

Brasília-DF, 02 de dezembro de 2013.

PARECER N° 10/2013-CCS

Ilmo. Sr.
DOM ORANI TEMPESTA
DD. Presidente do Conselho de Comunicação Social

Ref.: Relatório à Proposta de Regulamento de Atendimento, Cobrança e Oferta a Usuários de Serviços de Telecomunicações – RACO (Ofício n. 17/2013/PRRE/SPR/Anatel)

Prezado Presidente,

Consoante determinação do Presidente deste Conselho, no sentido de atribuir à minha pessoa o relatório da Proposta acima referida, nos termos do artigo 33 do Regimento Interno do CCS (Ato da Mesa nº. 01, de 2004), passo a opinar.

I - RELATÓRIO

A proposta de Regulamento em exame tem por objetivo estabelecer regras sobre atendimento, cobrança e oferta de serviços relativos ao Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, ao Serviço Móvel Pessoal – SMP, ao Serviço de Comunicação Multimídia – SCM e aos Serviços de Televisão por Assinatura.

O Projeto teve início com a edição da Portaria 508, de 21 de maio de 2010, por meio da qual a Anatel constituiu um Grupo de Trabalho, sob coordenação da Superintendência de Serviços Públicos, responsável pela proposição de um Regulamento Único que harmonizasse as regras de atendimento e cobrança dos serviços SFTV, SMP,

SCM e TVA (vide Informe 01/2010-PBOAS/SPB/SPV/SCM/SUN/SRF/SUE/ARU, 621ª. Reunião do Conselho Diretor e Portaria 961, de 03 de novembro de 2011)¹.

Na sua primeira etapa, a de consolidação interna do texto, todas as áreas, Superintendências e Escritórios Regionais da Anatel realizaram comentários e contribuições, com especial destaque à Consulta Interna nº 555/2012, realizada no período de 15/5 a 05/06/2012, que recebeu 74 contribuições.

Após Parecer da Procuradoria Federal Especializada, n. 1065/2012/RRS/PGF/AGU, de 31.10.2012, o texto foi submetido à Consulta Pública n. 14/2013, realizada no período de 18/03/2013 a 17/05/2013.

Com a nova consolidação do texto, já com as contribuições recebidas em Consulta Pública, a Anatel, nos termos do artigo 42, da Lei 12.485/2011, submete a Proposta de Regulamento para a apreciação e manifestação, no prazo de 30 dias, pelo Conselho de Comunicação Social, após o qual a proposta será considerada referendada.

É o Relatório.

II - ANÁLISE

Da Competência do Conselho de Comunicação Social e do Prazo Exíguo

A Lei n. 12.485/2011, que dispõe sobre o serviço audiovisual de acesso condicionado, o “SEAC”, assim dispõe no seu art. 42:

Art. 42. A Anatel e a Ancine, no âmbito de suas respectivas competências, regulamentarão as disposições desta Lei em até 180 (cento e oitenta) dias da sua publicação, ouvido o parecer do Conselho de Comunicação Social.

Parágrafo único. Caso o Conselho de Comunicação Social não se manifeste no prazo de 30 (trinta) dias do recebimento das propostas de regulamento, estas serão consideradas referendadas pelo Conselho.

O Ofício endereçado pela Anatel, datado de 14 de novembro de 2013, foi recebido por este Conselho no dia 22 de novembro de 2013.

Considerando que o prazo estipulado no supracitado parágrafo único expira em 22 de dezembro de 2013, e, ainda, que a última reunião deste Conselho, no ano de 2013,

¹ Para a íntegra da tramitação do Regulamento, ver a Exposição de motivos na página eletrônica:

<http://sistemas.anatel.gov.br/SACP/Contribuicoes/ListaConsultasContribuicoes.asp?Tipo=1&Opcao=finalizadas&PaginaAtual=3&Registros=10&choAno=2013#>

ocorrerá no dia 2 de dezembro, o Conselho de Comunicação Social, por meio de seu Presidente, não teve outra alternativa, senão a de distribuir o feito de forma urgente, para que se viabilizasse a manifestação tempestiva.

Desse modo, sem prejuízo do prazo peremptório do referido dispositivo legal, compreende-se que a Anatel deveria interagir com o Conselho de Comunicação Social de molde a verificar se, dentro do calendário das suas sessões, seria efetivamente possível a manifestação do Conselho em tempo hábil.

No caso em apreço, a matéria, de indiscutível relevância, deverá ser recebida, distribuída e efetivamente discutida em 11 dias, o que, de pronto, segundo a dinâmica das reuniões regimentais, torna quase inviável a apreciação da Proposta com a devida reflexão e discussão entre a representação do empresariado, dos trabalhadores e, principalmente, da sociedade civil.

