

Câmara Americana de Comércio - AMCHAM

**Relatório sobre a
Agência Nacional de
Telecomunicações – ANATEL**

- Junho 2003 -

ÍNDICE

COLABORADORES.....	II
A. NOTA INTRODUTÓRIA.....	1
B. OBJETIVOS DO TRABALHO	3
C. AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES – ANATEL.....	7
HISTÓRICO	7
ESTRUTURA ORGANIZACIONAL	13
FINALIDADE INSTITUCIONAL	15
PROCESSO DECISÓRIO.....	16
D. COMPARATIVO INTERNACIONAL.....	21
ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA DO NORTE	22
UNIÃO EUROPÉIA	31
REINO UNIDO	36
PORTUGAL.....	44
ESPANHA.....	51
CHILE	58
E. PERCEPÇÃO DO MERCADO.....	67
F. DIAGNÓSTICO DA AGÊNCIA E FORMULAÇÃO DE SUGESTÕES.....	73
G. METODOLOGIA PARA AVALIAÇÃO PERMANENTE	77
ANEXO I - QUESTIONÁRIO.....	79
ANEXO 2 - RESULTADO DO QUESTIONÁRIO	87
ANEXO 3 - ASPECTOS REGULATÓRIOS DOS PAÍSES ANALISADOS	103

COLABORADORES

Este documento foi elaborado com a colaboração dos membros do Grupo Anatel do Task Force de Agências Reguladoras promovido pela Amcham. Agradecemos aos participantes, que muito contribuíram para a realização deste trabalho, com suas análises, idéias e sugestões.

Coordenação geral: Fernando Pinheiro, F. P. Consultoria Legal

Coordenação Grupo Anatel: Regina M.P.A. Ribeiro do Valle

Integrantes do grupo Anatel do Task Force das Agências Reguladoras:

Adriana Carvalho, Trench, Rossi e Watanabe Advogados

Esther Donio Bellgarde Nunes, Pinheiro Neto Advogados

Fabiola de Oliveira Caramelo, Tozzini Freire Teixeira e Silva Advogados

Luciene Andrioli, Damarest e Almeida Advogados

Luis Cuza, Amcham São Paulo - TELCOMP

Paulo Sérgio Figueiredo Perassi, Machado Meyer, Sendacz e Opice

Rachel Bejla Mejlachowicz, Pinheiro Neto Advogados

Rodrigo D'Avila, Pinheiro Neto Advogados

Silvia Regina Barbuy Melchior, AKMT Advogados

Lucas Melo Câmara, Amcham-SP

É permitida a reprodução dos textos e dados contidos no presente trabalho desde que citada a fonte.

A. NOTA INTRODUTÓRIA

São Paulo 23 de junho de 2003

Há praticamente uma década o Brasil está em um processo de reestruturação visando a crescer em um mundo de economia globalizada. O país adotou um modelo para a ampliação da sua infra-estrutura, que prevê a participação de capitais privados. Para garantir essa participação o país precisa assegurar um ambiente regulatório adequado para atrair e manter investimentos nacionais e estrangeiros.

A Câmara Americana de Comércio (Amcham-SP) elaborou um estudo sobre a atual condição de duas agências reguladoras brasileiras, Anatel e Aneel, e do Cade, cujo objetivo é identificar avanços e desafios e contribuir construtivamente com as discussões a serem promovidas pelas autoridades de cada setor.

Tendo em vista que a Amcham apóia a existência das agências reguladoras como existentes em outros países, pretende-se examiná-las e, posteriormente, atualizar esse estudo com vista a incentivar o investimento estrangeiro no Brasil, assim como contribuir para o desenvolvimento desses órgãos.

A Amcham-SP, instituição estabelecida em 1919, sem fins lucrativos e com atuação independente dos governos brasileiro e americano, é a maior associação binacional da América Latina e a maior Câmara de Comércio fora dos Estados Unidos. Reúne aproximadamente 5.600 empresas associadas, sendo 70% brasileiras e 30% multinacionais, que representam cerca de 16% do PIB brasileiro. Sua missão é servir seus associados influenciando construtivamente políticas públicas no Brasil e nos Estados Unidos e promovendo o comércio, o investimento e a cidadania empresarial.

Para a realização desse estudo, ouvimos os principais agentes envolvidos: empresas e associações ligadas ao mercado regulado.

Álvaro A. C. de Souza
Presidente & CEO

“Nas democracias consolidadas não se discute o controle do Poder Executivo pelos demais poderes: ele é exercido, pois é claro que o mandato outorgado ao Presidente da República é para este, na chefia do Executivo, agir em harmonia com os poderes Legislativo e Judiciário, executar as leis votadas por aquele e cumprir as decisões deste, e não para se erguer acima destes poderes. Portanto, não se concebe mais a concentração excessiva de poder, de poder pessoal incontrastado, em regimes econômicos democráticos, de mercados regulados na forma da lei.

.....
.....

“É saudável a não coincidência de termos entre o do Presidente da República e dos titulares das agências. Estes não são subordinados ao chefe do governo, são aprovados pelo Congresso; a este devem os titulares das agências prestar contas da ação regulatória, se estão a cumprir a lei e não ao Presidente da República. direção de agência regulatória ou que se quer regulatória não é cargo de confiança do Presidente da República é cargo de confiança do Congresso.”

.....
.....

Prof Pedro Dutra in “ Quadro Atual e Perspectivas do Setor de Telecomunicações Brasileiro – Ação Regulatória e Sancionatória da Anatel” - Palestra proferida no 16 Seminário Internacional da Congresso Associação Brasileira de Direito de Informática e Telecomunicações 1-10-2002 .

B. OBJETIVOS DO TRABALHO

Tendo em vista as constantes oscilações da economia mundial, e com a certeza de que os países em desenvolvimento precisam garantir um ambiente regulatório adequado para atrair e manter investimentos estrangeiros a Câmara Americana de Comércio (Amcham-SP), por intermédio de seus membros, decidiu colaborar com as autoridades e a comunidade que desenvolvem suas atividades em consonância com a regulação econômica e sob orientação de agências regulatórias.

Com este objetivo a Amcham-SP convocou um "task force" formado por associados e participantes das diversas Comissões para o preparo de um estudo de avaliação da Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel, que faz parte de um estudo mais abrangente sobre a atual condição das agências regulatórias no Brasil.

A Amcham-SP entende que as agências reguladoras, como a Anatel, exercem um papel de fundamental importância não apenas no processo de democratização do País, mas também reafirmando a imagem do Brasil como uma nação institucionalmente sólida e juridicamente estável, sem o que não será possível assumir qualquer posição de respeito perante as demais nações do mundo, dentro do contexto globalizado atual.

O fenômeno da transformação do papel do Estado - que cada vez menos atua como empreendedor direto, para cada vez mais exercer as funções de regulador das relações de mercado nas mais diversas áreas - é inegável e, irreversível.

Inegável, porque esta é uma experiência que praticamente o mundo todo está vivenciando, exceção feita aos poucos países que, mesmo após a queda do Muro de Berlim, ainda persistem em seus regimes estatizantes. Irreversível porque, muito embora em alguns casos - como no Brasil - esse ainda seja um processo relativamente novo e em fase de amadurecimento, já avançou o bastante para provar que somente a capacidade e a agilidade de investimento e atuação da iniciativa privada podem fazer frente ao grande desafio que é prover imensas populações com produtos e serviços de qualidade, eficientes e tecnologicamente avançados.

Nada disso é viável, porém, se não houver mecanismos de regulação capazes de preservar os ideais da Livre Concorrência e o princípio fundamental do Interesse Público. A defesa dos interesses da coletividade frente aos interesses do particular ainda é uma tarefa que deve caber ao Estado, mas para que possa ser exercida de forma eficiente e imparcial é preciso que seja desvinculada das injunções inerentes à atividade política, a qual nem sempre leva em consideração apenas elementos de ordem técnica.

Assim, é imprescindível que o Estado - sem abrir mão da sua prerrogativa de desenvolver políticas de interesse comum - crie mecanismos técnicos e profissionalizados para colocá-las em prática e para assegurar o seu cumprimento.

A Amcham-SP considera extremamente salutar a delegação, às agências reguladoras, do poder de executar políticas governamentais, bem como da autoridade para fiscalizar a atuação dos agentes econômicos e corrigir eventuais desvios de conduta prejudiciais à Livre Concorrência e ao Interesse Público.

Como se verifica do resultado do presente trabalho, o modelo idealizado para a Anatel no Brasil é aceito pela comunidade que milita no setor e tem externado a preocupação em aperfeiçoá-lo. Não se concebe, portanto, a hipótese de extingui-lo por completo.

Como todo processo, este de implantação e desenvolvimento de determinadas atividades econômicas reguladas também passa por sua fase de amadurecimento, e a Amcham-SP espera estar contribuindo de forma imparcial, efetiva e, sobretudo, construtiva com o seu desenvolvimento permanente com a apresentação do trabalho de avaliação da Anatel em relação a sua performance e ao exercício pleno de suas competências.

O presente trabalho foi elaborado pelo Grupo Anatel do *Task Force* de Agências Reguladoras da Amcham-SP, constituído de colaboradores que atuam junto à Agência desde a sua criação, na qualidade de advogados, consultores e representantes de empresas do setor de Telecomunicações, participando ativamente do processo de construção da regulação,

opinando em consultas públicas, formulando pedidos de aprovação e arrazoando em processos administrativos

O escopo deste trabalho foi o de avaliar a atuação da Anatel no cumprimento de suas competências legais, atribuídas por meio da Lei Geral de Telecomunicações - Lei 9.472/97.

O estudo foi elaborado com o objetivo de:

- (i) avaliar a percepção das empresas e profissionais liberais e demais participantes do setor em relação às atividades desenvolvidas pela Agência;
- (ii) identificar em que aspectos a Agência atua de forma exemplar, bem como aqueles em que necessita aprimorar a sua atuação;
- (iii) estabelecer termo de comparação com a estrutura adotada pelos órgãos reguladores das telecomunicações em outro países; e
- (iv) traçar recomendações que, no entender do grupo de trabalho, possam contribuir para o aperfeiçoamento da atuação da Agência.

Com a ajuda de um questionário, o Grupo Anatel recebeu subsídios para de traçar um conjunto de recomendações que, a seu ver, visam contribuir construtivamente com o aperfeiçoamento do papel da Agência.

Paralelamente à essa avaliação de percepção, procurou-se também conhecer um pouco mais da estrutura adotada pelos órgãos reguladores das telecomunicações em outros países da América Latina, América do Norte e Europa para, a partir daí, obter a base de comparação necessária à elaboração de recomendações viáveis, fundadas não apenas no que seria uma atuação ideal, como também nas experiências concretas daquelas agências que já passaram pelo seu processo inicial de consolidação

C. HISTÓRICO DA ANATEL

ABERTURA DO SETOR DE TELECOMUNICAÇÕES

O setor de telecomunicações no Brasil foi explorado pelo Poder Público até o advento da Emenda Constitucional nº 8 de 1995, que permitiu a exploração dos serviços pela iniciativa privada, exigindo a criação de uma agência reguladora e a edição de lei própria com a finalidade de disciplinar os serviços de telecomunicações.

O Sistema TELEBRÁS, que foi criado em 1972 para organizar os serviços de telecomunicações anteriormente prestados de forma precária, sem integração sistêmica e com baixíssimo grau de padronização e qualidade, atingiu bons resultados na década de 1980, mas em meados da década de 1990 já mostrava sinais de esgotamento, diante da grande demanda de serviços e da incapacidade de manter os investimentos necessários à ampliação e evolução tecnológica da rede de telecomunicações.

Nos últimos 20 anos, o número de terminais telefônicos instalados no Brasil apresentou um aumento de 600%, mas a demanda havia aumentado 1.255%, o que fez com que milhões de brasileiros continuassem sem telefone.

Com a evolução tecnológica, que refletiu diretamente na evolução progressiva do setor de serviços de telecomunicações, e a importância do setor para a economia, tornou-se impossível ao sistema TELEBRÁS, como empresa detida pelo Poder Público, manter o nível de investimentos. O auto-financiamento não garantia mais recursos suficientes para atender a enorme demanda e, principalmente, a modernização dos serviços. Nesse sentido, a solução seria a privatização dos serviços, delegando à iniciativa privada a oferta dos serviços de telecomunicações à população e repassando-lhe às obrigações de investimentos, mas também assegurando-lhe condições de sustentabilidade financeira (retorno aos acionistas), como vinha sendo feito na maior parte do mundo.

Com a abertura propiciada pela edição da Emenda Constitucional nº 08, o Ministério das Comunicações preparou o PASTE (Programa de Recuperação e Atualização do Sistema de Telecomunicações), um programa de investimento promovido pelo governo calcado em recursos

privados – humanos, administrativos e financeiros – com a intenção de transformar o setor de telecomunicações num agente para o desenvolvimento nacional.

A realidade do monopólio estatal chegara ao fim e as empresas privadas passaram a explorar os serviços de telecomunicações mediante concessão, autorização ou permissão da União. O novo desafio era baixar uma regulamentação que substituísse a antiga e fosse condizente com o novo mercado.

Diante disso, antes mesmo de editar de imediato uma Lei Geral sobre o assunto, de tramitação lenta e complicada, o Governo Federal encaminhou ao Congresso Nacional uma proposta de Lei regulando os serviços de telefonia celular, satélite, serviços limitados e aqueles chamados de valor adicionado.

Foi então aprovada pelo Congresso Nacional, em 19 de julho de 1996, a Lei n.º 9.295, que passou a ser conhecida como Lei Mínima, com o objetivo de abrir à competição alguns segmentos de mercado de alta atratividade para os investimentos privados e com enorme demanda não atendida, como a telefonia móvel, os serviços limitados e os serviços de valor adicionado.

MARCO REGULATÓRIO

Era chegada a hora de definir as regras adequadas que garantissem a implementação do novo modelo das telecomunicações no Brasil. Foi então editada a Lei Geral de Telecomunicações, aprovada em 1997, em substituição a Lei nº 4.117 - Código Brasileiro das Telecomunicações - que regulava o setor desde 1962.

A Lei Geral de Telecomunicações (“LGT”) apresentou uma concepção jurídica inovadora e muito bem arquitetada, fundamentando o novo modelo justamente nos dois pilares anteriormente identificados pelo PASTE: a universalização dos serviços e a livre, ampla e justa competição.

Por intermédio da universalização pretendeu-se garantir a toda população o acesso às telecomunicações, a tarifas e preços razoáveis, em condições adequadas. A livre, ampla e justa competição visava impedir o monopólio

do mercado e reprimir as infrações à ordem econômica, garantindo ao usuário a opção de escolha entre mais de uma prestadora para o mesmo serviço.

Como instrumento de fiscalização e implementação das regras, a Lei Geral de Telecomunicações previu a criação do órgão regulador que deveria substituir o Ministério das Comunicações na regulação e supervisão dos serviços de telecomunicações.

AGÊNCIA NACIONAL DAS TELECOMUNICAÇÕES

A Agência Nacional das Telecomunicações (“ANATEL”) foi instalada em 07 de outubro de 1997, com a edição do Decreto n.º 2.338, como o órgão responsável pela regulamentação e fiscalização do setor de telecomunicações.

Dentre as atribuições principais da ANATEL estão: (i) implementar a política nacional de telecomunicações; (ii) representar o Brasil nos organismos internacionais de telecomunicações; (iii) regulamentar e fiscalizar os serviços e redes do setor; (iv) propor o Plano Geral de Outorgas e o plano geral de metas para universalização dos serviços de telecomunicações, (v) celebrar e gerenciar contratos de concessão e termos de autorização; (vi) estabelecer a estrutura tarifária, acompanhar e controlar as tarifas de serviços; (vii) administrar o espectro de radiofrequências e o uso de órbitas; (viii) expedir normas e padrões, bem como certificar produtos; (ix) reprimir infrações dos direitos dos usuários e da ordem econômica e decidir, em última instância administrativa, sobre matérias de sua alçada.

Criada como autarquia especial, vinculada ao Ministério das Comunicações, a ANATEL é administrativamente independente e financeiramente autônoma. Suas decisões só podem ser contestadas judicialmente e seus dirigentes têm mandato fixo e estabilidade.

