



**Ministério das Comunicações**

Gabinete do Ministro

Ouvidoria

Esplanada dos Ministérios, Bloco R, Térreo.

CEP: 70040-900 – Brasília-DF

Ofício nº 136 /2013/Ouvidoria/GM -MC

Brasília, 2 de setembro de 2013.

MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES  
BRASÍLIA - DF

53000 052232/2013-32

SEDOC/DIEXP/CGGM/GM

03/09/2013-09:11

A Sua Excelência o Senhor  
**EDUARDO DE CAMARGO NETO**  
Presidente da Câmara Municipal de Assis  
Rua José Bonifácio, 1001  
19800-072 Assis - SP

Assunto: **Moção de Apoio nº 694/2013.**

Referência: **Ofício nº 1626-2013-DAA, de 6/8/2013. Prot. 53000.051383/2013-73.**

Senhor Presidente,

1. Acusamos o recebimento de sua correspondência, endereçada ao Ministro de Estado das Comunicações e encaminhada por seu Gabinete a esta Ouvidoria para providências, em que Vossa Excelência encaminha cópia da Moção de Apoio nº 694/2013, aprovada pelo Plenário desse Poder Legislativo em sessão ordinária, à Moção nº 47/2013 em que se manifesta apelo a este Ministério e à Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) para que estes órgãos determinem às prestadoras de serviços de telecomunicações o cumprimento das normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC, fixadas pelo Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008.
2. Primeiramente, cumpre informar que, de acordo com a Lei nº 9.472, de 16/7/1997, a Anatel é o órgão regulador das telecomunicações no país, a quem compete reprimir infrações aos direitos dos usuários, entre outras atribuições. Ao Ministério das Comunicações, por sua vez, compete estabelecer as políticas, diretrizes, objetivos e metas para o setor de telecomunicações e exercer sobre a Anatel poder de supervisão sobre as suas atividades administrativas ou sobre as decisões que ultrapassem os limites das competências materiais definidas em lei ou regulamento, ou, ainda, violem as políticas públicas definidas para o setor.
3. É importante salientar que, no cumprimento de suas atribuições legais, a Anatel tem trabalhado no sentido de instituir medidas que estimulem o aprimoramento da qualidade

- iv. No sistema “Fale Conosco” da Anatel por meio do site [www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br);
- v. Por fax de nº 61 2312-1855.

9. Agradecemos o seu contato com o Ministério das Comunicações.

Atenciosamente,

A handwritten signature in black ink, consisting of a series of vertical, slightly wavy lines, enclosed within a large, irregular oval shape. A thin vertical line extends downwards from the bottom center of the signature.

**ADALBERTO DOMINGOS VILLAR**  
Ouvidor