Anatel. Segundo dados do relatório Anual da Anatel de 2014, o quesito “**conta**” **teve nota 4 e 3,96 no quesito telefonia móvel (SMP)** nos anos de 2012 e 2013, respectivamente<sup>10</sup>. Os valores variam de 1 a 5; quanto mais próximo do 5, maior a qualidade percebida pelo consumidor. Na banda larga fixa (SCM), os índices foram de 3,53 e 3,51 nos anos de 2012 e 2013, respectivamente.

Já **nos canais de atendimento da Anatel**<sup>11</sup>, que tiveram volume de 7,9 milhões de atendimentos em 2014, a **telefonia móvel foi a mais reclamada** (41,65% do total). Quanto ao quesito, o campeão de reclamações dos usuários dos quatro principais serviços de telecomunicações – telefonia fixa, telefonia móvel, banda larga fixa e TV por assinatura – foi “**cobranças indevidas**” (31,6%). Em segundo lugar, vieram as reclamações sobre reparos (25,8%), seguidas pelas queixas sobre cancelamento (6,5%)<sup>12</sup>.

Ressalte-se que, na análise relativa dos dados, o serviço móvel, devido ao número de acessos – 280 milhões (dados de 2014, a base encolheu em 2015) – possuía um índice de reclamações por mil acessos de 0,36, contra 1,69 da telefonia fixa<sup>13</sup>.

Conforme o relatório da SUBTELV, os números são conflitantes com a realidade:

*“Na contramão dessas pesquisas, os levantamentos apresentados pela Anatel sobre qualidade no setor de telecomunicações demonstram, ao menos em primeira leitura, que esses serviços vêm sendo prestados a contento pelas operadoras. Isso porque a grande maioria dos indicadores coletados pela Agência atesta conformidade com os limites mínimos estabelecidos pela regulamentação do órgão.*”

---

<sup>10</sup> A pesquisa foi realizada por meio de entrevistas telefônicas, por empresa contratada pelas prestadoras em conformidade com as disposições dos regulamentos gerais de qualidade. À Anatel coube a definição dos questionários aplicados nas coletas e das amostras que seriam pesquisadas.

<sup>11</sup> Relatório Anual 2014, pág. 66. Disponível em: <https://cloud.anatel.gov.br/index.php/s/TG9MWrbCVI5vmR4>. Acessado em: 06.04.2016.

<sup>12</sup> Relatório Anual 2014, pág. 66. Disponível em: <https://cloud.anatel.gov.br/index.php/s/TG9MWrbCVI5vmR4>. Acessado em: 06.04.2016.

<sup>13</sup> Relatório Anual 2014, pág. 66.

*Trata-se, portanto, de um **paradoxo que evidencia o descompasso entre as estatísticas** divulgadas pelos órgãos de defesa do consumidor e os números fornecidos pela Anatel. Essa disparidade revela a necessidade de revisão da metodologia utilizada pela Agência para aferir a qualidade dos serviços de telecomunicações, de modo a permitir que os indicadores utilizados possam captar a **real percepção dos usuários** sobre os mais diversos aspectos atinentes à prestação dos serviços”.*<sup>14</sup>

## DAS RECOMENDAÇÕES DA SUBTELV

---

Entre as recomendações sugeridas pela SUBTELV, está a **indicação ao Ministério das Comunicações** para proceder a **revisão da metodologia utilizada pela Anatel** para aferir a qualidade dos serviços de telecomunicações, especialmente no que diz respeito à **confiabilidade das informações e a granularidade dos dados coletados**. Tal aferição deverá ser objeto de contratação de auditoria independente sobre os sistemas de bilhetagem das prestadoras.

