

Ofício n.º 366/2013-CODI-Anatel

Brasília, 4 de outubro de 2013.

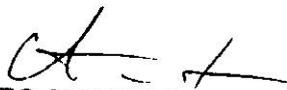
A Sua Excelência o Senhor  
EDUARDO DE CAMARGO NETO  
Presidente da Câmara Municipal de Assis  
Rua José Bonifácio, 1001  
19800-072 – Assis – SP

Assunto: **Resposta ao Ofício n.º 1626/2013-DAA.**  
Ref. Anatel: **53504.015399/2013.**

Senhor Presidente,

1. Reportamo-nos ao Ofício supramencionado, por meio do qual Vossa Excelência encaminhou a Moção n.º 694/2013, da lavra do Vereador Valmir Dionizio, acerca da atuação desta Anatel para o acompanhamento e controle das obrigações atinentes ao Decreto n.º 6.523, de 31 julho de 2008, que regulamentou a Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990 e fixou normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) por telefone.
2. Quanto ao assunto, encaminhamos em anexo a Nota Técnica n.º 37/2013-CODI, de 4 de outubro de 2013, apresentando as informações solicitadas.
3. Com essas considerações, colocamo-nos à disposição para outros esclarecimentos que se fizerem necessários, oportunidade em que solicitamos mencionar, como referência, o protocolo n.º 53504.015399/2013.

Atenciosamente,

  
AUGUSTO SUSSUMU KATAGIRI  
Gerente de Controle de Obrigações  
de Direitos dos Consumidores

PROT. 005073 CAMARGO N. ASSIS 10/10/2013 15:18:11

	<b>NOTA TÉCNICA</b>	<b>ÓRGÃO</b>
		<b>37/2013-CODI</b>
		<b>DATA</b> <b>4/10/2013</b>

**1. INTERESSADO**

Câmara Municipal de Assis/SP.

**2. ASSUNTO**

Nota Técnica elaborada em resposta ao Ofício n.º 1626/2013 - DAA, de 06 de agosto de 2013, que encaminhou a Moção n.º 694/2013.

**3. REFERÊNCIAS**

3.1. Decreto n.º 6.523, de 31 de julho de 2008, que regulamenta a Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990, para fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC;

3.2. Regimento Interno da Anatel, aprovado pela Resolução n.º 612, de 29 de abril de 2013.

**4. FUNDAMENTAÇÃO**

**HISTÓRICO**

4.1. Em 06 de agosto de 2013, a Câmara Municipal de Assis do Estado de São Paulo, por intermédio do Ofício n.º 1626/2013 – DAA, encaminhou a esta Agência Reguladora a Moção n.º 694/2013, da lavra do Vereador Valmir Dionizio. Em síntese, solicitou-se a esta Agência que atuasse no sentido de fazer ser cumprido pelas prestadoras de serviços de telecomunicações o Decreto n.º 6.523, de 31 de julho de 2008, que regulamentou a Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990, e fixou normas sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), haja vista “o péssimo atendimento prestado aos usuários”.

4.2. É o relatório.

**ANÁLISE**

**a) Da regulamentação do atendimento efetuado via centro de atendimento telefônico**

4.3. Com o advento do Decreto n.º 6.523, de 31 de julho de 2008, que regulamentou a Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990, o ordenamento jurídico nacional passou a contemplar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) por telefone, no âmbito dos fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público federal.

4.4. Para efeitos do aludido decreto, SAC é o serviço de atendimento telefônico das prestadoras de serviços regulados que tenham como finalidade resolver as demandas dos consumidores sobre informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços. Excluem-se do âmbito de aplicação do Decreto a oferta e a contratação de produtos e serviços realizadas por telefone.

4.5. Ocorre que, anteriormente à edição do indigitado decreto, os instrumentos de outorga firmados com as prestadoras de serviços de telecomunicações, bem como a regulamentação editada por esta Agência, já estabeleciam as obrigações atinentes ao tema em comento.