Assim, sem prejuízo da análise da Proposta, o que se fará adiante, sugere-se ao Presidente deste Conselho que officie a Anatel para que, nas porvindouras interlocuções com o Conselho, observe as dificuldades em estes prazos peremptórios dependendo da maneira e da antecedência que a Anatel officia o Conselho de Comunicação Social.

A Proposta de Regulamento

A Proposta de Regulamento da Anatel é de indiscutível relevância em matéria de relação de consumo, na medida em que busca equacionar a relação entre o consumidor e fornecedor nas regras de atendimento, oferta e cobrança dos serviços SFTV, SMP, SCM e Televisão por Assinatura.

Trata-se, no âmbito de sua incidência, de um instrumento normativo complementar às disposições constantes do Código de Defesa do Consumidor, o que é destacado no artigo 1º, §2º da Proposta.

O texto do Regulamento, nos seus 121 artigos, apresenta boa redação técnica e, no seu conteúdo, preenche um vácuo jurídico que, invariavelmente, vinha sendo ocupado, legítima e supletivamente, pelo Poder Judiciário. Merecem destaque, na Proposta, o estabelecimento dos direitos e deveres das Partes (artigos 3º e 4º), as regras gerais de atendimento (artigos 6º a 15), da regras de contratação/contrato de permanência (artigos 40 a 48), da Contestação (artigos 71 a 74), da devolução de valores (artigos 75 a 79) e da suspensão e rescisão contratual (artigos 80 a 93).

No seu aspecto formal, inexistem óbices ao prosseguimento da Proposta, considerando o atendimento de todos os pressupostos constitucionais e infraconstitucionais da legislação nacional.

Por outro lado, no âmbito material, não há dispositivo que possa macular a vontade da Lei 12.485, de 2011. Contudo, traz-se uma observação para o debate.

Do Setor de Atendimento Presencial

Estabelece o art. 28 da Proposta que as concessionárias de STFC e as Prestadoras de SMP deverão manter ao menos um Setor de Atendimento Presencial por Microrregião atendida em sua área de prestação.

Indaga-se.

Será suficiente a obrigação de apenas um centro de atendimento presencial em uma microrregião que, por sua vez, segundo ao art. 2º, V, é um conjunto de municípios com características sociais demográficas e econômicas similares, nos termos e critérios adotados pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE ?

As experiências dos consumidores são terríveis no que tange aos chamados atendimentos online e pela Internet. Ademais, nos diversos rincões de nosso vasto País, nas diversas classes sociais e de faixas etárias, há usuários que muitas vezes não possuem a capacidade de discernimento necessária para resolver seus problemas contratuais da prestação de serviços de forma virtual. É necessária a existência de atendimentos presenciais.

Ademais, é notório que as empresas de telecomunicações, ao lado dos bancos, são os campeões entre as reclamações dos consumidores, seja pela má prestação dos serviços em si, seja pelo mal atendimento nos chamados “call centers” onde, na maioria das vezes, após minutos e minutos em espera e várias transferências entre atendentes, isso quando a ligação não é interrompida, muitas vezes recebemos a notícia de que o atendimento não será possível, e que deverá usuário utilizar a Internet ou alguma outra forma mais dificultosa, e muitas vezes onerosa, para o usuário consumidor.

O estabelecimento de mais de um centro de atendimento presencial por microrregião, acredita-se, poderá assegurar maior efetividade aos fins preconizados pelo Regulamento, dentre eles, o de garantir o pleno atendimento às demandas dos consumidores.



III – CONCLUSÃO

De todo o exposto, submete-se este Relatório aos demais membros do Conselho de Comunicação Social, recomendando as conclusões e encaminhamentos a seguir:

- a. Seja oficiada a Anatel para que, nas porvindouras interlocuções com o Conselho de Comunicação Social, observe as limitações deste Conselho no cumprimento dos prazos peremptórios desta Casa;
- b. A manifestação deste Conselho pela legalidade, formal e material, da Proposta de Regulamento, com a recomendação para que a Anatel estude a possibilidade de alteração no parágrafo 1º, do art. 28, que passaria a vigorar com a seguinte redação:

“§ 1º Deve ser previsto um Setor de Atendimento adicional a cada 100.000 habitantes, por microrregião.”

- c. Considerando-se que a proposta de regulamento abrange tanto serviços prestados no regime público, como o STFC, quanto serviços prestados em regime privado, como o SCM, em muito menor escala, solicita-se:
 - c.1. esclarecimentos da agência com relação à análise jurídica da competência da agência para regular em mesmo instrumento e mesma medida esses distintos tipos de serviço;
 - c.2. esclarecimentos sobre se há análise de impacto econômico e de viabilidade prática de se regular de forma unificada serviços tão distintos, prestados no serviço público e no privado.


Alexandre Krueel Jobim