Pela relevância das recomendações, copiamos abaixo o respectivo trecho do relatório que trata deste tópico, à página 30:

*“Em relação ao primeiro aspecto, cabe assinalar que as informações que servem de base para o cálculo dos índices de qualidade utilizados pela Anatel são disponibilizadas pelas próprias operadoras, sem que haja, por parte do órgão regulador, uma checagem sobre a acurácia desses dados. Nesse sentido, a Subcomissão propõe que a **Anatel realize, diretamente ou por meio de terceiros, auditoria independente sobre as informações prestadas pelas empresas** sobre os parâmetros técnicos de operação dos serviços de telecomunicações, como os índices de queda de ligações e de chamadas não completadas, em semelhança ao que já determina o art. 18 do Anexo à Resolução da Anatel no 426, de 9 de dezembro de 2005, para a telefonia fixa”*<sup>15</sup>.

---

<sup>14</sup> Relatório parcial SUBTELV, pág. 29. Disponível em: <http://www2.camara.leg.br/atividade-legislativa/comissoes/comissoes-permanentes/cctci/conheca-a-comissao/subcomissoes/Subcomissoes%20Especiais/2015/subcomissao-especial-dos-servicos-de-telefonia-movel-e-tv-por-assinatura-SUBTELV/relatorio-parcial-aprovado-em-02-12-2015>. Acessado em 05.04.2016.

<sup>15</sup> O art. 18 do Anexo à referida Resolução determina que, para a telefonia fixa, “anualmente, as prestadoras com PMS devem proceder à certificação de seus processos de coleta, registro, tarifação e faturamento”.

*Igualmente necessário é o **aperfeiçoamento da supervisão regulatória** da Anatel sobre o ponto de maior conflito nas relações consumeristas no setor de telecomunicações – as contas dos serviços de telefonia, banda larga e TV por assinatura. Considerando que mais de metade das queixas registradas em 2014 no Sindec corresponde a problemas com a cobrança, a SUBTELV julga pertinente a adoção de medidas que tornem mais ostensivo o controle da Agência sobre a questão. Desse modo, também neste caso, a **Subcomissão sugere que a Anatel realize auditoria independente sobre os sistemas de bilhetagem empregados pelas prestadoras.***

Listamos abaixo outras recomendações feitas pela SUBTEL, como a simplificação de contas e a oferta de aplicativo com informações relevantes aos usuários, como o consumo das franquias ou créditos de voz e internet:

- a) a Subcomissão recomenda que a Anatel proceda à **padronização e simplificação das contas telefônicas**, por meio da imposição, às prestadoras, da obrigatoriedade da apresentação de extrato composto por itens de fácil compreensão pelos usuários. Propomos ainda que o **modelo de extrato** seja objeto de discussão e aprovação pela Anatel em conjunto com o Ministério das Comunicações e as entidades de defesa do consumidor.
- b) a SUBTELV propõe que a Anatel obrigue as operadoras de telefonia móvel a: a) **veicular campanhas educativas** sobre o uso consciente dos serviços de dados nos principais meios de comunicação de massa, e b) **oferecer a seus assinantes aplicativo gratuito**, disponível nas principais plataformas utilizadas por computadores pessoais e terminais de comunicação móvel, que disponha, no mínimo, das seguintes facilidades,



oferecidas em conformidade com padrão a ser definido pela Agência:

1. apresentação de informações sintéticas sobre o **consumo atual e passado dos serviços** contratados, sem prejuízo da apresentação do detalhamento das contas;
2. encaminhamento de **alertas periódicos** sobre o percentual consumido da **franquia ou dos créditos**;
3. registro on-line de reclamações, sem necessidade de contato com atendente;
4. apresentação dos **planos de serviços ofertados** pela operadora, em conjunto com a projeção do valor da conta caso o assinante migre de plano, considerando seu histórico recente de consumo;
5. **aferição on-line da velocidade** e demais parâmetros de qualidade do serviço de banda larga móvel.

A Subcomissão SUBTELV propõe que os recursos do aplicativo sugerido sejam oferecidos sem prejuízo da obrigatoriedade da apresentação das informações de que tratam os arts. 21 e 22 do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC, aprovado pela Resolução da Anatel no 632, de 7 de março de 2014.

Esses dispositivos obrigam a operadora a **disponibilizar, em sua página na internet, espaço reservado ao consumidor** apresentando informações como o sumário do contrato, os documentos de cobrança dos últimos 6 meses, o histórico das demandas registradas nos últimos 6 meses e a opção de solicitação de cópia da gravação das suas interações com a empresa, entre outras.