O processo normativo da ANATEL obedece ao regime de consulta pública e os atos devem ser acompanhados por exposição formal de motivos que os justifiquem, cabendo, ainda, a um Ouvidor, a apresentação periódica de avaliações críticas sobre os trabalhos da ANATEL. As sessões do Conselho Diretor são públicas e podem ser gravadas, salvo os casos em

que a publicidade ampla coloque em risco segredo protegido ou a intimidade de alguém.

Todas as atas de reuniões e os documentos relativos à atuação da ANATEL encontram-se disponíveis ao público na sua Biblioteca, tendo herdado do Ministério das Comunicações um grande acervo técnico e patrimonial.

A sede da ANATEL- um conjunto com duas torres, no Setor de Autarquias Sul, em Brasília, foi adquirida da TELEBRÁS. A autonomia financeira da agência está assegurada, principalmente, pelos recursos do Fundo de Fiscalização das Telecomunicações (Fistel), o qual é de sua exclusiva gestão.

A ANATEL, em sua proposta orçamentária anual e no plano plurianual, deve destinar recursos do Fundo de Universalização dos Serviços de Telecomunicações, após sua instituição por lei, bem como os valores a serem transferidos ao Tesouro Nacional.

O quadro de pessoal é constituído, em sua maior parte, por servidores e empregados transferidos ou requisitados do Ministério das Comunicações e de outros órgãos de governo, além do quadro terceirizado para atividades de consultoria e de apoio técnico e administrativo.

A ANATEL E A PRIVATIZAÇÃO DAS TELECOMUNICAÇÕES NO BRASIL

Após a edição da Lei Mínima com licitações para exploração da Banda B de telefonia celular houve a edição do Plano Geral de Outorgas (PGO), pelo Decreto n.º 2.534/98, com a divisão do Brasil em 4 regiões que deveriam ser objeto de exploração do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) em regime público e em regime privado. O PGO também fixou o modo e prazos para introdução de competição, tendo em vista a privatização do Sistema TELEBRÁS.

A edição do Plano Geral de Metas de Universalização, em 15 de maio de 1998, através do Decreto nº 2592 e do Plano Geral de Metas de Qualidade pela Resolução nº 30, em 29 de junho de 1998, completaram o arcabouço necessário para que a ANATEL procedesse à privatização do Sistema TELEBRÁS.

Tomando por base as disposições específicas do Livro IV da LGT, que continha as regras para a reestruturação e desestatização das empresas federais de telecomunicações, os parâmetros fixados pelos Planos Gerais e os estudos realizados por consultorias especialmente contratadas pelo Governo Federal, optou-se pela divisão do Sistema TELEBRÁS em várias sociedades holdings e dessa forma, as 27 operadoras estaduais do Sistema TELEBRÁS foram agrupadas em 3 grandes sociedades controladoras regionais, que passaram, por intermédio das operadoras controladas a prestar serviços locais e de longa distância dentro de suas respectivas áreas de concessão. A EMBRATEL foi mantida como uma empresa isolada e continuou a prestar serviços de longa distância domésticos e internacionais.

Em relação ao serviço celular de Banda A do Sistema TELEBRÁS, as áreas foram objeto de agrupamento em 8 holdings, operando em áreas correspondentes às da Banda B, para serem leiloadas aos investidores privados.

O Sistema TELEBRÁS foi, portanto, dividido em 12 controladoras, com o objetivo de facilitar o processo de privatização. O leilão foi organizado pela ANATEL e o BNDES em 29 de julho de 1998, encerrando-se o processo de privatização com a venda de todas as empresas de uma só vez, revertendo aos cofres públicos brasileiros uma importância de aproximadamente R\$ 22 bilhões de reais.

A ANATEL E O DESAFIO DE IMPLEMENTAR A COMPETIÇÃO DO SETOR

Logo após a privatização, dando cumprimento às regras constantes do PGO, a ANATEL procedeu à licitação de novas licenças para a exploração de STFC na modalidade de serviços privados de telecomunicações com a criação das novas prestadoras ("empresas espelho") que não estavam obrigadas a cumprir metas de universalização, possibilitando aos usuários contar com a segunda prestadora e assim usufruir dos benefícios trazidos pela competição.

Comprovado que o processo não foi suficiente para introduzir os serviços em todos os territórios, a ANATEL realizou novo processo licitatório para a prestação do STFC na modalidade local, em complemento ao disposto no

PGO, de modo a autorizar novas prestadoras ("espelinhos") para as cidades não escolhidas pelas empresas espelho.

Como parte do processo de desregulamentação das telecomunicações, o Plano Geral de Outorgas previu ainda uma terceira fase, a partir de 1º de janeiro de 2002, para a qual não haveria mais limitação ao número de prestadoras do STFC, salvo em caso de impossibilidade técnica ou quando o excesso de competidores puder comprometer a prestação dos serviços.

Entretanto, o Plano Geral de Outorgas exigia que as prestadoras privatizadas do STFC antecipassem as metas de universalização para obter novas autorizações e ampliar sua rede de prestação do serviço.

É inegável o grande avanço havido no setor de telecomunicações brasileiro com a abertura para iniciativa privada, a edição de um marco regulatório, a criação da ANATEL e a desestatização das empresas federais do Sistema TELEBRÁS. Em apenas 4 anos os telefones fixos passaram de aproximadamente 22 milhões para aproximadamente 49 milhões, e os telefones móveis passaram de 7 milhões para aproximadamente 33 milhões. Isto significou uma evolução de 13,6% de penetração de telefones fixos em 1998 para cerca de 27% em 2002 e 4,5% de penetração de telefones móveis em 1998 para cerca de 22% em 2002.

Ao longo de 2002, entraram em operação 2 novas operadoras que passaram a explorar o novo serviço regulamentado pela ANATEL, o Serviço Móvel Pessoal (SMP), superando o duopólio até então existente.

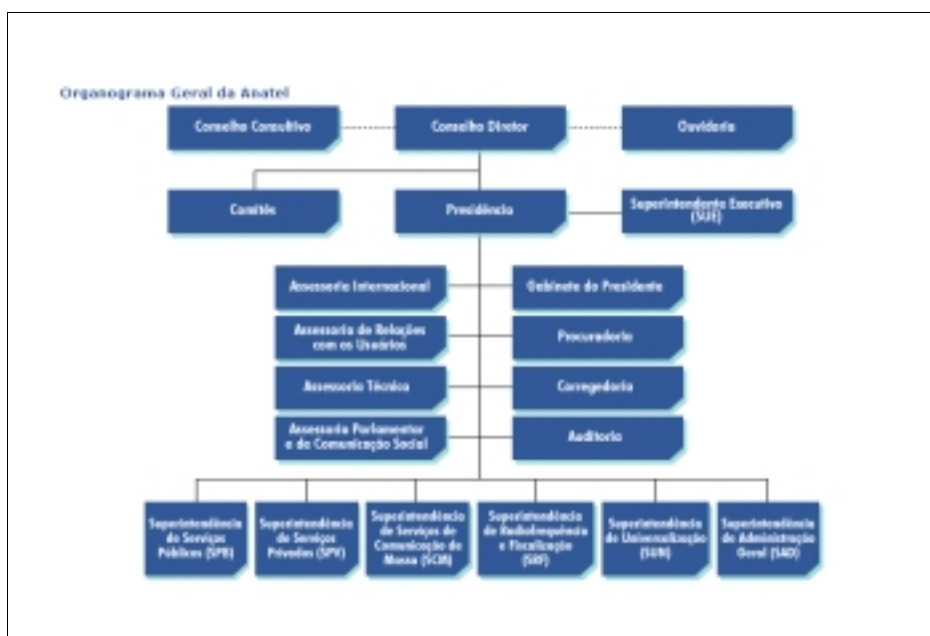
ANATEL COMO AGENTE DE INCLUSÃO SOCIAL

Atingidos os objetivos iniciais de universalização do serviço básico de telefonia fixa, as prestadoras de STFC partem agora para a renegociação de seus contratos de Concessão com a ANATEL que tem a missão de implementar as políticas que forem fixadas pelo Ministério das Comunicações com a imposição de metas mais audaciosas tais como as de propiciar acesso à Internet a todas as escolas públicas, buscando-se com isso reduzir a exclusão Digital” e dar condições à população de integrar a futura Sociedade da Informação.

Cumpra dessa forma à ANATEL exercer na sua plenitude a função social de agente da democratização das comunicações garantido aos cidadãos brasileiros o amplo exercício do direito de acesso à informação.

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

Para auxiliar os trabalhos da ANATEL existem as Comissões Brasileiras de Comunicações, que são grupos de trabalho focados em temas técnicos, compostos não somente por membros da ANATEL, mas abertos à participação de toda a comunidade de telecomunicações, como fabricantes, universidades, órgãos de pesquisa científica, operadoras, etc.



A ANATEL é composta por:

- Conselho Diretor: composto por 5 membros indicados pela presidência da república e aprovados pelo Senado, sendo um deles, o presidente. Os conselheiros têm um mandato de 5 anos, porém na criação da ANATEL foram estabelecidos mandatos diferenciados (3, 4, 5, 6 e 7 anos) a fim de que a substituição dos conselheiros ao final de seus mandatos ocorresse a razão de 1 por ano, não comprometendo o andamento nem a direção dos trabalhos que devem ser perenes, de longo prazo e gozar de autonomia no exercício de suas atribuições,

mesmo procurando seguir a política orientada pelo Ministério das Comunicações. O Conselho Diretor possui diversos órgãos de assessoria, a ele ligados;

- Conselho Consultivo: composto por 12 membros, designados por decreto do Presidente da República, mediante indicação de 2 representantes das seguintes entidade/órgãos:
 - Senado Federal;
 - Câmara dos Deputados;
 - Poder Executivo;
 - Entidades de classe das prestadoras de serviços de telecomunicações;
 - Entidades representativas dos usuários; e
 - Entidades representativas da sociedade.

Seus componentes não são remunerados, têm mandato de 3 anos, reúnem-se, ordinariamente, 1 vez ao ano para apreciar os Relatórios Anuais do Conselho Diretor e, extraordinariamente, por convocação de seu Presidente ou de um terço de seus membros, para apreciação de assuntos de sua competência, ou por convocação do Presidente do Conselho Diretor. O Conselho Consultivo marca a participação da sociedade nas atividades e decisões da Agência;

- Ouvidoria: é preenchida pela figura do Ouvidor, nomeado pelo Presidente da República para mandato de 2 anos, tendo acesso a todos assuntos, documentos e sessões do Conselho Diretor, sendo sua obrigação dar conhecimento público, semestralmente, através de um relatório onde tece críticas à atuação da ANATEL. O Ouvidor tem a função de estar aberto a receber as necessidades da sociedade e a interceder a favor desta, quando as ações da ANATEL não estiverem acolhendo seus legítimos interesses; e
- Superintendências: são compostas por pessoal especializado e efetivamente tratam dos mais diversos serviços de telecomunicações. Agem independentemente em seus temas específicos e conjuntamente em temas convergentes. O resultado de seus trabalhos é submetido a aprovação do Conselho Diretor, que semanalmente se reúne para apreciação dos mais diversos assuntos.

FINALIDADE INSTITUCIONAL

MISSÃO E POSTULADO ÉTICO DA ANATEL

A missão da ANATEL é a de promover o desenvolvimento das telecomunicações no País, de modo a adotá-lo de moderna e eficiente infra-estrutura de telecomunicações, capaz de oferecer à sociedade serviços adequados, diversificados e a preços justos, em todo território nacional. Para tanto, a ANATEL compromete-se a atuar com independência, imparcialidade, legalidade, impessoalidade e publicidade no relacionamento com a sociedade.

OBJETIVOS ESSENCIAIS DA ANATEL

A ANATEL tem como seus objetivos essenciais: (i) promover a universalização, a fim de possibilitar o acesso de todos os cidadãos e de instituições de interesse público aos serviços de telecomunicações, independentemente de localização e condição socioeconômica; (ii) implantar a competição entre empresas operadoras, com vistas à diversificação e ampliação da oferta dos serviços de telecomunicações para os usuários; (iii) estimular no âmbito das operadoras, com base nos preceitos contratuais, técnicos, regulamentares e legais, a busca permanente da qualidade na prestação dos serviços de telecomunicações à sociedade; e (iv) conduzir a gestão organizacional da ANATEL segundo os princípios da qualidade e em torno dos valores que conformam a missão, objetivos e postulado ético, de modo a transmitir a seus servidores tais valores, facultando-lhes, ao mesmo tempo, oportunidades de treinamento e aprimoramento profissional; sustentar permanente empenho pela melhoria nos sistemas estruturais e nos procedimentos operacionais; incentivar a descentralização de poderes, a redução de custos operacionais e a dinamização de suas atividades; e estimular, entre os servidores, a busca constante da qualidade na elaboração de produtos e na prestação de serviços à sociedade.

PROCESSO DECISÓRIO

ANATEL E SUAS ATIVIDADES DE MEDIAÇÃO, JULGAMENTO, FISCALIZAÇÃO

A ANATEL, em sua qualidade de agência reguladora, deve assegurar o exercício da livre iniciativa e da concorrência, bem como a ampliação e a qualidade dos serviços de telecomunicações. Para tanto, deve fazer uso de suas atribuições, no sentido de mediar, julgar e, acima de tudo, fiscalizar a observância das normas e regras regulamentares.

(i) Mediação

Para melhor e mais amplo acesso ao público em geral e para desempenhar adequadamente seu papel de mediadora, a ANATEL instalou em novembro de 1998, em sua sede, a Central de Atendimento da ANATEL (“Central”).

O funcionamento da Central segue os padrões de qualquer “*call-center*”, isto é, com atendentes e telefonistas treinados para captar e direcionar as reclamações/ denúncias dos usuários. O usuário liga para a Central, passando primeiramente por uma triagem eletrônica, com mensagens gravadas especialmente para sanar as dúvidas mais comuns. Após a triagem, caso o problema persista, o usuário será atendido por um funcionário da ANATEL que registrará a reclamação e/ou denúncia.

Em 1999, apenas 18,91% das chamadas encaminhadas à Central não foram resolvidas através da interação entre usuário e atendente, sendo que somente a metade destes 18,91% configuraram ligações abandonadas.

O procedimento da Central consiste em registrar a reclamação e/ou denúncia no sistema e direcioná-las à Superintendência da ANATEL responsável pelo assunto e/ou encaminhá-las à prestadora envolvida. As soluções e esclarecimentos são fornecidos pela prestadora que, após sanado o problema, informará a Central para que seja dada a baixa da reclamação e/ou denúncia registrada no sistema.

No período compreendido entre novembro de 1998 a fevereiro de 2000, a Central atendeu nada menos que 1.414.524 (um milhão, quatrocentos e quatorze mil, quinhentas e vinte e quatro) ligações, sendo que destas

ligações, apenas 222.751 (duzentas e vinte e duas mil, setecentas e cinquenta e uma) foram enquadradas como reclamação/ denúncia, exigindo, portanto, um acompanhamento. Obviamente que, devido sua abrangência, o serviço de telefonia fixa foi o campeão em reclamações, conforme demonstrado na tabela abaixo:

SERVIÇO	Nº OCORRÊNCIAS	PERCENTUAL
Telefone Fixo Comutado/ Público	183.826	82,53%
Móvel Celular	22.519	10,11%
Rádio e TV (Radiodifusão)	10.827	4,86%
Radioamador	3.047	1,37%
Limitado Privado	509	0,23%
Rádio do Cidadão	689	0,31%
Outros	675	0,30%
TV Assinatura (TV a Cabo)	423	0,19%
Radiochamada	171	0,08%
Troncalizado (Trunking)	65	0,03%
Total	222.751	100,00%

A Central tem se mostrado um meio bastante útil para o usuário de serviços de telecomunicações, sendo que a cada ano a necessidade de ampliação desta Central tem aumentado, principalmente devido à difusão de tal facilidade entre os usuários de serviços de telecomunicações.

(ii) Julgamento

Conforme previsto no Art. 71 do Regimento Interno da ANATEL, a infração de normas legais, regulamentares e contratuais é apurada através de procedimento administrativo com rito próprio. Procedimento para apuração de Descumprimento Obrigacional (PADO) é o meio pelo qual a ANATEL verifica tais infrações, aplicando as sanções cabíveis.

