



Estudo aponta deficiência na proteção ao consumidor

A Anatel — Agência Nacional de Telecomunicações não tem protegido como deveria os direitos dos usuários. Em pesquisa apresentada nesta terça-feira (4/10), 50% dos entrevistados afirmaram que “raramente” a agência defende seus direitos.

O estudo foi feito pela Amcham Brasil — Câmara Americana do Comércio. O relatório avalia as atividades desenvolvidas pela Anatel e propõe soluções, além de comparar os dados com pesquisas feitas em 2003 e 2004.

Em 2004, por exemplo, 66% dos entrevistados afirmaram que a agência “geralmente” protegia seus direitos. Neste ano, esse índice caiu para 38%.

Outros pontos negativos apresentados pela Amcham foram: lentidão no andamento de seus procedimentos e processos administrativos; falta de recursos financeiros, o que compromete as atividades de fiscalização e de atendimento ao público; quadro de recursos humanos insuficientes e sem o treinamento e a diversidade adequados; a aparente ausência de comunicação interna, que ocasiona informações desencontradas; e a interferência política, principalmente dos Ministérios das Comunicações e do Planejamento.

Os pontos positivos do funcionamento da Anatel ficaram por conta da ampla atuação entre os vários segmentos do setor; trabalho dentro da legalidade; agilidade em alguns procedimentos, como a concessão de pedidos de licença, mudanças de controle e a análise dos casos de concentração que são levados a seu conhecimento; e a eficiência na organização do espectro.

A Amcham, a partir da análise feita, também apresentou sugestões para o aprimoramento dos serviços da Anatel. Entre elas, a necessidade da agência intensificar sua atuação no estímulo à competição no setor, maior foco na repressão de abusos sofridos pelos consumidores — desde problemas técnicos até cobranças indevidas —, maior transparência na divulgação dos critérios técnicos e jurídicos usados nas decisões da Anatel e diversificação do quadro de recursos humanos.

Metodologia

O estudo foi produzido a partir de entrevistas feitas com várias empresas e instituições do setor das telecomunicações. Foram 66 entrevistas, que resultaram num relatório com 81 páginas, com gráficos ilustrativos.

[Leia aqui a íntegra do estudo](#)

Date Created

04/10/2005