Sobre a granularidade, as informações consolidadas pela Anatel não permitem uma avaliação mais precisa sobre a existência de municípios/distritos/localidades que possuam eventuais deficiências na prestação dos serviços. Por esse motivo, a SUBTELV propõe que a regulamentação da Anatel determine que a **coleta e divulgação de informações sobre a qualidade dos serviços se faça por localidade**, e não por unidade da Federação, como ocorre hoje.

## **DAS AVALIAÇÕES DO TCU**

---

O enfrentamento dos problemas de qualidade no setor de telecomunicações, como já demonstrado, tem sido uma preocupação constante no Tribunal de Contas da União. Vários trabalhos de inspeção realizados na Anatel, como o TC 011.036/2003-6, que deu origem ao Acórdão 1.458/2005-TCU-Plenário, vem traçando um retrato da dinâmica do setor, com consequentes recomendações exaradas pelo órgão.

Outro exemplo foi a auditoria operacional, na mesma Agência, constante do TC 019.009/2005-1, que deu origem ao Acórdão 2.109/2006-TCU-Plenário. Posteriormente, realizou-se o monitoramento das determinações e recomendações presentes no Acórdão 1.864/2012-TCU-Plenário, que por sua vez foi o resultado de outro monitoramento (TC 023.332/2008-7).

No Acórdão 1.864/2012-TCU-Plenário, o TCU listou as recomendações e determinações acatadas, se dentro ou não do prazo previsto, procurando **destacar o esforço da agência em criar mecanismos de correção** das dificuldades relativas à qualidade na atuação das operadoras de telecomunicações:

A listagem é reproduzida a seguir:

*67.1 – aprovação do **Plano Geral de Atualização da Regulamentação das Telecomunicações no Brasil** (PGR, Resolução 516/2008);*

*67.2 – aprovação dos **Regulamentos de Gestão de Qualidade da Prestação do Serviço Móvel Pessoal** (RGQ-SMP, Resolução 575/2011), e do **Serviço de Telefonia Fixa Comutada** (RG-STFC, Resolução 605/2012), com a criação de importantes indicadores de qualidade na prestação dos serviços, os quais se somam aos regulamentos também aprovados para outros serviços de*

comunicações que não foram objeto da auditoria deste Tribunal, como os relativos ao serviço multimídia e de TV por assinatura, objeto de regulamentos específicos;

67.3 – criação do **Sistema de Fiscalização Remota de Serviços (SFRS)**;

67.4 – criação de novos indicadores para tratamento das reclamações dirigidas a todos os canais de atendimento das prestadoras;

67.5 – edição de normativo regulamentando a **realização de audiências públicas** como instrumento de apoio ao processo decisório da Anatel, de ampla consulta à sociedade, a fim de conhecer suas demandas, e possibilitar que os usuários possam interferir nas decisões regulatórias (Portaria 760/2008);

67.6 – alteração e adequação da estrutura e da forma de trabalho por parte da Anatel, pela edição de seu **novo Regimento Interno (Resolução 612/2013)**, propiciando maior interação entre as superintendências do órgão regulador, agora divididas por processos e não mais por serviços;

67.7 – criação da **Superintendência de Relações com os Consumidores**, por meio de seu novo Regimento Interno (Resolução 612/2013);

67.8 – criação de uma **Gerência de Interações Institucionais, Satisfação e Educação para o Consumo**, no âmbito da Superintendência de Relações com os Consumidores, responsável pela interação com o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e outras atividades afins;

67.9 – criação de um **ranking de qualidade das prestadoras dos serviços de telefonia**, baseado no Índice de Desempenho no Atendimento (IDA), em aperfeiçoamento na Agência;

67.10 – implementação de um **sistema de monitoramento para fiscalização indireta do funcionamento das redes e serviços de telecomunicações das prestadoras**, acessado em tempo real, e que se encontra em fase final de implantação;