Segundo dados fornecidos pela Assessoria da Superintendência Executiva da ANATEL, até o mês de outubro de 2002, 13.975 (treze mil, novecentos e setenta e cinco) PADOs foram instaurados e distribuídos entre as diversas superintendências da ANATEL.

SUPERINTENDÊNCIA DE SERVIÇOS PÚBLICOS	189
SUPERINTENDÊNCIA DE SERVIÇOS PRIVADOS	65
SUPERINTENDÊNCIA DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO DE MASSA	265
SUPERINTENDÊNCIA DE RADIOFREQUÊNCIA E FISCALIZAÇÃO	13.486
SUPERINTENDÊNCIA DE UNIVERSALIZAÇÃO	0

Esta divisão desproporcional ocorre em virtude de a Superintendência de Radiofrequência e Fiscalização atuar sobre mais de 100 (cem) tipos de serviços, incluindo serviços de radiodifusão.

A fiscalização de radioemissão, por exemplo, requer uma elevada atuação desta Superintendência que, em resposta à denúncias encaminhadas pelo público em geral à ANATEL, provocou a instauração de 2.485 (dois mil e quatrocentos e oitenta e cinco) PADOs relacionados a entidades não-outorgadas.

O trâmite dos PADOs, em geral, encontra sua resposta final no Conselho Diretor da ANATEL, órgão superior e soberano na esfera administrativa. Em 2002, o Conselho Diretor apreciou 377 (trezentos e setenta e sete) PADOs, distribuídos entre as diversas superintendências da seguinte maneira:

SUPERINTENDÊNCIA DE SERVIÇOS PÚBLICOS	305
SUPERINTENDÊNCIA DE SERVIÇOS PRIVADOS	22
SUPERINTENDÊNCIA DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO DE MASSA	48
SUPERINTENDÊNCIA DE RADIOFREQUÊNCIA E FISCALIZAÇÃO	2
SUPERINTENDÊNCIA DE UNIVERSALIZAÇÃO	0

Além de aplicar as sanções previstas na legislação, a ANATEL exerce um importante papel para a sociedade e, mais especificamente, para os usuários dos serviços de telecomunicações, determinando o ressarcimento dos prejuízos causados pelas prestadoras de serviços de telecomunicações a tais usuários.

As prestadoras de telefonia fixa, por exemplo, foram obrigadas a desembolsar milhões de reais para ressarcir seus usuários, conforme demonstrado na tabela abaixo (atualizada até março de 2000):

MOTIVO	PRESTADORAS	VALOR DESEMBOLSADO
Plano de Expansão vencidos	Telesp, Telerj, Telpe, Telaima, Telepará, Teleacre, Teleamapá	R\$ 29 milhões
Problemas decorrentes da implantação do Código de Seleção de Prestadora	Todas as prestadoras de STFC	R\$ 14,3 milhões
Descumprimento do Plano Geral de Metas de Qualidade – PGMQ	Telesp	R\$ 2,9 milhões

(iii) Fiscalização

Além do mecanismo de instauração de PADOs acima explicitado, a ANATEL, no exercício de sua atividade de fiscalização, promoveu, em 2002, 438.000 (quatrocentas e trinta e oito mil) ações de fiscalizações, desencadeando com isso o lacre de nada menos que 2.462 (duas mil, quatrocentas e sessenta e duas) emissoras irregulares.

Segundo dados fornecidos pela assessoria de imprensa da ANATEL, somente a Superintendência de Radiofrequência e Fiscalização inspecionou

cerca de 23.000 (vinte e três mil) empresas entre janeiro e setembro de 2002. Daí decorre a grande contribuição desta superintendência para a instauração dos quase 14.000 (quatorze mil) PADOs instaurados em 2002.

Em 2001, a ANATEL instaurou 11.359 PADOs que arrecadaram, por meio de multas e ressarcimentos, cerca de R\$ 115 milhões. Neste mesmo ano, por meio do Sistema de Gestão e Monitoramento do Espectro (“SGME”) foram fiscalizadas 217 mil radiofrequências em toda extensão do território nacional e 450.000 (quatrocentas e cinquenta mil) vistorias foram realizadas.

O SGME é um importante equipamento para o sistema de fiscalização da ANATEL. Atualmente composto por um Centro Nacional localizado em Brasília, 6 (seis) centros regionais, 28 (vinte e oito) unidades móveis distribuídas entre cada unidade da Federação e 2 (duas) no estado de São Paulo e 21 (vinte e uma) estações remotas. O SGME está em processo de expansão e, juntamente com o projeto de Radiovideometria, deve ampliar consideravelmente as atividades de fiscalização da ANATEL.

Em suma, a ANATEL vem contribuindo maciçamente para dirimir os problemas tanto por parte dos prestadores como para os usuários.

D. COMPARATIVO INTERNACIONAL

- ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA DO NORTE

- UNIÃO EUROPÉIA

- REINO UNIDO

- PORTUGAL

- ESPANHA

- CHILE

ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA DO NORTE

HISTÓRICO

No intuito de regular o comércio nacional e internacional de comunicações por fio ou rádio, e principalmente, com o intuito de promover a competição e proteger os usuários, o Congresso Norte Americano, em 1934, criou a *Federal Communications Commission ("FCC")* através do *Communications Act*.

A FCC foi criada como um órgão independente, diretamente subordinado ao Congresso Norte Americano. Sua jurisdição cobre 50 Estados, o Distrito de Columbia, e os territórios norte-americanos.

ESTRUTURA

A FCC é dirigida por cinco Conselheiros indicados pelo Presidente e aprovados pelo Senado para um mandato de cinco anos, exceto se solicitada a permanência por período ilimitado. Dentre os cinco Conselheiros, um é designado pelo Presidente para ser o Presidente da Agência. Apenas três Conselheiros podem pertencer ao mesmo partido político e nenhum deles pode ter interesse financeiro nos negócios relacionados à Comissão.

O Presidente da Comissão delega a gestão e a responsabilidade administrativa ao Diretor Administrativo. Os conselheiros são responsáveis por supervisionar todas as atividades da FCC.

A Agência é composta de seis Secretarias ("*Bureaus*") e dez Departamentos ("*Offices*").

As Secretarias estão divididas em:

- Secretaria de Assuntos Governamentais e do Consumidor ("*CGB*") - sua função é educar e informar os consumidores sobre os bens e serviços de telecomunicações, bem como fornecer aos Conselheiros, informações obtidas junto aos consumidores, possibilitando desta forma o aprimoramento do setor. A CGB coordena as diretrizes do

setor de telecomunicações juntamente com representantes da indústria e outros órgãos governamentais (federais, estaduais e locais), visando o atendimento do interesse público.

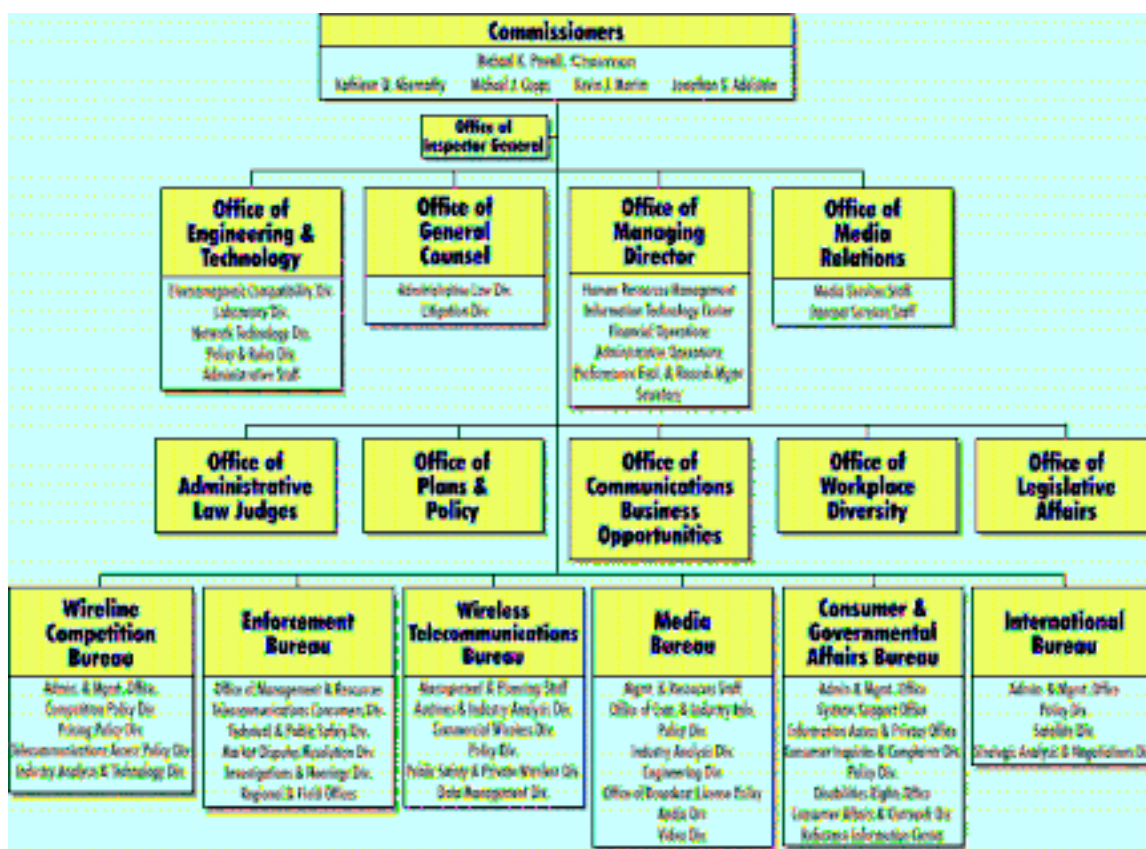
- Secretaria de Execução - sua função é implementar as normas, resoluções e autorizações da FCC, mediante a aplicação de forma firme, rápida, flexível e justa da Lei de Comunicações e das normas da FCC.
- Secretaria Internacional – sua função é administrar as políticas e obrigações internacionais de telecomunicações e melhorar a competitividade da indústria norte-americana em âmbito nacional e internacional.
- Secretaria de Serviços de Mídia – sua função é regulamentar os serviços de mídia, tais como: transmissão de sinais de redes de televisão e de rádio AM e FM; e serviços de distribuição multiponto (ex. cabo e satélite), etc...
- Secretaria de Serviços Móveis - sua função é administrar todos os programas e políticas nacionais de telecomunicações móveis, exceto aquelas que envolvem a transmissão de comunicações via satélite. Realiza, ainda, as funções de outorgar licenças, normatizar o setor e fiscalizar para que os dispositivos regulatórios sejam cumpridos. Os serviços de comunicações móveis incluem: telefonia celular, Serviço Móvel Pessoal - SMP, segurança pública e outros serviços de rádio comerciais e privados. Esta Secretaria também é responsável por licitar as subastas de espectro outorgadas a FCC.
- Secretaria de Serviços Fixos - sua função é administrar as políticas da FCC sobre as companhias de telefonia fixa que fornecem o serviço nas modalidades local e longa distância, aos consumidores. Esta Secretaria é responsável por assegurar que todos os consumidores tenham um acesso rápido e eficiente, em nível nacional e internacional, aos serviços de telefonia fixa, pagando para isso tarifas razoáveis.

Os Departamentos estão divididos em:

- Departamento de Julgamentos Administrativos – sua função é conduzir audiências e emitir decisões iniciais. As decisões finais são proferidas pelo Conselho Diretor da FCC.
- Departamento de Oportunidades de Negócios no setor de Comunicações - sua função é assessorar o Conselho Diretor da FCC na elaboração de políticas destinadas às oportunidades de negócios no setor de comunicações para empresas pequenas, de minorias e de propriedade feminina.
- Departamento de Engenharia de Tecnologia - sua função é alocar o uso do espectro para utilização não-governamental e prestar assessoria ao Conselho Diretor da FCC em questões técnicas.
- Departamento de Consultoria Jurídica - sua função é prestar consultoria jurídica ao Conselho Diretor da FCC, e ainda, as Secretarias e aos demais Departamentos.
- Departamento de Ouvidoria - sua função é conduzir e supervisionar auditorias e investigações relacionadas aos trabalhos desenvolvidos pelo Conselho Diretor da FCC.
- Departamento de Questões Legislativas - sua função é atuar como o principal ponto de contato do Conselho Diretor da FCC com o Congresso.
- Departamento de Administração - sua função é desempenhar as atividades relacionadas a administração e a gestão da Agência. Atua sob supervisão direta do Presidente da FCC.
- Departamento de Relações com a Mídia – sua função é divulgar as decisões proferidas pela FCC na mídia, bem como servir como principal ponto de contato da FCC com a mídia.
- Departamento de Política de Planejamento – sua função é assessorar o Conselho Diretor da FCC nos assuntos referentes ao

desenvolvimento e implementação das políticas de comunicações em todas as áreas de autoridade e responsabilidade da FCC.

- Departamento de Recursos Humanos – sua função é assessorar o Conselho Diretor da FCC nos assuntos relacionados ao quadro de funcionários da Agência, a fim de garantir oportunidades de trabalho para todas as pessoas, independentemente de sua raça, cor, sexo, origem, religião, idade, incapacidade ou preferência sexual.



PAPEL DA AGÊNCIA

No intuito de regular o comércio nacional e internacional de comunicações por fio ou rádio, e principalmente, com o intuito de promover a competição e proteger os usuários, o Congresso Norte Americano, em 1934, criou a FCC através do *Communications Act*.

Na forma de órgão regulador independente responsável pela regulação do setor, a FCC tem a competência exclusiva sobre assuntos relacionados ao uso do espectro de radiofrequência. O espectro é considerado um elemento inerente a atividade federal, dada a impossibilidade de limitar o alcance da frequência sobre os limites fronteiriços estaduais, por tal motivo cabe a FCC a jurisdição exclusiva, como agência governamental em âmbito federal, para regular a utilização do espectro para atividades não-governamentais. Por outro lado, a regulação dos serviços de comunicação por fio cabe tanto a FCC, em nível federal, quanto às agências reguladoras estaduais.

As principais atribuições da FCC são:

- elaborar leis e atos regulatórios para a regulamentação do setor;
- outorgar e revogar licenças;
- fazer cumprir a lei e a regulamentação;
- julgar disputas entre agentes do setor;
- impor penalidades e multas em casos de desrespeito à legislação;
- administrar as políticas e obrigações internacionais de telecomunicações e melhorar a competitividade da indústria norte-americana em âmbito nacional e internacional;
- administrar os programas e políticas nacionais de telecomunicações fixa e móvel, exceto aqueles que envolvem a transmissão de comunicações por satélite;
- educar e informar os consumidores sobre os bens e serviços de telecomunicações;
- assegurar que todos os consumidores disponham de acesso rápido e eficiente, nacional e internacionalmente, aos serviços de telecomunicações, pagando para isso tarifas razoáveis.

DECISÕES

Uma série de etapas devem ser seguidas para que a Comissão desenvolva e emita novos regulamentos. Tal sistemática foi desenvolvida com o intuito do consumidor ter a oportunidade de participar no processo de emissão dos regulamentos através do envio de comentários a FCC.

O procedimento decisório da Agência é governado pelo *Administrative Procedure Act*, que estabelece como princípios fundamentais a publicidade das regras propostas, bem como a oportunidade a qualquer interessado comentá-las.

Quando a FCC deseja alterar ou desenvolver determinada política, é utilizado o *Notice of Proposed Rulemaking* (NPRM) descrevendo as alterações pretendidas. O NPRM é disponibilizado ao público através do website da FCC. Todos os comentários e réplicas são encaminhados para um banco de dados de acesso público. Apenas em alguns casos, a FCC permite às partes do processo o envio de material confidencial. São permitidas visitas aos conselheiros e às equipes para expressar suas opiniões, porém, deve ser protocolizada uma carta “ex-parte” para o arquivo público, descrevendo detalhes da visita e o assunto discutido. Dessa forma, cria-se um ambiente transparente para que todos os interessados possam monitorar os atos praticados durante o processo.

A FCC, assim como outras agências federais, é obrigada a publicar e fundamentar suas decisões. As decisões estão sujeitas a revisão judicial e podem ser revertidas nas diversas esferas do Poder Judiciário, como, por exemplo, no caso de decisão arbitrária e imotivada. As decisões da FCC são proferidas no formato de um *Report&Order* ("R&O"). O R&O esclarece a decisão da FCC e sua motivação.

