

Critérios de avaliação da Anatel favorecem empresas, diz TCU

Ao avaliar a qualidade do serviço de telefonia no Brasil, a Agência Nacional de Telecomunicações usa critérios que favorecem as operadoras e não mostram a real situação vivida pelos consumidores. Essa é principal conclusão de uma auditoria feita pelo Tribunal de Contas da União, que foi levada ao plenário da entidade nesta quarta-feira (14/9), pelo ministro Bruno Dantas.

O objetivo da auditoria foi avaliar se a atuação da Anatel contribui para a melhor compreensão, pelo consumidor, do serviço prestado e dos seus direitos. O TCU avaliou também se os requisitos definidos pela agência para determinar a qualidade do serviço de telefonia móvel realmente mostram o que se passa com os usuários e se os planos de melhoria e indicadores da agência reguladora têm tido resultados.

Divulgação



Segundo Dantas, foram encontradas diversas falhas em indicadores de qualidade dos serviços de telefonia.
Divulgação

A conclusão foi que faltam ações da Anatel para garantir que as operadoras de telefonia sejam claras com os consumidores sobre o funcionamento e as limitações dos serviços de telefonia móvel que oferecem. Segundo relatório apresentado por Dantas, faltou transparência e sobrou morosidade na atuação da agência sobre as alterações feitas pelas empresas nos planos de dados da telefonia celular que inicialmente eram chamados de ilimitados.

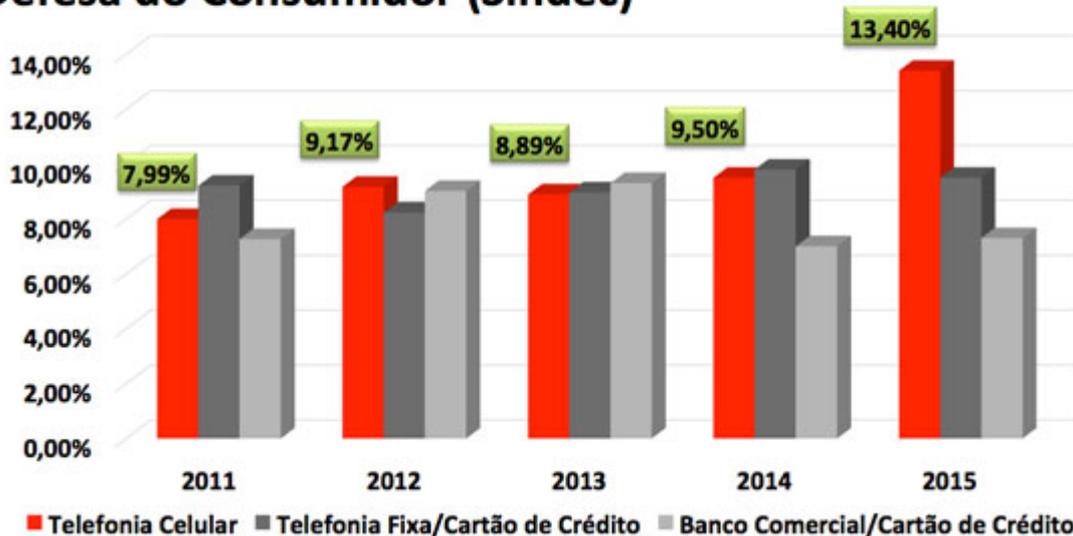
“Foram identificadas diversas falhas e fragilidades na definição, na elaboração, na extração e na divulgação dos indicadores e parâmetros utilizados pela agência reguladora para acompanhar e monitorar a qualidade do serviço móvel de voz e dados”, afirma o ministro. O relatório também aponta que a agência não leva em conta a satisfação dos usuários quando fiscaliza os problemas da área.

O estudo feito pelo TCU mostra que a telefonia celular é o assunto com mais demandas no Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. Em 2015, a área foi responsável por 13,4% das reclamações, ficando à frente de problemas com telefonia fixa, cartões de crédito e bancos.



CONTEXTUALIZAÇÃO

Assuntos mais demandados no Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (Sindec)



Fonte: Elaboração própria, a partir de dados do site do Sindec.

Em 2015, a área foi responsável por 13,4% das reclamações de consumidores.
Reprodução

Após elencar os problemas encontrados, o TCU determinou que a Anatel tome diversas medidas, como ampliar sua fiscalização sobre a divulgação e cumprimento das ofertas de planos e promoções pelas operadoras; explicar sua escolha por divulgar apenas alguns indicadores de qualidade; e utilizar pesquisas com usuários sobre qualidade do serviço de telefonia móvel; além de criar um calendário de fiscalizações da cobrança e faturamento dos serviços de telefonia móvel.

Com isso, diz o ministro Bruno Dantas, o TCU espera que o consumidor fique mais bem informado sobre o serviço de telefonia móvel, a regulamentação da Anatel e os resultados da atuação da agência. Outro resultado esperado é a “maior interação entre a Anatel e os órgãos de defesa do consumidor” e o aumento da eficiência das ações de regulamentação, acompanhamento, controle e fiscalização da agência para garantir a qualidade da telefonia móvel no país.

Clique [aqui](#) para ver a apresentação levada ao TCU nesta quarta-feira.

Date Created

14/09/2016