67.11 – realização de **Pesquisa de Aferição do Grau de Satisfação da Sociedade com relação ao STFC, ao SMP e aos serviços de TV por assinatura**, iniciada em 2011 e concluída em abril deste ano;

67.12 – realização de recentes fiscalizações sobre a **árvore de atendimento nos sistemas de autoatendimento**, tempo máximo para atendimento pelos atendentes, número máximo de transferências de chamadas, disponibilidade de opções de contato com os atendentes em todos os menus;

67.13 – **evolução no uso das medidas alternativas aos PADOs (Procedimento Administrativo por Descumprimento de Obrigações)** por parte da Agência, com a adoção mais frequente e incisiva de medidas cautelares (suspensão da venda de novos planos, por exemplo);

67.14 – inclusão, no Regulamento do SMP, em seu art. 15, de disposição que garante ao usuário receber o registro, inclusive **por mensagem de texto, constando número sequencial, data e hora, de sua solicitação junto à central de atendimento das operadoras**, assim como previsto também no Decreto 6.523/2008 (Decreto do SAC);

67.15 – aprovação, por meio da Resolução 623/2013 do Regulamento de Conselho de Usuários;

67.16 – evolução na diminuição dos prazos de instrução dos PADO, que antes era de mais de seiscentos dias, para menos de quatrocentos dias, apesar de se encontrar ainda acima do previsto em seus regulamentos, que é de duzentos e quarenta dias segundo o novo RI/Anatel.

## **DO REGULAMENTO GERAL DE DIREITOS DO CONSUMIDOR**

---

Aprovado em 2014, o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços Telecomunicações (RGC) foi algo inédito e é atualmente a principal ferramenta de fiscalização da Anatel, porém ainda é muito cedo para medir seus reais impactos no mercado. As novas regras têm como objetivo a **padronização dos direitos dos usuários** de todos os serviços de telecomunicações, além do **aumento da transparência** nas relações de consumo e da **ampliação dos direitos** de quem utiliza os serviços de **telefonia fixa e móvel, de internet e de televisão por assinatura**.

A elaboração do regulamento levou em consideração os principais problemas registrados pelos consumidores na central de atendimento da Agência e nos Procons, tendo tido a participação da Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça (Senacon) e do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

Eis abaixo as principais mudanças<sup>16</sup>:

- 1) **cancelamento automático** - o usuário poderá cancelar a assinatura de um serviço de telecomunicações pela internet ou por meio de opção no menu da central de atendimento telefônico da prestadora sem falar com um atendente;

---

<sup>16</sup> Fonte: Relatório Anual Anatel, 2014.

- 2) call center – se a ligação cair, a operadora deve **retornar a chamada** para o consumidor;
- 3) **contestação de cobranças** – sempre que o consumidor questionar o valor ou o motivo de uma cobrança, a empresa terá 30 dias para lhe dar uma resposta. Se não responder neste prazo, a prestadora deve, automaticamente, **corrigir a fatura** (caso ela ainda não tenha sido paga) ou **devolver em dobro o valor questionado** (caso a fatura já tenha sido paga);
- 4) validade dos créditos pré-pagos – todas as recargas de telefonia celular na modalidade pré-pago terão **validade mínima de 30 dias**. O usuário também deverá ser avisado pela prestadora sempre que seus créditos estiverem na iminência de expirar;
- 5) transparência – antes de formalizar a contratação de qualquer serviço, as operadoras deverão apresentar ao potencial cliente, de forma clara e organizada, um **sumário com informações** sobre a oferta;
- 6) **contrato, faturas antigas e históricos de consumo** – com o uso de senha individual, os consumidores terão **acesso, via internet**, às informações mais importantes sobre sua relação com a operadora, entre elas: o contrato em vigor; as faturas e os relatórios detalhados de consumo dos últimos seis meses; e um sumário que, de forma simples, informe quais são as características do contrato;
- 7) protocolos e gravações do atendimento– pela internet, o consumidor terá acesso ao histórico de todas as demandas;
- 8) **comparação de preços** – o Regulamento prevê que todas as operadoras, de todos os serviços, deverão **disponibilizar**, de forma padronizada, os **preços praticados para cada serviço**, bem como as condições de oferta;

- 9) combos** – os consumidores de pacotes combo (que unem telefonia fixa, banda larga e TV por assinatura, por exemplo) poderão resolver assuntos relativos a qualquer um dos serviços entrando em contato com **uma única central de atendimento telefônico**.