Após a FCC emitir um R&O, as partes interessadas que não concordam com a decisão têm até 30 dias para peticionar, pleiteando a FCC a reconsideração total ou parcial da decisão. A FCC irá, então, analisar esta petição e se manifestar. A FCC poderá deferir o pedido no seu todo ou em parte, modificando a decisão original, ou indeferir totalmente o pedido. A parte que não se der por satisfeita com a decisão da FCC poderá apelar para o sistema judiciário norte-americano.

As reuniões dos Conselheiros colegiados devem ser abertas ao público, seguindo o disposto no *Sunshine Act*. Muitas decisões da FCC são proferidas em audiências públicas. E, em alguns casos, as decisões são votadas separadamente por cada um dos Conselheiros. Tais decisões são conhecidas por decisões proferidas “em circulação”. Adicionalmente, a Comissão poderá delegar a autoridade do processo decisório para algumas de suas secretarias ou departamentos.

As decisões da FCC criam um corpo de precedentes, e isto tende a criar um certo grau de previsibilidade em matérias sobre o mesmo assunto.

Além dos NPRMs e dos R&O, a FCC utiliza outros documentos em seu processo decisório. Caso a FCC esteja interessada em um assunto em particular, que ainda não foi objeto de regra específica, a Agência poderá adotar o *Notice of Inquiry* (“NOI” – Solicitação de Questionamento). O NOI simplesmente requer comentários e informações sobre determinado assunto. Os comentários encaminhados em resposta ao NOI devem ser utilizados pela FCC quando da elaboração de normativo sobre o assunto através do NPRM. Alternativamente, um NOI poderá ser utilizado para obter informações para a elaboração de um relatório da FCC para ser encaminhado ao Congresso por iniciativa da FCC, ou em resposta a uma solicitação do Congresso.

A FCC poderá também responder a um requerimento de um cidadão. Cidadãos que desejam alterar ou desenvolver novas regras podem fazê-lo através do encaminhamento de um *Petition for Rulemaking* requerendo tal ação. Tais documentos geralmente são disponibilizados para Consulta Pública antes da FCC optar por iniciar um NPRM. O cidadão poderá ainda apresentar junto a FCC um *Petition for Declaratory Ruling*.

Tal requerimento tem por objetivo solicitar à FCC o esclarecimento detalhado do escopo ou da aplicação de determinado regulamento. Em resposta, a FCC poderá apresentar um Ato Declaratório, com o intuito de assegurar ao público a vontade do legislador sobre certo assunto que possa causar controvérsia e insegurança jurídica.

RELACIONAMENTO COM DEMAIS ÓRGÃOS

O setor de telecomunicações nos Estados Unidos vem sendo regulado por um modelo tripartite, a partir da atuação de órgãos reguladores em níveis distintos; federal com a FCC; e estadual com as *Public Utilities Commission* ("PUCs"), além da ação complementar de instituições antitruste, como o *Department of Justice* ("DOJ") e a *Attorney General* ("AG"), respectivamente, nos níveis federal e estadual.

Complementarmente, o Departamento de Comércio, bem como o Departamento de Estado, possuem uma importante função na regulação das telecomunicações.

Através da *National Telecommunication and Information Administration* (NTIA), o Departamento de Comércio serve como um assessor do Presidente com expertise em assuntos relacionados às Telecomunicações e políticas afins. O NTIA é incumbido de rever as políticas em nome do Executivo e comunicar as decisões propostas para o Congresso. O NTIA ainda administra e gerencia a porção do espectro de radiofrequência designada exclusivamente para uso do Governo dos EUA.

O Departamento de Estado dos EUA é o principal órgão do Poder Executivo nos assuntos de política externa. Através do seu *Economics Bureau Office of International Communications and Information Policy*, o Departamento de Estado representa os EUA em fóruns internacionais de telecomunicações, incluindo negociações bilaterais e multilaterais, e perante organizações internacionais. Através da *U.S. Agency for International Development* ("USAID"), o Departamento de Estado dos EUA fornece assistência no desenvolvimento econômico de outros países, incluindo assistência aplicável à reforma e aos projetos referentes ao setor de telecomunicações. Por fim, o *Office of the U.S. Trade Representative* ("USTR") representa os EUA nas negociações comerciais, coordenando tanto a política quanto a administração dos acordos internacionais de comércio.

FOCO NO USUÁRIO

Com a finalidade de educar e informar os consumidores sobre os bens e serviços de telecomunicações, bem como fornecer aos Conselheiros informações obtidas junto aos consumidores, a FCC possui em sua estrutura a Secretaria de Assuntos Governamentais e do Consumidor, o CGB.

As principais atribuições da CGB são:

- divulgar informações que possibilitem ao consumidor decidir pela melhor tarifa para os produtos e serviços de telecomunicações entre as praticadas pelo mercado;
- conduzir o processo normativo em assuntos relacionados ao consumidor;
- interagir com demais agências governamentais em todas as esferas de atuação do governo;
- receber reclamações informais relativas à fatura de serviços de telefonia fixa e móvel, e de serviços a cabo; e
- assistir pessoas com deficiência física, possibilitando a participação destas em atos praticados pela Comissão, assegurando que seus direitos sejam respeitados.

UNIÃO EUROPÉIA

HISTÓRICO

A União Européia nasceu a partir da necessidade da reentrada do mercado europeu no contexto mundial, por meio da constituição de um bloco econômico-financeiro, a fim de proporcionar aos seus membros, através de uma série de tratados internacionais, uma solidez que possibilitasse a retomada da infra-estrutura econômica européia devastada pela Segunda Guerra Mundial. Como principal tratado de constituição do bloco, temos o Tratado de Roma, assinado em 1957 por países como a França, Itália e Alemanha Ocidental. Finalmente em 1991, temos a ratificação de cerca de 15 países aderindo ao bloco europeu através do Tratado de Maastrich .

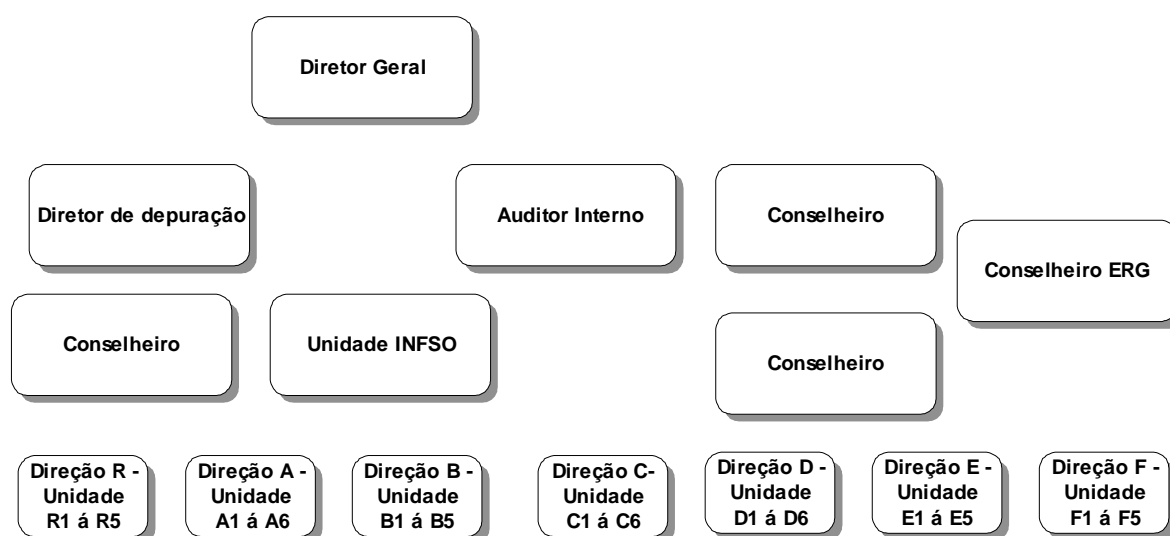
Em consequência dessa união -- que nasceu com uma finalidade estritamente econômica, em princípio, para depois assumir um caráter supranacional -- vários setores dos Estados membros, como o financeiro (e.g. Euro), o social (e.g. livre trânsito de mão de obra), e finalmente o setor das telecomunicações, passaram a adotar políticas comuns. No âmbito das comunicações surgiu a Sociedade da Informação, que é o órgão responsável pelas diretrizes desse setor dentro do bloco da União Européia (“UE”).

A Sociedade da Informação iniciou suas atividades em meados da década de 80, em programas de tecnologia da informação, de aplicações temáticas como transportes, saúde, ensino à distância e tecnologias avançadas das telecomunicações. Em 1987 ocorre a publicação do Livro Verde, que consiste na normatização das políticas das telecomunicações. Em 1990, surge a política de padronização em nível europeu, para a implantação do GSM. Em 1996 ocorre a liberalização do mercado das telecomunicações móveis na Europa e, por fim, o advento da política da *E-Europe*, tratando de Internet.

ESTRUTURA

A Sociedade da Informação se organiza a partir de uma diretoria geral que serve de elo para sete diretorias subsidiárias, que englobam: Fontes (fundos); Estratégias para a Sociedade e o programa *E-Europe*; Políticas e Molduras Regulatórias; Componentes e Subsistemas Aplicativos; Redes de Comunicação, Aplicativos de Software e Segurança; Interfaces, Conhecimento e Tecnologias – Aplicativos e Informações de Mercado; e Tecnologias Emergentes e Infra-estrutura de Aplicativos. Esta organização, por sua vez, se desdobra por entre Unidades com matérias relacionadas com suas respectivas diretorias, integradas por conselheiros especializados em cada matéria.

Para melhor entendermos, observemos organograma abaixo da Sociedade da Informação:



Legenda:

Direção R – Fontes, Recursos

Direção A – Estratégias para a Sociedade da Informação e E-Europe

Direção B – Serviços de Comunicação, Política e Moldura Regulatória

Direção C – Aplicativos dos Componentes e Subsistemas

Direção D – Redes de Comunicação, Aplicativos de Segurança e Software

Direção E – Interfaces, Conhecimento e Tecnologias Contidas, Aplicativos e Informações de Mercado

Direção F – Tecnologias Emergentes e Aplicativos de Infra-Estrutura

Abaixo das divisões das Direções vêm as Unidades especializadas em matérias específicas, conforme determinação da respectiva Direção.

PAPEL DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO

O papel da Sociedade da Informação é traçar metas e diretrizes sobre as comunicações aos países membros da UE. A Sociedade tem como objeto a padronização de políticas para todos os Estados europeus. O último projeto da Sociedade da Informação, o *E-Europe*, busca a “democratização” plena da Internet, isto é, proporcionar a todos os cidadãos europeus acessos mais rápidos, baratos e seguros, criando assim uma Europa com espírito empresarial e cultural, na forma digital, por via da Internet, para construção efetiva de uma Sociedade da Informação sem exclusão social.

No aspecto regulatório, a Sociedade da Informação desenvolveu um quadro jurídico de regulações claras, com medidas políticas para uma universalização dentro do contexto europeu. Em especial no setor de telecomunicações, a partir de 2000 surge um pacote de novas propostas legislativas para reforçar a concorrência, a fim de beneficiar o consumidor dos produtos de telecomunicações em toda a Europa. Em 1 de janeiro de 1998 houve a liberação do mercado das telecomunicações em toda a UE, e assim, a Sociedade da Informação passou a elaborar políticas comunitárias.

Como aspectos primordiais da sua missão, a Sociedade:

- (i) promove a pesquisa de tecnologias que possam ser integradas no ambiente quotidiano dos cidadãos, nas empresas e nas administrações;
- (ii) instituiu e mantém um quadro de regulamentação destinado a gerar concorrência e a promover o desenvolvimento de aplicações e conteúdos; e

(iii) apóia iniciativas para incentivar e permitir a todos os cidadãos europeus se beneficiarem da Sociedade da Informação e desta participarem.

RELACIONAMENTO COM OS DEMAIS ÓRGÃOS

As diretrizes das políticas comunitárias baixadas pela Sociedade da Informação servem como metas para os governos implantarem tais políticas em seus respectivos países. Assim, o relacionamento entre a Sociedade da Informação e os diversos Estados membros segue os parâmetros estabelecidos ao longo dos tratados assinados entre os países, sobretudo consolidados em 1991 com o Tratado de Maastrich. As resoluções ou Comunicados da Sociedade da Informação, assim definidos pela UE, têm um caráter supranacional, dado que para a constituição do bloco, exigiu-se que os aderentes se adaptassem às novas normas derivadas do Tratado. Sendo assim, os Comunicados exarados pela Sociedade da Informação devem ser aceitos pelos Estados membros.

FOCO NOS USUÁRIOS

Encontramos na base jurídica da Sociedade da Informação, em especial nos artigos 81 e 82 do Tratado, o princípio da livre concorrência. Tal requisito de ordem legislativa serve para garantir a prática de melhores preços e de serviços entre os operadores para assim podem atrair mais consumidores, já que o mercado é livre e simultaneamente protegido pela regulação dada pelas diretrizes UE, publicadas pela Sociedade da Informação.

CONCLUSÃO

Dado o seu caráter supranacional, o modelo europeu é extremamente peculiar. A Sociedade da Informação não pode ser classificada como agência reguladora propriamente dita, pois atua apenas como baliza e orientação para os Estados membros, a fim de que estes possam conduzir suas respectivas regulamentações dentro de um padrão comum europeu. A regulação propriamente dita é função do Estado que governa o operador,

ou seja, o Estado tem como característica básica, mesmo dentro do contexto da UE, a soberania, em termos do *jus gentium*, o *imperium*, a auto-determinação de seu povo, que assim o delega como uma de suas funções a regulação das telecomunicações.

BIBLIOGRAFIA

Site da União Européia
www.europa.eu.int

Site da Autoridade Nacional das Comunicações (Portugal)
www.anacom.pt

REINO UNIDO

HISTÓRICO

A OFTEL (Office of Telecommunications) é a agência reguladora do Reino Unido. Foi criada em 1984 como um regulador independente para supervisionar a liberalização do mercado, na esteira do “Telecommunications Act”, e tem como papel principal proteger os usuários e promover a competição por meio de regulação setorial.

A regulação do setor de telecomunicações e radiodifusão no Reino Unido está passando por um processo de reestruturação. Um projeto de lei instituindo o OFCOM (Office of Communications), que irá combinar as funções de vários departamentos governamentais foi apresentado em maio de 2002.

O OFCOM possui um conselho indicado pelo Departamento de Comércio e Indústria e pelo Departamento de Cultura, Mídia e Esporte.

O OFCOM está se propondo a atingir os seguintes objetivos:

- promover os interesses de consumidores nos mercados relevantes;
- garantir a utilização eficiente do espectro de radiofrequência;
- garantir que uma ampla gama de serviços de rádio e TV esteja disponível;
- proteger o público da mídia ofensiva ou potencialmente danosa e resguardar as pessoas da possibilidade de serem injustamente tratadas por programas de rádio e TV.

No cumprimento de tais funções a OFCOM irá:

- garantir a prestação de serviços aos consumidores de acordo com suas necessidades;
- oferecer uma abordagem consistente e integrada à regulação de comunicações;
- estabelecer uma política clara;
- responder às demandas com flexibilidade;
- trabalhar para manter a diversidade e a qualidade no setor de comunicações
- incrementar a capacidade dos reguladores; e

- buscar emitir com rapidez decisões sobre reclamações, licenças e políticas.

O OFCOM deverá ser definitivamente estabelecida até o fim de 2003.