**b) Da atuação da Anatel**

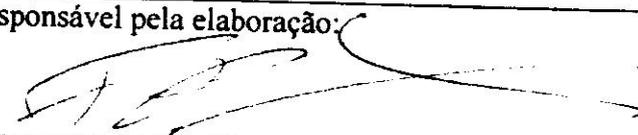
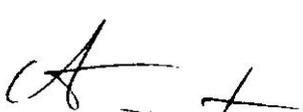
- 4.6. A Anatel, como órgão legalmente competente para regular os serviços de telecomunicações e adotar as medidas necessárias para o atendimento do interesse público, tem atuado de forma preventiva e repressiva para uma constante melhoria do setor.
- 4.7. Assim sendo, as obrigações contratuais e regulamentares das prestadoras de serviços de telecomunicações relativas aos direitos dos usuários são verificadas por esta Agência Reguladora primordialmente por meio de processo de acompanhamento e controle de obrigações, utilizando-se diversas ferramentas, sendo apenas uma delas a realização de atividades fiscalizatórias.
- 4.8. Na hipótese de ser deliberada a realização de uma atividade de fiscalização, as reclamações dos usuários que são levadas ao conhecimento da Agência, são averiguadas de forma sistêmica (a partir de um universo de casos), segundo itens de controle pré-definidos. Desse modo, a atividade coercitiva da Administração leva em consideração o universo das reclamações em conjunto e não cada reclamação individualmente.
- 4.9. Havendo indícios de descumprimento de obrigações contratuais é instaurado o competente Procedimento para Apuração de Descumprimento de Obrigações (Pado), conforme disposto no Regimento Interno da Anatel, aprovado pela Resolução n.º 612, de 29 de abril de 2013, a fim de averiguar irregularidades e/ou ilegalidades e aplicar as sanções cabíveis.
- 4.10. No tocante ao processo de acompanhamento e controle de obrigações, até a publicação em 2 de maio último do novo Regimento Interno da Anatel, o referido processo era realizado por diferentes Superintendências (Serviços Públicos, Serviços Privados e Comunicação de Massa), considerando as atribuições constantes do antigo Regimento Interno da Agência, aprovado pela Resolução n.º 270, de 19 de julho de 2001.
- 4.11. Em razão da recente reestruturação da Anatel, que deflagrou um processo de reorganização da Agência, a atribuição para a verificação do cumprimento das obrigações relativas aos direitos dos usuários passou a ser da Superintendência de Controle de Obrigações (SCO).
- 4.12. Recentemente a SCO iniciou a execução de um novo modelo de acompanhamento e controle das obrigações contratuais e regulamentares das prestadoras dos serviços de telecomunicações afetas aos direitos dos consumidores. O referido modelo é baseado no monitoramento da prestação dos serviços e no controle preventivo de obrigações, com foco nos resultados alcançados pelas prestadoras de serviços, sendo o motivo "atendimento" um dos itens a ser priorizado pela nova metodologia de acompanhamento.
- 4.13. Ante todo o exposto, assevera-se que a Anatel desempenha seu papel de Órgão Regulador, averiguando descumprimentos e autuando processos sancionatórios que culminam na aplicação das sanções previstas no arcabouço legal e regulatório.
- 4.14. Ademais, a atuação da Agência extrapola o mero sancionamento e busca de fato a aprimorar a prestação dos serviços de telecomunicações.
- 4.15. Reafirma-se, ante o arrazoado acima, o propósito e esforço contínuo da Anatel para o acompanhamento e controle das obrigações atinentes aos direitos dos usuários tendo em vista os benefícios em prol da sociedade que advirão de tal medida.

## 5. CONCLUSÃO

Esta Nota Técnica foi elaborada em resposta ao Ofício n.º 1626/2013 - DAA, de 06 de agosto de 2013, que encaminhou a Moção n.º 694/2013, versando sobre a atuação desta Anatel para o acompanhamento e controle das obrigações atinentes ao Decreto n.º 6.523, de 31 de julho de 2008, que regulamentou a Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990 e fixou normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) por telefone.

## 6. PROPOSIÇÃO

Sugere-se o encaminhamento desta Nota Técnica para a Câmara Municipal de Assis/SP.

ASSINATURAS	
Responsável pela elaboração:	
	
FERNANDO RIBEIRO RAMOS	
Gerente de Controle de Obrigações de Direitos dos Consumidores	Data
 AUGUSTO SUSSUMU KATAGIRI	04/10/13