## DA ATUAÇÃO DO PODER LEGISLATIVO

---

Cabe ressaltar a **preocupação do Congresso Nacional** externalizada por meio de projetos de lei que tentam impedir desvio na área de cobrança das operadoras e também suprir a falta de informações e de mecanismos de controle do usuário por parte da sua própria fatura.

A tabela abaixo lista alguns projetos de lei:

| PROPOSIÇÃO                   | EMENTA   |
|------------------------------|--|
| <a href="#">PL 1309/2011</a> | Altera a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, com o objetivo de estabelecer o direito à informação no serviço de telecomunicações quanto ao consumo da franquia.                                    |
| <a href="#">PL 3439/2012</a> | Modifica a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, obrigando as operadoras de telefonia celular a informarem seus usuários sobre o esgotamento da franquia contratada dos planos pós-pagos de serviço. |
| <a href="#">PL 4424/2012</a> | Dispõe sobre a obrigatoriedade das operadoras de telefonia móvel ou fixa, de informar o saldo de cada cliente conforme o plano fixado para usuários pós-pagos.                                       |
| <a href="#">PL 2359/2015</a> | Obriga as operadoras de telefonia móvel e fixa a disponibilizar, no seu endereço eletrônico, extrato detalhado da utilização dos créditos adquiridos na modalidade pré-paga.                         |

Como se pode observar, as proposições acima não tratam especificamente do controle dos serviços dos operadores de telefonia móvel, mas sim da **obrigatoriedade na informação do gasto de franquia**, especialmente no caso da telefonia fixa, cuja base de assinantes hoje é seis vezes menor que a da telefonia móvel.

As proposições mais antigas chegavam a propor a **instalação de aparelho nos telefones fixos** que verificam os pulsos nas ligações. Entre esses, os que mais se aproximariam da pesquisa seriam os PLs abaixo:

| PROPOSIÇÃO                   | EMENTA  |
|------------------------------|---|
| <a href="#">PL 6347/2005</a> | Altera a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, para dispor sobre o controle |

|                              |   |
|------------------------------|---|
|                              | de consumo de serviços de telecomunicações  |
| <a href="#">PL 1324/2007</a> | Dispõe sobre a obrigatoriedade de as empresas operadoras de telefonia instalar mecanismos de aferição de uso de serviços. |

A título de exemplificação, uma linha comum a algumas proposições é o aumento do controle por parte dos usuários sobre os seus créditos ou franquia de chamadas. É o caso do PL 4424/2012, do Deputado João Caldas, que estabelece que:

*“Art. 1o Todas as operadoras de telefonia móvel e fixa que venderem planos aos clientes pós-pagos deverão informar por meio de mensagens de texto – SMS - no próprio aparelho, no caso de celulares, ou por meio de mensagem falada, no caso de telefone fixo, o custo usado pelo usuário dentro de seu plano, orientando-o de forma simplificada quanto aos gastos efetuados, tudo sem custo adicional para os usuários.*

*Parágrafo único. As mensagens deverão alertar o usuário sobre o total usado pelo mesmo, em valores, discriminando a parte referente às ligações e à parte referente às mensagens de texto, após cada ligação feita ou mensagem – SMS - enviada;*

O complicador neste tipo de tramitação é o **ritmo lento do processo legislativo**. O projeto em questão, por exemplo, sequer começou a tramitar, conforme informações do Sistema de Informações Legislativas (Sileg), tendo sido apensado a uma árvore na qual contam mais de dez outras proposições.