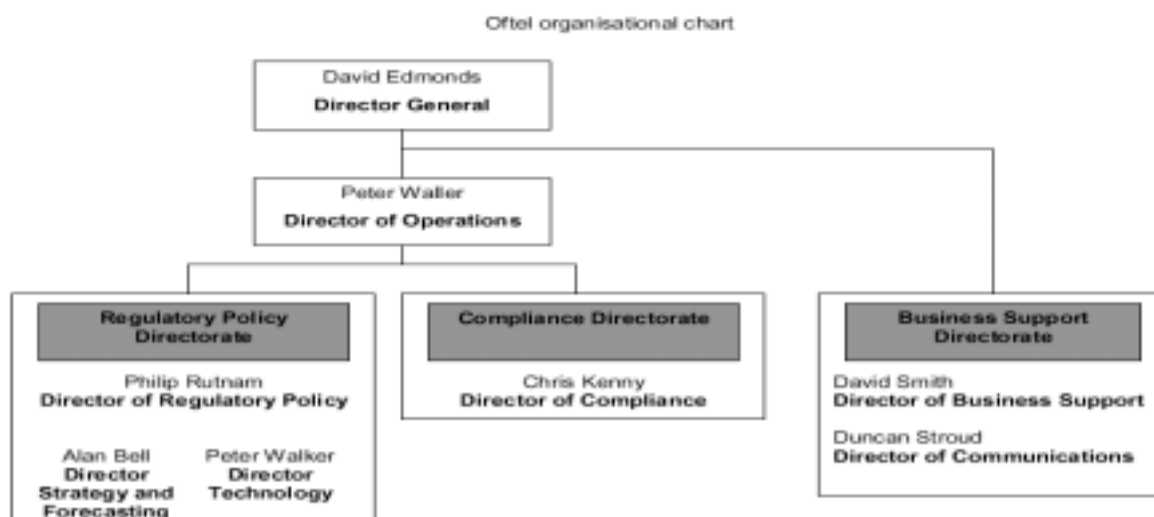
ESTRUTURA

A Agência possui uma estrutura relativamente simples. Um Diretor Geral e três diretorias setoriais: Diretoria de Política Regulatória (Regulatory Policy Directorate), responsável pelo desenvolvimento de políticas de telecomunicações; Diretoria de Conformidade (*Compliance Directorate*), que verifica se as empresas de telecomunicações estão cumprindo suas obrigações e observando a regulamentação aplicável; e Diretoria de Suporte a Negócios (*Business Support Directorate*), que dá suporte à própria Agência.

O Diretor Geral de Telecomunicações ("DGT") ocupa um cargo independente, similar ao de um juiz da Suprema Corte. É apontado pelo Secretario de Estado do Departamento de Comércio e Indústria ("DTI") por um período fixo e renovável de tempo. A OFTEL está, como qualquer departamento do governo inglês, sujeita a controle orçamentário. O DGT deve prestar contas ao parlamento das atividades da Agência, mas não está sujeito a controle ministerial, ou seja, o DTI.

Para esclarecer a diferença entre as funções dos órgãos, o DTI é responsável, por meio do CII (Communications & Information Industries Directorate) pelas relações entre o governo e as empresas de telecomunicações e equipamentos. Embora não tenha função regulatória, o DTI faz análises, publica relatórios e goza de influência sobre o setor. Dessa forma, suas atividades eventualmente se sobrepõem às funções do OFTEL. É importante frisar que o modelo inglês é bastante personalista, na medida em que procura sempre identificar a atuação da Agência com um único indivíduo, no caso o DGT.

Abaixo, um esquema da estrutura da Oftel.



PAPEL DA AGÊNCIA

O Oftel, na qualidade de órgão regulador do setor de telecomunicações, é o único responsável pela supervisão e fiscalização de todas as licenças para a prestação de serviços de telecomunicações. Ao OFTEL cabe, em síntese:

- analisar e modificar os termos das licenças existentes, seja por acordo seja após decisão da MMC (Monopolies and Mergers Commission);
- aplicação da legislação de defesa da competição ao setor de telecomunicações;
- aconselha o DTI sobre eventuais políticas a serem adotadas para o setor;
- investigar reclamações ou denúncias que o DGT entenda necessário.

DECISÕES

As decisões do OFTEL são emitidas pelo Diretor Geral. O procedimento regular para a emissão de novos regulamentos previsto no Telecommunications Act 1984, inclui a realização de audiências e consultas públicas com agentes do setor.

A edição de regulamentos em complementação ao que está previsto Telecommunications Act de 1984 (“ex ante regulation”), com o objetivo de estabelecer efetiva competição entre as empresas deve incluir:

- normas quanto à utilização de redes e infraestrutura de operadores com poder de mercado;
- normas quanto às práticas de preços de operadores com poder de mercado, com vista a impedir discriminação, inclusive determinando a separação contábil; e
- regras com relação a subsídio cruzado

O processo regulatório também ocorre por meio de modificações nas licenças das operadoras. No processo atual de modificação das condições das licenças, o Diretor do OFTEL pode livremente propor as alterações, que devem, porém, ser negociadas com os operadores e expressamente aceitas para que tenha validade. Caso não haja entendimento, o OFTEL deve levar o assunto à MMC (*Mergers and Monopolies Commission*), que iniciará uma investigação para determinar se as condições atuais da licença estariam prejudicando o mercado e se as alterações sugeridas pelo OFTEL seriam adequadas. Após a investigação, caso a MMC decida que as modificações são cabíveis, o Diretor do OFTEL deve necessariamente abrir consultas públicas para ouvir manifestações das partes afetadas e dos interessados em geral, antes de implementar as alterações.

Além disso, no processo de estabelecimento de sua estratégia regulatória, o OFTEL tem buscado aumentar a participação dos agentes do setor, por meio de fóruns de discussão. Alguns fóruns são permanentes outros ocorrem em virtude da discussão de uma determinada norma. É o caso, por exemplo, do OFTEL Forum, que é integrado por vários agentes do setor e se reúne a cada 3 meses. O OFTEL, em seus documentos, revela uma tendência de que as conclusões de tais fóruns serão cada vez mais consideradas na elaboração de novas normas e na tomada de decisões.

Ainda, é comum a realização de consulta pública para avaliar previamente o impacto de medidas regulatórias, bem como coletar informações das empresas e usuários. Tais consultas servem para direcionar a estratégia regulatória da Agência. Normalmente, variados grupos de interesse participam e são ouvidos nas consultas públicas. Recentes documentos

institucionais da Agência indicam que os procedimentos de consulta pública serão cada vez mais abertos, buscando atingir um número maior de interessados, bem como deverão se iniciar o mais cedo possível, para garantir que os primeiros esforços da Agência já sejam direcionados pelas informações coletadas.

RELACIONAMENTO DA AGÊNCIA COM DEMAIS ÓRGÃOS

O OFTEL mantém, juntamente com as demais agências regulatórias britânicas, uma política consistente de cooperação, como mostra uma declaração conjunta¹ das agências, de Julho de 2002, sobre o assunto.

Segundo a declaração, as agências reconhecem que muitas delas têm competências concorrentes em matéria de competição e que enfrentam questões regulatórias muito semelhantes, tais como controle de preços, promoção da competição, transparência e participação dos entes regulados na regulação, eficiência administrativa da agência, entre outros.

A filosofia é que o processo regulatório ganha em segurança quando existe uma abordagem consistente das várias agências regulatórias. Em última instância, o consumidor também se beneficiaria desta diminuição do risco regulatório.

Há, ainda, departamentos de governo responsáveis pela fiscalização das agências, como é o caso do NAO (*National Audit Office*), similar ao nosso Tribunal de Contas da União), cujas conclusões apontam caminhos e estratégias para uma melhor coordenação entre as agências. Nessa mesma linha, e com uma função de promover a cooperação e a regulação eficiente, existe o Better Regulation Task Force ("BRTF"), um grupo de trabalho ligado ao Ministério do Interior dedicado a melhorar a qualidade da regulação no Reino Unido, cuja função é avaliar as agências regulatórias e apontar soluções para eventuais problemas. Para aumentar o nível de cooperação, há cinco encontros anuais entre os reguladores e o diretor da agência de defesa da concorrência.

¹ "Statement by CAA, Water Industry Commissioner for Scotland, Oftel, Ofgem, Ofwat, ORR, Ofreg NI and Postcomm on Joint Workin – July 2002", disponível no site www.oftel.gov.uk

Atualmente, as principais áreas em que se tem procurado estimular a cooperação são:

- controle de preços;
- defesa da concorrência;
- eficiência administrativa;
- comunicação e transparência com os entes regulados e consumidores;
- melhores práticas para definição de padrões de qualidade de serviço;
- transição de mercado monopolista para mercado competitivo;
- regras de prestação de contas para o regulador;
- responsabilidade social e ambiental; e
- melhores práticas em recolher e disseminar informações sobre preços.

FOCO NO USUÁRIO

O OFTEL procura atuar constantemente na proteção do consumidor, em especial nos casos em que o mercado não é competitivo ou no caso de consumidores com necessidades especiais. As principais estratégias são a regulação para competição, quando a mesma não é efetiva, e o incremento da disponibilidade de informação ao consumidor para aumentar a possibilidade de escolha. O OFTEL produz guias para serem distribuídos aos consumidores contendo as informações mais importantes bem como procura estimular que terceiros passem a prestar tais informações.

Exemplos dessa atuação, segundo o Relatório Anual de 2001 (publicado em maio de 2002) da Agência são:

- garantir que todos os consumidores tenham acesso aos serviços básicos de telefonia, com imposição de obrigações de universalização à principal empresa do Reino Unido (British Telecom Plc.);
- controles de tarifas que teriam economizado aos consumidores aproximadamente 40 milhões de libras nos últimos quatro anos;
- a Seção de Representação do Consumidor do OFTEL aconselha os consumidores nas suas queixas em relação às empresas;

- o OFTEL encoraja as empresas e organizações não-governamentais a disponibilizar, para possibilitar a comparação, os preços dos serviços prestados;
- existem quatro comitês de consumidores que representam os interesses de cada um dos membros do Reino Unido, além de dois comitês exclusivos para avaliar a prestação dos serviços a idosos e deficientes.

Outros três pontos sobre a atuação do OFTEL em relação aos consumidores merecem destaque: universalização, reclamações e portabilidade.

Quanto às obrigações de universalização, a BT e a Kingston (na área de Hull) são as operadoras designadas como prestadoras de serviços básicos, a preços razoáveis, e com pacotes especiais para consumidores de baixa renda. O OFTEL considera que os custos impostos sobre tais empresas são baixos e não afetam a sua lucratividade. Embora a universalização ainda concentre-se na prestação de serviços básicos, a possibilidade de inclusão de serviços de banda larga é objeto de constante análise.

Outro ponto diz respeito às reclamações e questionamentos de consumidores, que devem ser obrigatoriamente considerados pela Agência. Comitês locais, por país, cuidam das reclamações dos consumidores. O OFTEL estimula que as reclamações sejam solucionadas diretamente pela operadora, atuando somente em último caso.

Portabilidade, tanto de linhas fixas quanto móveis, tem sido um objetivo importante da atuação do OFTEL. A implementação da portabilidade de linhas móveis já foi iniciada, embora o próprio OFTEL não esteja satisfeito com os resultados obtidos até então. Quanto à portabilidade de linhas fixas, o assunto foi objeto de estudo no decorrer de 2002, e questões técnicas ainda precisam ser superadas.

Uma pesquisa de novembro de 2002² demonstrou que, de forma geral, a visão dos consumidores sobre a forma como o OFTEL lida com as reclamações têm melhorado. Tal melhora deve-se em parte a uma melhor orientação dos atendentes a reclamações por telefone, enfatizando as

² “Customer Satisfaction with OfTel’s Complaints Handling”, disponível no site www.oftel.gov.uk

providências que a Agência iria tomar e quem seria o responsável. Ainda, uma mudança nos textos das cartas enviadas aos consumidores, esclarecendo melhor o papel da Agência, também teria tido um bom efeito. De acordo com a pesquisa os funcionários da Agência seriam acessíveis e educados no que tange às reclamações. Contatos por escrito atualizando sobre o andamento da reclamação também foi uma das medidas que mereceu boa acolhida entre os consumidores.

PORTUGAL

HISTÓRICO

Em Portugal, notamos que houve uma preocupação precoce com a questão da regulação das telecomunicações, concretizadas com a criação em 1981 do *Instituto das Comunicações de Portugal - ICP* (“ICP”).

Orientado para velar o setor, o ICP, possuía autonomia financeira e administrativa desde 1989, e tinha como principais objetivos:

- (i) assessorar o governo nas medidas políticas de comunicações, elaborar legislação e pareceres sobre o setor, representar o Estado português nas organizações internacionais, e participar na cooperação internacional;
- (ii) regular o mercado por meio de outorga e supervisão de licenças e autorizações, estabelecer e fiscalizar preços, consignar frequências, controlar a qualidade dos serviços, resolver lides e defesa do consumidor; e
- (iii) atuar na parte técnica, como a gestão do espectro radioelétrico, fiscalização e certificações e avaliação de conformidade de equipamentos de comunicações.

Hoje, por conta do direito comunitário presente no “Velho Mundo”, e da inserção de Portugal na União Européia (“U.E”), o ICP foi levado a se desenvolver e aprimorar-se, tornando-se um órgão mais abrangente e preparado, para atuar neste atual contexto, sendo este o *ICP - Autoridade Nacional de Comunicações - ICP/ANACOM*. (“ANACOM”) A ANACOM, baseada na antiga estrutura do ICP, foi instituída em 6 de Janeiro de 2002, por conta da entrada em vigor dos seus estatutos em 7.12.2001, por meio do Decreto-Lei nº 309/2001.

Importante também frisar que as privatizações, resultantes da Nova Ordem Mundial, ocorreram em Portugal no final da década de 90, mais precisamente em 1997 e levaram às mãos da iniciativa privada, a Portugal Telecom, no mesmo ano da promulgação da Lei Geral da

Telecomunicações (Lei nº 91/97), que hoje rege o setor de telecomunicações daquele país

ESTRUTURA DA ANACOM

A estrutura jurídica da ANACOM é um resultado da evolução da personalidade jurídica do ICP, configurando-se agora como uma pessoa jurídica de direito público, dotada de autonomia administrativa, financeira e com patrimônio próprio. A continuidade institucional do ICP na ANACOM, como autoridade de regulação e supervisão da comunicações, possibilitou um reforço na coesão do setor. Essa nova estrutura possibilitou uma integração mais intensa com o direito comunitário da União Européia e permitiu uma flexibilização maior nos instrumentos que socorrem tal setor, tais como resoluções, portarias, etc.

A estrutura orgânica básica da ANACOM constitui-se no topo de sua hierarquia pelo Conselho de Administração, o Conselho Fiscal, o Conselho Consultivo, e abaixo destes órgãos, de aproximadamente dez gerências técnicas.

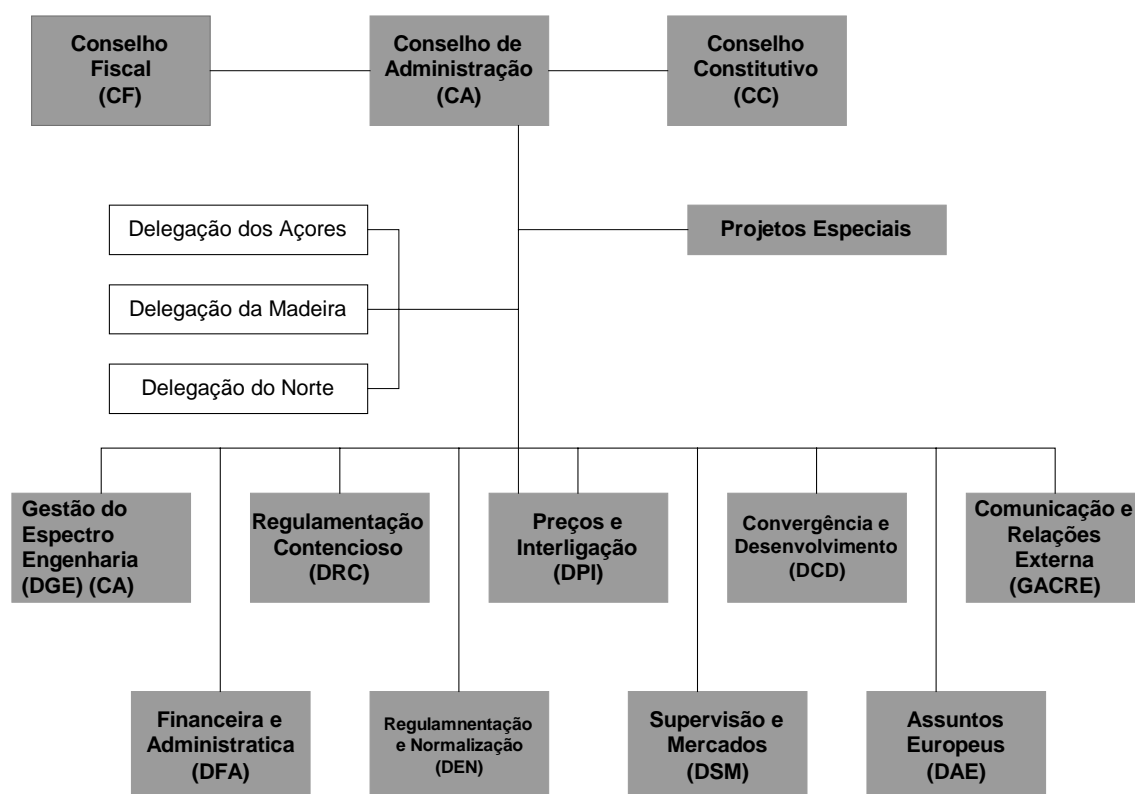
O Conselho de Administração é formado por um presidente e dois ou quatro vogais nomeados pelo Conselho de Ministros Português. Os nomes do presidente e de seus vogais são propostos pelo ministro responsável setor, para um mandato de cinco anos não renováveis. Estes membros têm um regime de incompatibilidades específico. Deste Conselho, cabe a definição e acompanhamento da estratégia de atuação da ANACOM.

Já o Conselho Fiscal, é formado por um presidente e dois vogais, sendo um deles revisor oficial de contas, indicados pelo ministro das finanças e pelo ministro das comunicações, para um mandato de três anos, renováveis. A função deste órgão é zelar pelo controle de legalidade e economicidade da gestão financeira e patrimonial da ANACOM.

Finalmente o Conselho Consultivo, que concentra representantes das partes interessadas no setor de telecomunicações e dos correios, trazendo desde membros do governo central e das regiões autônomas, das Associação Nacional dos Municípios, do Conselho de Concorrência, da entidades concessionárias dos serviços universais de telecomunicações e

correios, de representantes dos operadores e prestadores de serviços, dos comerciantes e instaladores dos sistemas de telecomunicações e dos consumidores individuais. O mandato destes membros é de 3(três) anos, renováveis. A função deste órgão é a consulta, apoio e participação na definição das linhas gerais de atuação da ANACOM.

O esquema abaixo bem explicita a organização da ANACOM:



PAPEL

A ANACOM tem como papel a regulação das comunicações, isto inclui telecomunicações, no seu sentido mais abrangente, e os serviços postais. Como já citamos, a Nova Ordem Mundial, que traz também o Neoliberalismo, que mantém vivas idéias de liberais como John Locke e outros, traz uma tendência em que a figura do Estado fique reduzida apenas a seu papel social, precisamente, na não intervenção na economia

A ANACOM tem dentre suas atribuições, as de:

- (i) *Regulação de Mercado*: garantir o acesso de operadores de telecomunicações às redes em condições de transparência e igualdade, promover a competitividade e o desenvolvimento nos mercados das comunicações, dos meios de comunicação social e das tecnologias de informação, competência plena nas atividades postais e de telecomunicações, administração do espectro radioelétrico, coordenação das comunicações entre civis, militares e paramilitares, e a gestão da numeração no setor das comunicações;
- (ii) *Supervisão de Mercado*: prezar pela aplicação, cumprimento e fiscalização das leis, regulamentos e requisitos técnicos aplicáveis, garantir a possibilidade de um serviço universal de comunicações assegurado pelo cumprimento das obrigações contidas na legislação, velar pela correta utilização dos recursos espectrais e de numeração atribuídos e proteger os interesses dos consumidores;
- (iii) *Representação do Setor de Comunicações*: representar o Estado Português perante os organismos internacionais congêneres, acompanhar atividade estrangeira reguladora da matéria, promover a colaboração entre as entidades públicas e privadas no desenvolvimento de investigação científica aplicada às telecomunicações, divulgar nacional e internacionalmente o setor, elaborar normas técnicas em colaboração com outras organizações no setor de comunicações, colaborar na definição de políticas de planeamento civil de emergência do setor de comunicações apoiada nos serviços já responsáveis pelo estabelecimento e gestão da rede integrada de comunicações de emergência, realizar estudos nas áreas de telecomunicações e comunicações postais, bem como executar projetos para o acesso à sociedade de informação e do conhecimento;
- (iv) *Assessorar o governo*: por iniciativa própria ou a pedido deste, definir políticas gerais das comunicações e da atividade dos operadores de comunicações, sugerindo ou propondo medidas de natureza política ou legislativa nas matérias relacionadas com as suas competências, definir estratégia global de desenvolvimento das comunicações, realizando estudos se necessários, coordenar com a entidade competente a aplicação da lei de concorrência nas

comunicações, elaborar regulamentos, nos casos definidos em lei e necessários, e promover processos de consulta pública e de manifestação de interesse para a introdução das novas tecnologias e serviços, atribuir recursos espectrais e de numeração, avaliar a conformidade de equipamentos e materiais e definir os requisitos necessários para sua comercialização e arbitrar e resolver litígios que surjam no âmbito das comunicações;³

(v) *Homologar produtos para o setor:* vale citar que a ANACOM é munida de uma vasta estrutura de três laboratórios especializados nos testes de produtos a serem oferecidos para o público consumidor, na calibragem correta dos aparelhos de telecomunicações, emissão ondas eletromagnéticas, e ainda, estes laboratórios mantêm convênios com empresas e universidades com o fim de aprimoramento e certificação de pessoal especializado no setor das telecomunicações.

Assim, a ANACOM impõe-se como grande órgão autárquico regulador, verdadeiramente, e também na supervisão da comunicações, tendo poder normativo para tal exercício.

Brevemente resumimos, a ANACOM tem por objeto a regulação, supervisão e representação do setor de comunicações, incluindo telecomunicações e comunicações postais, conforme disposto na legislação específica da matéria.

DECISÕES

O processo decisório na ANACOM é realizado por meio da edição de resoluções, portarias e demais instrumentos normativos auxiliares.

³ 1. Importa-nos ressaltar que este item é de competência exclusiva da ANACOM, como nos termos da Lei Portuguesa “atribuições nomeadamente à ANACOM”, não podendo ser delegada a qualquer outro órgão.

RELACIONAMENTO COM OS DEMAIS ÓRGÃOS

Por conta da ANACOM ser uma autarquia, exibindo ter uma autonomia financeira, administrativa e patrimonial, a ANACOM fica obrigada apenas à elaboração de um relatório anual para a Assembléia da República Portuguesa (“Assembléia”), no qual deve reportar todas as suas atividades de regulação. Subordina-se também a ANACOM, às solicitações requeridas pela comissão competente da Assembléia, devendo estas serem respondidas pelo presidente do Conselho de Administração da ANACOM.

FOCO NOS USUÁRIOS

Como já expusemos no item 4, entendemos que a ANACOM tem como um de seus princípios vigiar o mercado para que o consumidor se beneficie prioritariamente deste. Há mister ressaltarmos que toda esta política reguladora é executada para o particular se beneficiar, a partir de dispositivos como o da livre concorrência, a fim de que este particular tenha acesso a preços mais competitivos e mais baixos, para que o mercado o beneficie, oferecendo melhores opções de produtos.

CONCLUSÃO

A situação do modelo português é “parcialmente” semelhante ao nosso sistema. Isto se observa ao confrontarmos realidades, como épocas próximas das privatizações, Portugal Telecom (1997), Telebrás (1998), Lei Geral de Telecomunicações portuguesa (1997) e a nossa Lei Geral de Telecomunicações (1997). Além disso, a estrutura jurídica da ANACOM e da ANATEL também se fazem muito parecidas, sendo que basicamente, em termos de nossa legislação, ambas se configuram como autarquias, sendo administrativamente e financeiramente independentes. Porém, devemos reafirmar, e também diferenciar do modelo brasileiro, o fato de que o governo português já se preocupava com o setor regulatório das comunicações desde 1981, com a criação do ICP, diferente do Brasil que só adotou tal política em 1998, com a criação da ANATEL. Interessante

também observar que a privatização da Portugal Telecom não foi completa, como também não foi no caso da Telefónica S.A., na Espanha, casos em que o Estado ainda deteve as chamadas “*golden shares*”, com poder de veto e de algum controle da companhia, abrindo espaço no corpo diretivo da empresa para o governo colocar seus representantes como diretores.

ESPAÑA

HISTÓRICO

O cenário das telecomunicações na Espanha sofreu significativa mudança a partir do final da década de 90, com a promulgação da Lei Geral de Telecomunicações Espanhola (“Lei Geral Espanhola”) em 1997. Essa legislação específica para o setor de telecomunicações tornou possível a privatização da estatal Telefônica S.A. em 1999, que ocorreu de modo um pouco inusitado. Isso porque, permaneceram nas mãos do governo espanhol as chamadas *golden shares*, possibilitando que este, até o ano de 2007, tenha o controle da empresa e conserve, à sua disposição, os cargos de presidente e mais três cargos na diretoria para a condução da companhia conforme os seus interesses. A outra parte da empresa privatizada é composta de modo bastante heterogêneo, liderada pelos sócios majoritários do *Núcleo Permanente de Acionistas*, composto pelos Bancos BBVA e *La Caixa*.

Ainda em 1996, já prevendo a edição de regulamentação específica para o setor, o governo da Espanha criou a Comissão do Mercado das Telecomunicações - “*Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones*” (“CMT”), dando a esta a competência de eventual gestão do setor, se este fosse de fato desvinculado do monopólio estatal. Hoje a CMT é um dos órgãos reguladores do setor, sobre o qual trataremos a seguir.

Em razão da conjuntura europeia, a atual política regulatória do setor de telecomunicações na Espanha está sujeita às diretrizes da União Europeia, sobretudo com relação ao novo cenário regulatório que entrará em vigor nos próximos meses, sendo pioneira também no estabelecimento da jurisdição da U.E. neste mercado.

ESTRUTURA DOS ÓRGÃOS REGULADORES

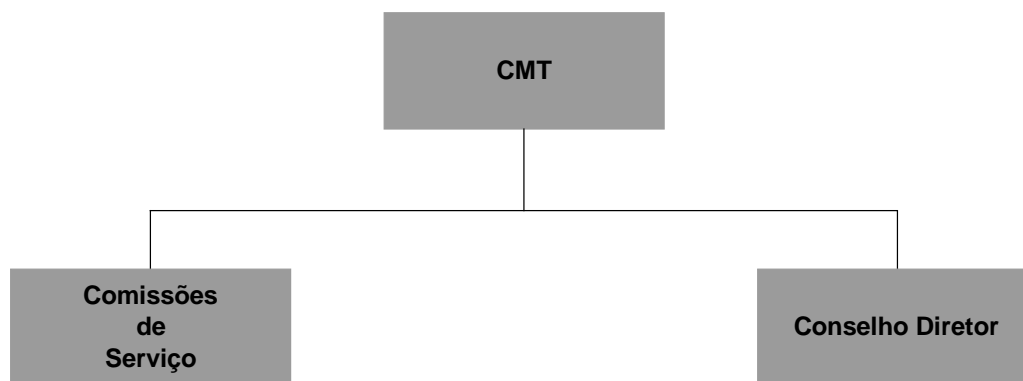
As atribuições de regulação do setor de telecomunicações são divididas em três órgãos: A Comissão de Mercado das Telecomunicações - CMT, acima citada, o Ministério de Ciência e Tecnologia (“Ministério”), aliado à Secretaria de Estado de Telecomunicações e para a Sociedade da Informação (“Secretaria”).

PAPEL DOS ÓRGÃOS REGULADORES

COMISSÃO DE MERCADO DAS TELECOMUNICAÇÕES - CMT

A CMT tem como objetivo principal resguardar as condições para a manutenção da competição no mercado das telecomunicações. Para este fim, a CMT adota os seguintes procedimentos:

- (i) *arbitragem*: coordena e age como árbitro em conflitos envolvendo os operadores dos sistemas;
- (ii) *regulação do setor*: outorga licenças individuais e autorizações para operadores, edita instruções sobre licitações acerca do setor das telecomunicações, tem prerrogativa para a interpretação das cláusulas dos contratos de concessões em prol da livre competição e gerência do registro de redes e operadores de serviços;
- (iii) *controle e fiscalização do setor*: age como fiscal, sobretudo sobre as companhias que operam no setor, verificando se tais operadores cumprem com as suas obrigações especialmente quanto à universalização; administração do espectro radioelétrico; fiscaliza os acessos às redes e serviços e a garantia de que a interconexão das redes está sendo concretizada ininterruptamente; verifica os preços dos serviços de telecomunicações;
- (iv) *gerência de recursos*; a CMT é uma autarquia independente, isto é, tem autonomia financeira e administrativa, gerenciando seus próprios recursos; e
- (v) *poder de sanção*: é dada a CMT a atribuição de fiscalização do mercado de telecomunicações. Porém, como o Ministério tem o poder de emitir sanções, a CMT deve emitir um aviso ao Ministério, cabendo a este autuar aquele que descumpriu a lei.

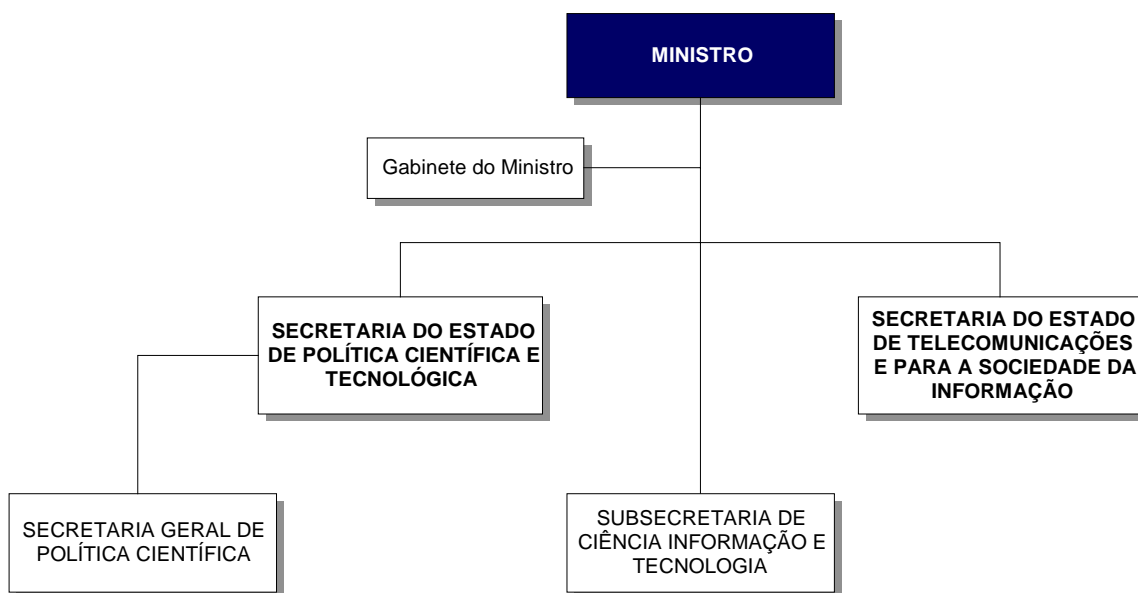


MINISTÉRIO DA CIÊNCIA E TECNOLOGIA - MCT

O Ministério tem o papel de:

- (i) *Minutar regulamentos*: elaborar projetos de regulamentos e criar sanções baseadas nestes;
- (ii) *Outorga*: expedir licenças individuais e autorizações gerais;
- (iii) *Gerenciamento das freqüências*: o Ministério administra o uso do espectro de radiofreqüências, agindo em conjunto com a CMT, cuja esfera de atuação refere-se à outorga de licenças para o uso de radiofreqüências;
- (iv) *Gerenciar serviços públicos*; cabe ao Ministério gerenciar os serviços públicos em sua totalidade, competência esta que não é prevista para qualquer outro órgão; e
- (v) *Assessorar o governo*: o Ministério deve auxiliar o governo na representação nacional e internacional do setor, nas políticas de telecomunicações.