Outro caminho recorrente no CN tem sido a apresentação de proposta de fiscalização e controle (PFC). Em julho de 2013, a Comissão de Defesa do Consumidor aprovou o relatório final do deputado Paulo Azi (DEM-BA) **pelo arquivamento da Proposta de Fiscalização e Controle (PFC) 96/12**, sobre os procedimentos de regulamentação e fiscalização adotados pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel). A proposta de fiscalização, apresentada pelo deputado Nelson Marchezan Junior (PSDB-RS), justificava “a péssima qualidade dos serviços prestados pelas operadoras”, porém foi considerada prejudicada por auditoria já realizada pelo TCU, consolidada no Acórdão 2926/13, e a disposição do tribunal de continuar monitorando a atuação da agência.

Um dos problemas da referida PFC era sua abrangência. A questão das cobranças abusivas ou indevidas era um dos tópicos do pedido de fiscalização, no total de 13 pontos, que vão desde qualidade da rede, adequação dos parâmetros

de qualidade e eficácia nos mecanismos de atendimento e aferição de cumprimento de metas de qualidade, universalização (no caso do STFC) e cobertura.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

---

Este levantamento procurou demonstrar as falhas existentes na operação dos sistemas de bilhetagem e cobrança no setor de telecomunicações no Brasil, que impactam negativamente na qualidade do que é ofertado ao consumidor. Considerando a relevância do mercado (representa mais de 7% do PIB nacional), a abrangência (mais de 300 milhões de linhas telefônicas ativas), sua complexidade (mais de 27 licenças diferentes e dirigido à inovação) e o nível de insatisfação da cliente (telefonia móvel é o setor, historicamente, mais reclamado nos Procons), além da existência de metas de qualidade e cobertura a serem cumpridas por meio de inúmeros regulamentos, constata-se que **insuficiência na atuação do órgão regulador em garantir maior eficiência das empresas que atuam no setor.**

De fato, um dos maiores problemas do órgão regulador é a **escassez de recursos para as atividades de fiscalização**, que acabam tornando-se secundárias no rol de competências irrevogáveis do ente regulador. Conforme relatório Anual da Anatel 2014, a atividade de fiscalização recebeu apenas 19,05% do total de dotações empregadas na agência em 2014, num total de R\$ 21,84 milhões. Outro problema é o **baixo grau de eficácia das sanções aplicadas pela Anatel**. Conforme mesmo relatório da Anatel, desde 2000, o percentual de multas efetivamente arrecadados pela agência foi de apenas 13,64%.

Cumprido ressaltar que, como se confirmou pelas diversas auditorias realizadas pelo TCU, **houve de fato melhorias nos aspectos da regulamentação em favor do consumidor**, no entanto, é necessária, em primeiro lugar, **a efetiva implementação dessas medidas**. E, conseqüentemente, a apropriada fiscalização e monitoramento do cumprimento das normas. Pelo comportamento histórico do setor, esse aprimoramento depende primeiramente de uma **mudança radical na cultura que predomina no mercado, voltada para a maximização das vendas e dos lucros, com baixo comprometimento com a qualidade no funcionamento das**



**redes e dos serviços prestados.** É preciso que haja um firme compromisso das operadoras de prestar um serviço de telecomunicações e de atendimento ao consumidor voltado para **as reais necessidades deste consumidor.**

Como enfatiza o TCU, **o simples acesso à base de dados das operadoras, tanto no aspecto da bilhetagem/faturamento/cobrança,** quanto aos dados de reclamações no call center das empresas, não permite auferir o cumprimento das metas, sendo necessário processar essas informações em conformidade com os parâmetros e metas definidos na regulamentação.

Impõe-se que o órgão regulador tenha condições de **aferir a correção dos sistemas de bilhetagem/faturamento/cobrança,** devendo, para isso, como sugere a SUBTELV, **auditorias independentes nos sistemas e aplicativos das empresas,** diante das evidências de que há fraudes ou mal funcionamento desses sistemas.

A plena implementação de sistemas de acesso online aos sistemas de bilhetagem e faturamento das operadoras é caráter fundamental, mas não prescinde que haja **foco do setor de fiscalização nos problemas detectados,** bem como o desmembramento dos índices aferidos de qualidade por localidade, como bem ressaltou relatório da SUBTELV.