O Ministério se organiza da seguinte forma:



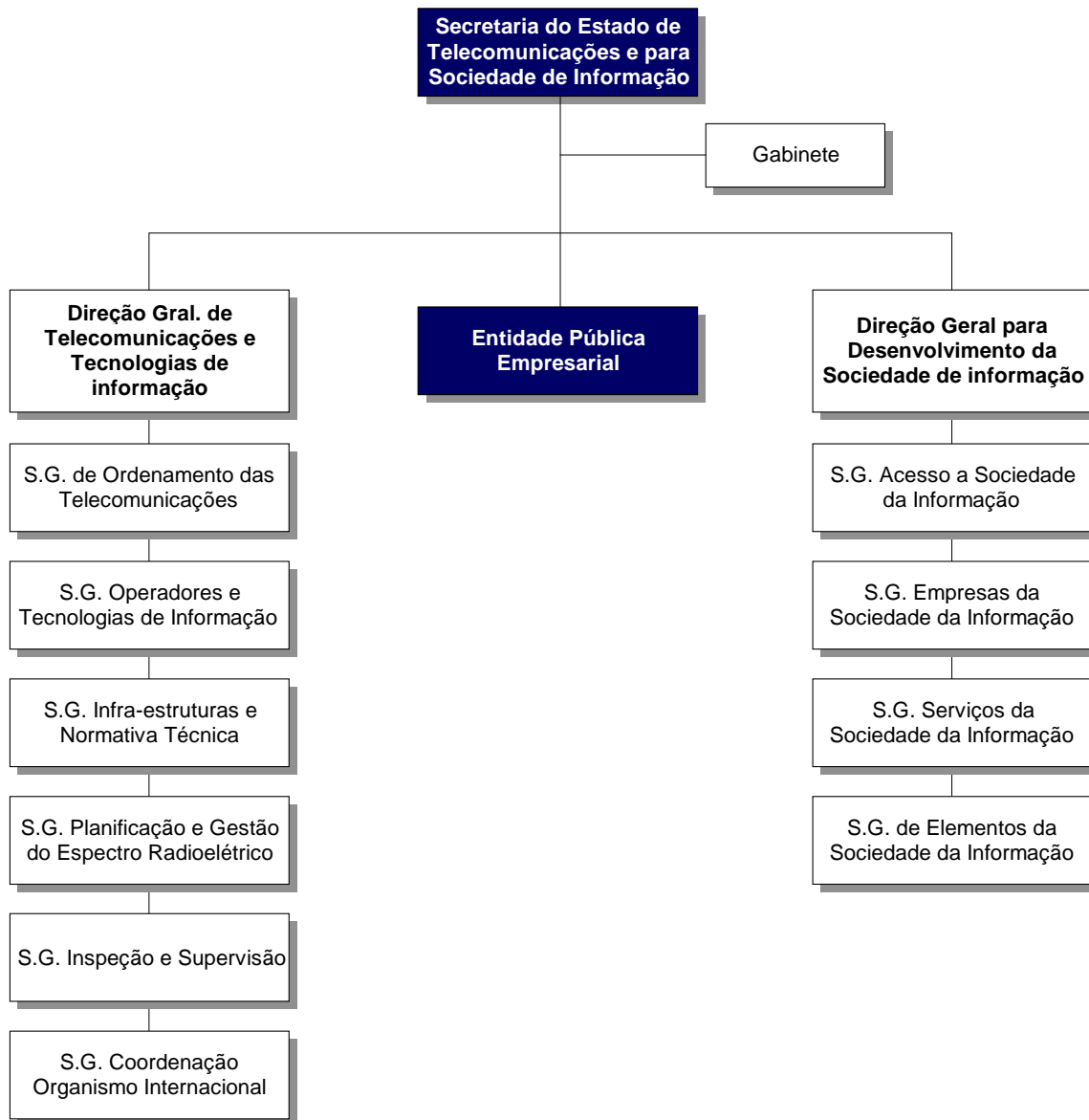
SECRETARIA DE ESTADO DE TELECOMUNICAÇÕES E PARA A SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO - SECRETARIA

A Secretaria, como órgão subordinado ao Ministério, tem diversas atribuições previstas também dentre as competências daquele. Apenas a título de exemplo, citamos algumas competências que a Secretaria tem, aliada e compartilhada com o Ministério :

- (i) *Estudo, propositura e execução:* de políticas gerais sobre telecomunicações e sociedade da informação;
- (ii) *Elaboração de legislação e regulação das telecomunicações,* dos serviços audiovisuais e dos instrumentos que conduzem ao desenvolvimento da sociedade da informação;
- (iii) *Promoção e desenvolvimento de infra estruturas:* de serviços avançados de telecomunicações e para a sociedade da informação a fim de aprimorar e desenvolver a infra-estrutura das redes de telecomunicações na Espanha;

- (iv) *Execução de projetos:* com vistas a favorecer a integração das tecnologias da informação, em todos os âmbitos da sociedade, sem prejuízo de competência de outras cartas ministeriais;
- (v) *Elaboração de propostas, gestão e seguimento de programas estratégicos:* condução de programas nacionais e ações estratégicas do Plano Nacional de Investigação Científica, Desenvolvimento e Inovação Tecnológica no setor de telecomunicações e da sociedade da informação, em coordenação com a Secretaria de Estado de Política Científica e Tecnológica;
- (vi) *Colaboração com órgãos responsáveis do Ministério das Relações Exteriores:* estudo, proposta e coordenação com a política acerca da União Européia, e demais organismos internacionais na matéria das telecomunicações e da sociedade da informação, e participação nos programas que estes organismos promovem, sem prejuízo da participação de outros departamentos ministeriais, no âmbito de suas competências;
- (vii) *Assistência ao Ministério da Economia,* nas questões dos preços e valores atribuídos na prestação dos serviços de telecomunicações;
- (viii) *Planificação, gestão e controle do domínio público radioelétrico,* na numeração e nos recursos de espectro de órbita, nas competências do Ministério;
- (ix) *Exercício das faculdades relativas a domínios da Internet,* por meio do código do país (caso espanhol “.es”),, que sejam compreendidos pela competência do Ministério;
- (x) *Tramitação e outorga de autorizações* quando cabem a administração Geral do Estado, nos casos de alguns serviços audiovisuais e domínio público radioelétrico;
- (xi) *Liame entre a administração Geral do Estado e os operadores do sistemas de telecomunicações,* na competência da aplicação de sanções quando descumpridas obrigações por estes afirmadas.

A Secretaria se organiza da seguinte maneira:



RELACIONAMENTO COM OS DEMAIS ÓRGÃOS

Na Espanha, encontramos como peculiaridade que o órgão, diríamos “principal” na regulação do setor das telecomunicações, a CMT, na verdade é ligada ao Ministério da Economia, e não ao Ministério de Ciência

e Tecnologia como *a priori* pensaríamos. No caso da Secretaria, esta é subordinada direta, como já vimos, ao Ministério de Ciências e Tecnologia. Embora, em primeiro plano, observamos que tais órgãos têm “origens” diversas no âmbito das competências, é mister dizermos que todos estes são derivados do poder executivo.

FOCO NOS USUÁRIOS

O foco de atuação dos órgãos reguladores supra citados são os usuários, ou seja, toda a estrutura regulatória é voltada para proteger os usuários de quaisquer possíveis abusos de ordem econômica, como a prática de preços abusivos e, desta forma, poder garantir que sejam oferecidos, por meio da iniciativa privada, serviços de telecomunicações de boa qualidade.

Ainda, com o advento do livre concorrência e com a Lei Espanhola de Defesa da Competição Econômica, o governo espanhol poderá garantir cada vez mais a prática de melhores preços e de serviços cada vez mais atrativos aos consumidores.

CONCLUSÃO

Concluimos que a organização da regulação das telecomunicações na Espanha é diferente da existente no Brasil. Aqui, privilegamos mais a autonomia ANATEL do que o governo espanhol valora a CMT. A ANATEL, apesar de ter sido criada apenas um ano após a CMT, tem maior autonomia para tratar de questões como a administração do espectro radioelétrico. Já na Espanha, essa competência cabe ao Ministério, que não apresenta a autonomia plena de uma agência reguladora, apesar de se apresentar como órgão regulador.

Assim, enquanto no Brasil a regulação do setor de telecomunicações foi concentrada na ANATEL, na Espanha, notamos uma clara divisão de poderes entre a CMT, o Ministério e a Secretaria.

CHILE

HISTÓRICO

O sistema de telecomunicações no Chile foi implantado ainda no século XIX, por meio da iniciativa privada, na figura de Joseph Dottin Husbands, um norte americano residente na Região de Valparaíso em 1880.

Em 1962, a *Empresa Nacional de Telecomunicaciones* (“ENTEL”) foi criada pelo Estado chileno e a partir de então tornou-se líder de mercado no Chile no mercado de ligações de longa distância.

Em uma atitude vanguardista, em 15 de setembro de 1982, o Chile promulgou a sua Lei Geral de Telecomunicações (“Lei Geral Chilena”), que, reconhecendo a importância do setor, pela primeira vez na história do país desvinculou esses serviços dos serviços de energia elétrica.

A partir de 1986, por conta da então nascitura “Nova Ordem Mundial”, o Estado chileno deu início ao processo de privatização das empresas públicas, dentre as quais a “*Compañía de Telecomunicaciones de Chile S.A.*” e a ENTEL, processo esse concluído em 1987. Em seguida, na década de 90, o Estado Chileno outorgou as primeiras licenças de telefonia móvel celular a empresas particulares e, posteriormente, licenças de *trunking*. Porém, o grande desenvolvimento do setor de telecomunicações chileno se deu com a implantação do Serviço Móvel Pessoal, prestado na faixa de 1.9 GHz, em todo o território nacional, e também com as primeiras concessões para a prestação de telefonia fixa, por meio da tecnologia *Wireless Local Loop* (WLL), em 2001.

Atualmente, existem no Chile os seguintes serviços de telecomunicações: Serviços Públicos em todas as suas modalidades (conforme abaixo explicado), Satélite, Telefonia Móvel Celular, Telefonia Móvel Pessoal, *Pager* e *Trunking*.

ESTRUTURA DOS ÓRGÃOS REGULADORES

No Chile, são órgãos responsáveis pela fiscalização e organização do setor de telecomunicações o Ministério dos Transportes e Telecomunicações

(“MTT”), que regula o setor por meio de decretos, bem como a Subsecretaria de Telecomunicações (“SubTel”) e o Conselho Nacional de Televisão (“CNT”). Estes três órgãos formam um conjunto de órgãos reguladores, que daremos o nome de Tríade (“Tríade”).

MINISTÉRIO DOS TRANSPORTES E TELECOMUNICAÇÕES - MTT

De acordo com a Lei Geral Chilena, cabe ao MTT aplicar não apenas a própria Lei Geral Chilena, como também as demais normas aplicáveis e fiscalizar o cumprimento de todas estas regras, tanto pelos *players* quanto pelos usuários do sistema, devendo atuar por meio da SubTel. Ao MTT cabe desde o estabelecimento de políticas nacionais de telecomunicações até a supervisão da aplicação das leis, regulamentos e regras aplicáveis, acordos e tratados internacionais, bem como a fiscalização das metas traçadas para o setor. Ao MTT cabe, também, controlar e supervisionar os serviços públicos de telecomunicações e a operação de todos os sistemas e estações que gerem ondas eletromagnéticas em todo território nacional, a fim de proteger os cidadãos contra eventuais danos e/ou interferências prejudiciais causadas pela exploração de radiofrequência.

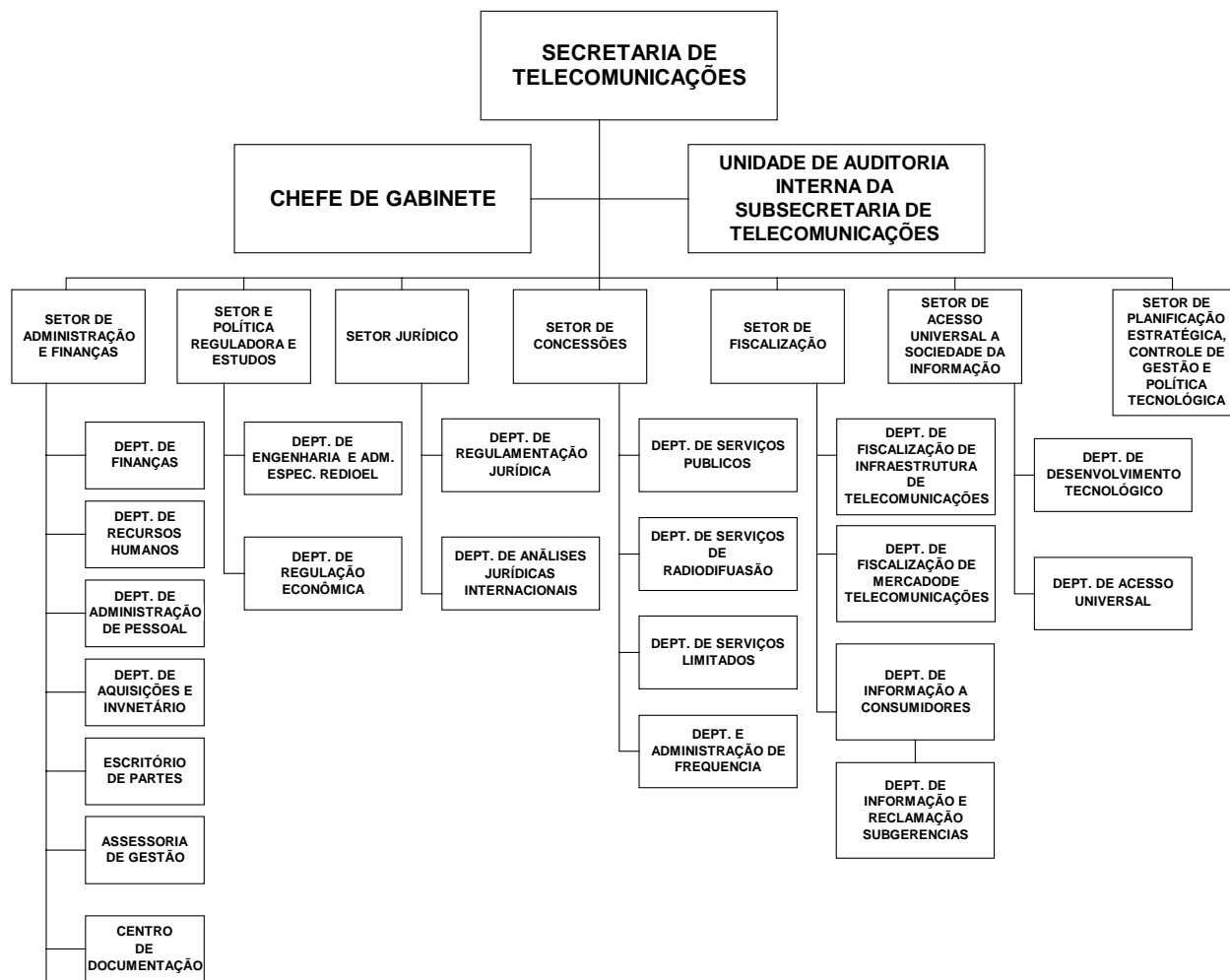
SUBSECRETARIA DE TELECOMUNICAÇÕES - SUBTEL

Criada em 1977 em resposta a questões desenvolvimentistas na área de telecomunicações, a SubTel é uma entidade pública subordinada ao MTT, que tem como finalidade precípua a aplicação e a fiscalização das disposições da Lei Geral Chilena. Vale dizer que a SubTel é a única autoridade reguladora exclusiva competente para interpretar a Lei Geral Chilena, bem como para adotar as medidas de ordem regulatória necessárias para conduzir o setor de telecomunicações naquele país, de acordo com as disposições da legislação chilena e com as políticas do governo, já que o Chile tem um papel muito ativo neste campo.

A SubTel é o carro-chefe da regulação das telecomunicações no Estado chileno, sendo responsável pela outorga de licenças para a exploração de serviços de telecomunicações, pelo controle das atividades das operadoras e do desenvolvimento dos seus serviços, e pela rescisão de tais instrumentos. A SubTel está profundamente envolvida na regulação e supervisão dos aspectos técnicos dos negócios de telecomunicações no Chile.