Do ponto de vista do consumidor, é imprescindível e urgente a **instalação de aplicativos que aumentem sobremaneira o nível de informação ao consumidor,** tanto com relação a ofertas e planos de serviço, quanto com relação ao controle da própria conta. Também é fundamental aumentar o grau de facilidade e agilidade na contestação das cobranças feitas ao consumidor. Nesse sentido, é imperativa a recomendação da SUBTELV no sentido da **oferta de aplicativos de controle dos serviços sem ônus para os usuários,** que podem ser feitos, por sinal, mediante baixo custo pelas operadoras a partir de ajustes ou upgrade em seus sistemas, com **leve impacto sobre os custos** das mesmas.

**Aprimorar o atendimento remoto oferecido pelas prestadoras aos clientes (call-center)** também é um ponto crítico na melhoria da qualidade. Não é raro

os atendentes simplesmente se recusarem a, sequer, abrir uma contestação solicitado ao consumidor, obrigando-o a recorrer aos Procons ou à própria Justiça. A contestação é um direito fundamental do consumidor que não pode ser recusado pelo prestador de serviço.

Nota-se, por fim, uma atuação **majoritariamente repressiva da Anatel, bastante amiúde**, bem como aparente inércia por parte do Ministério das Comunicações – responsável pela formulação das políticas públicas no setor - neste quesito da qualidade. No caso da Anatel, a agência tem **foco voltado no varejo**, a exemplo do sistema Fale Conosco da Anatel, assumindo ela própria um papel de “Procon”. Deixa-se, assim, de atacar o problema na sua fonte, que são as fragilidades nos sistemas das operadoras que atingem a todos os clientes, que hoje são, atingidos, de maneira indistinta, pelo baixo padrão de qualidade prestados hoje nos serviços de telecomunicações no Brasil.

Entretanto, não se percebe, na **discussão da macro política do setor**, uma **análise estrutural no sentido de assegurar uma cultura que preze pela qualidade dos serviços**, como **reza a Lei Geral de Telecomunicações**, que assegura, em seu artigo 3º, inciso I, que: “o usuário de serviços de telecomunicações tem direito de acesso aos serviços de telecomunicações, com **padrões de qualidade e regularidade** adequados à sua natureza, em qualquer ponto do território nacional”.

Entretanto, é visto como **fator crítico para a melhoria** desta qualidade a **ausência de transparência e publicização** dessas informações, bem como sobre os direitos e deveres do consumidor, como a simples divulgação de frase nas faturas de cobrança, bem como uma política de educação dos usuários,

Por fim, resta ressaltar que não foi escopo deste estudo apresentar estatísticas detalhadas sobre contestações e reclamações nos sistemas de faturamento e cobrança nos serviços de telecomunicações, nem por tipo, nem por unidade da federação, uma vez que tal tarefa demandaria o acesso a informações que não estão disponíveis ao público e deveriam ser objeto de auditoria, **a exemplo do que ocorre mais uma força-tarefa que em breve será concluída pelo TCU**. Entretanto, a falta de detalhamento dos dados não impede concluir-se que os

**contratos de serviços estão sendo descumpridos, tanto no quesito da qualidade como em outros parâmetros adotados pela regulação do setor.**

**Também não foi possível quantificar o nível de imprecisão dos sistemas das prestadoras, resposta que demanda investigação similar à que está sendo realizada pelo TCU. Por esta razão, no sentido de avançar no debate em prol da melhoria da qualidade dos serviços, encaminhamos em anexo pedido de informação dirigido ao Ministério das Comunicações, para que a Anatel pronuncie-se a respeito das dúvidas que restaram neste estudo.**

A despeito disso, finda comprovado que, quase vinte anos após a aprovação da Lei Geral de Telecomunicações, alguns dos **dispositivos “pétreos”** da referida lei (art. 3º da LGT) - como o do direito à informação adequada sobre as condições de prestação dos serviços, suas tarifas e preços; de **resposta às suas reclamações pela prestadora do serviço** e à **reparação dos danos causados pela violação de seus direitos** -, estão à guisa de cumprimento em sua plenitude.