A SubTel se subdivide em sete setores: (i) Setor de Administração e Finanças, responsável basicamente por questões administrativas; (ii) Setor de Políticas Regulatória e Estudos, focado na parte técnica da administração do espectro radioelétrico e na regulação econômica; (iii) Setor Jurídico, que tem como uma de suas funções verificar as legislações internacionais para adequar a legislação chilena por meio resoluções, atos, etc; (iv) Setor de Concessões, responsável pelos serviços públicos, de radiodifusão, limitados e pela administração do uso de radiofrequências; (v) Setor de Fiscalização, responsável por fiscalizar a infra estrutura, o mercado e atender aos consumidores das telecomunicações; (vi) Setor de Acesso Universal à Sociedade da Informação, que nada mais é do que a divisão do desenvolvimento tecnológico e da universalização das telecomunicações; e, finalmente (vii) o Setor de Planificação Estratégica e Controle de Gestão e Política Tecnológica, que tem como finalidade traçar os rumos das telecomunicações no mercado chileno. Assim, com uma vasta competência, a Subtel necessita destas divisões a fim de cumprir bem seu papel como agência reguladora.

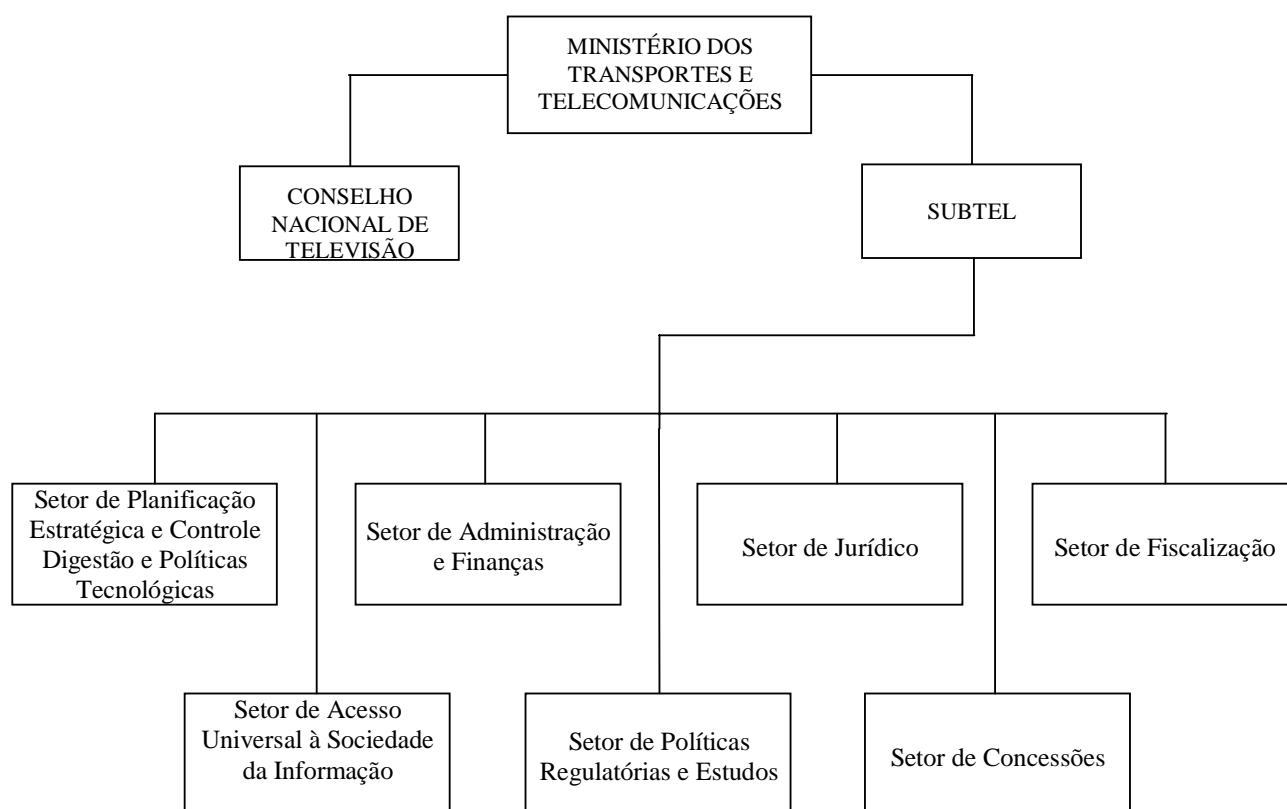
SUBSECRETARIA DE TELECOMUNICAÇÕES



CONSELHO NACIONAL DE TELEVISÃO

O Conselho Nacional de Televisão é o órgão responsável pela regulação de aspectos técnicos das transmissões por televisão aberta e a cabo. É este requerido a fiscalizar o bom funcionamento dos serviços televisivos, bem como para outorgar concessões para a exploração de serviços de televisão aberta. A lei chilena releva também tal “funcionamento” aspectos sociais como respeito permanente, programação com valores morais, culturais da nação, dignidade das pessoas, etc. A função de conselho é de caráter social, a fim de limitar as programações das operadoras.

Abaixo podemos observar um organograma que bem sintetiza o modelo regulatório chileno:



PAPEL DOS ÓRGÃOS REGULATÓRIOS

No Estado chileno, temos com papel destes órgãos regulatórios supracitados, regular o mercado, incentivando a livre competição entre os operadores das comunicações em geral. Tem como papel também os órgãos reguladores, sobretudo a SubTel, vigiar os ditames da Lei Geral

Chilena, como veremos a seguir, quando explicitaremos os serviços que tal legislação abrange.

A missão da SubTel é promover o acesso da população aos serviços de telecomunicações, contribuindo para o desenvolvimento e a melhora da qualidade de vida, dentro de um ambiente de competição e fornecendo incentivos necessários para o desenvolvimento de todos os setores da economia. A SubTel é também responsável por propor políticas nacionais de telecomunicações ao governo Chileno e pela administração do espectro radioelétrico, tendo, assim, prerrogativa para legislar sobre o seu uso e exploração.

DECISÕES

Verificaremos os processos decisórios por meio dos tipos de autorizações para prestações dos serviços no modelo chileno.

CONCESSÕES

As concessões só podem ser outorgadas para pessoas jurídicas incorporadas e com sede no Chile. Não há qualquer limitação ao número de concessões, tipo de serviço ou área concessionada. Há a possibilidade de outorga de mais de uma concessão dentro de uma área geográfica, exceto nos casos em que haja impossibilidade técnica ou proibição específica na legislação, permitindo somente uma outorga por localidade. Estas concessões têm um prazo legal fixo de trinta (30) anos para o Serviço Público Telefônico e Serviço Intermediário Telefônico, renováveis por períodos idênticos, se requeridos pela concessionária. Concessões para os serviços de Livre Recepção Sonora são outorgadas para um período de vinte e cinco (25) anos, nos termos da Lei Geral Chilena. Os serviços condicionados a este tipo de autorização são:

- Serviço Público de Telecomunicação (“SPT”);
- Serviço Intermediário de Telecomunicações (“SIT”);
- Livre Recepção de Telecomunicações Sonora (“LRTS”);
- Serviço Transmissão de Televisão de Livre Recepção (“STTLR”); e

- Serviço de Radio Transmissão de Telecomunicações de Baixa Cobertura (“SRTTBC”).

PERMISSÕES

Os únicos serviços sujeitos a permissão são os Serviços Limitados de Telecomunicações (“SLT”). Usualmente a SubTel expede permissões pelo prazo de validade de 10 (dez) anos por meio de uma resolução. As permissões podem ser renovadas mediante requerimento da parte interessada, com exceção das permissões para a prestação do Serviço de Televisão Limitada, que não se utiliza do espectro radio elétrico, sendo, neste caso de duração indeterminada.

LICENÇAS

Os serviços que necessitam de Licenças são:

- Serviços Limitados de Telecomunicações (“SLT”), no tocante a estações experimentais;
- Serviços Limitados de Telecomunicações (“SLT”), operadas exclusivamente localmente ou nas proximidades de comunidades.

PERMISSÕES ADMINISTRATIVAS

As autorizações são expedidas pela SubTel, para os serviços:

- Estações de Radio Comunicação Experimentais; e
- Radio Transmissão Amadora.

AUTORIZAÇÕES ESPECIAIS

São reservadas tais autorizações para os serviços estacionários marítimos e aeronáuticos e de telecomunicações móveis.

DOS CASOS QUE INDEPENDEM DE AUTORIZAÇÃO

Estes serviços não necessitam de quaisquer autorizações outorgadas pelo governo. São estes:

- Serviços de Telecomunicações das Forças Armadas;
- Serviço de Telecomunicações da Polícia; e
- Serviços Limitados às Fronteiras, em terra pertencentes ao Estado.

RELACIONAMENTO COM OS DEMAIS ÓRGÃOS

Encontramos no caso do Chile órgãos subordinados entre si, dentro deste conjunto de órgãos reguladores. Apesar de notoriamente constatarmos que a SubTel é o órgão principal de tal tríade, verificamos que existe uma hierarquia, ao topo, encontramos o MTT, e subordinados a este, a SubTel e o Conselho. Por meio deste, concluímos que todos estes são órgãos do poder executivo, e tais normas expedidas por estes, não são “superiores” do que as normas expedidas pelo poder legislativo daquela república. Assim, com base na teoria Kelsiana, para dirimir conflitos no tocante a normatização, lembrando que as normas superiores são as expedidas pelo poder legislativo, então, isolando um eventual conflito de normas.

FOCO NOS USUÁRIOS

Como já defendemos, definimos que a função destes órgãos reguladores, principalmente a SubTel, é velar pelo bem estar do consumidor das telecomunicações, ou seja, a Tríade utiliza da prerrogativa de regular o mercado, para beneficiar consumidores, que são, na verdade, os objetivos da regulação. Entendemos que a regulação existe para servir de uma espécie de freio no mercado, o Estado tutelando o pólo mais fraco das relações entre a operadora e o consumidor, ou seja, a Tríade tem como princípio estabelecer no mercado do setor a livre competição, para assim dar ao mercado mais opções de produtos e fornecedores para a escolha do consumidor pelo menor preço e melhor qualidade dos produtos.

CONCLUSÃO

O Chile, apesar de ser um país inserido na América Latina, com um passado coberto por ditaduras, sofreu relativamente pouco atraso no avanço tecnológico das suas telecomunicações, sendo extremamente vanguardista quando formulou a sua lei geral de telecomunicações, ainda em meados da década de 80, diferentemente do Brasil, que só editou sua lei em 1997. Também notamos que o processo de privatizações no Chile começou ainda na década de 80, precisamente em 1986, enquanto o Sistema Telebrás somente foi privatizado em 1998. Além da edição precoce da legislação sobre novas tecnologias, o Chile também inseriu-se primeiramente no rol de países com os sistemas de telefonia móvel desenvolvidos. A preocupação com a regulação do setor de telecomunicações também apareceu cedo no Chile, com a criação da SubTel, em 1977, que deu ao setor de telecomunicações, no Chile, a emancipação necessária para o seu desenvolvimento.

E. PERCEPÇÃO DO MERCADO

METODOLOGIA DA PESQUISA DE MERCADO

Com a intenção de colher dos agentes econômicos e usuários dos serviços de telecomunicações, subsídios para a avaliação da Agência, foi elaborado questionário composto por 17 perguntas, versando acerca da atuação da Anatel como órgão regulador e fiscalizados do setor de telecomunicações.

As questões, em alguns casos, foram subdivididas em perguntas específicas, de modo a abordar de forma abrangente os diversos aspectos relacionados à atuação da Agência, tais como, dentre outros, o desempenho da Anatel nas atividades de regulamentação e fiscalização o seu relacionamento com os demais órgãos governamentais e com os usuários. Foram oferecidas quatro opções de respostas gradativas ao questionário: Nunca, Raramente, Geralmente e Sempre.

O questionário e os resultados em forma de gráfico estão reproduzidos integralmente para completo entendimento do processo no Anexo 1 ao presente.

AVALIAÇÃO DO MERCADO

O questionário foi respondido por operadoras de serviços de telefonia fixa, telefonia móvel, serviços corporativos, provedores de serviços de comunicação de massa (TV por assinatura), agentes de mercado financeiro, prestadores de demais serviços e consultores, de forma a traçar um panorama de avaliação da Agência no cumprimento de suas competências legais, tendo sido as suas questões analisadas e agrupadas nas seções abaixo:

Competição no Setor

A Anatel foi considerada atenta à necessidade de defesa da concorrência no setor, porém não foi considerada ágil no que diz respeito à sua atuação de forma preventiva no mercado, visando a garantir e a fomentar a competição, principalmente no que diz respeito a aspectos técnicos específicos, tais como interconexão e *unbundling*.

Relacionamento com Consumidor e Comunidade

A eficiência da Anatel com relação à proteção aos direitos dos usuários - pessoas físicas e jurídicas, foi reconhecida pelos agentes do mercado. Com relação aos direitos dos consumidores, foi constatado que os regulamentos editados pela Agência visam sempre à proteção dos consumidores e da comunidade em geral.

Por outro lado, com relação ao atendimento do consumidor/usuário de serviços de telecomunicações, foi ressaltado que nem sempre a Anatel atua de forma preventiva, com a agilidade devida, deixando, na opinião de alguns, de atender às demandas da sociedade quando se trata de disciplinar a exploração de novas tecnologias.

Nesse contexto, é importante registrarmos a avaliação realizada pelo Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor- IDEC a respeito da Anatel, em razão da sua seriedade e dimensão e por ser o IDEC um órgão especializado. A avaliação da Anatel pelo IDEC levou em consideração (i) a existência de canais institucionalizados e condições para participação de consumidores; (ii) a transparência de atos de procedimentos e processos decisórios; (iii) o acesso à informação e resultados da ação do órgão; e (iv) a divulgação do órgão e mecanismos de contato para os consumidores.

A pesquisa realizada pelo IDEC considerou a atuação da Anatel em prol do consumidor ainda deficiente. Apesar da transparência, do acesso à informação e da divulgação terem recebido notas melhores, foi constatado que a Agência ainda tem canais e condições de participação do consumidor confusos, além de comitês consultivos com predominância de representantes empresariais, que representam também, por sua vez, os próprios consumidores. A repressão a abusos existentes no mercado foi

considerada lenta e ineficaz pois, se de um lado, a Anatel sistematiza e divulga em seus relatórios os problemas que chegam até a Agência, de outro lado, não tem tomado medidas que previnam ou minimizem as suas ocorrências.

Atividade de Regulamentação

A eficiência da Anatel com relação à edição de regulamentos claros e coerentes e em volume adequado foi reconhecida pelos agentes do mercado.

Já a agilidade da Anatel com relação à edição e à revisão dos seus regulamentos foi reconhecida no tocante a alguns serviços, sendo desfavorável no que diz respeito ao atendimento do desenvolvimento tecnológico e às demandas específicas de determinados serviços, como por exemplo, com relação ao SCM.

A transparência da Anatel foi reconhecida no tocante à edição de regulamentos e normas, tendo em vista principalmente a edição de consultas públicas por parte da Agência, procedimento este que, ainda que necessite de mais transparência e agilidade, constitui um foro de discussão pública adequado para permitir que a Anatel tome conhecimento das demandas do mercado, ao lado das audiências públicas. Essas, por sua vez, poderiam ocorrer com mais frequência e interatividade.

Atividade de Fiscalização

A eficiência da Anatel quanto à fiscalização da exploração dos serviços e à aplicação das respectivas sanções cabíveis não foi considerada satisfatória, principalmente em razão do reduzido quadro de funcionários da Anatel e da sua falta de preparo técnico para tanto, sendo necessária a reformulação da estrutura de fiscalização da Agência como um todo.

Os agentes do mercado também consideraram que há falta de transparência no processo de fiscalização das prestadoras de serviços de telecomunicações, notadamente no que tange ao acesso às informações

sobre os processos, em razão, principalmente, do alto nível de burocracia que permeia a atividade da Agência e do seu reduzido quadro de pessoal.

Análise de Processos Administrativos

Quanto à agilidade da Agência na análise de procedimentos administrativos como, por exemplo, pedidos de autorização de exploração de serviços de telecomunicações, atos de concentração e aprovação prévia de transferência de controle, não houve consenso entre os agentes do mercado, tendo alguns considerado a Anatel geralmente ágil e outros entendido que a Agência raramente age com a agilidade devida.

A Agência não atingiu um grau mínimo de satisfação com relação à transparência na condução dos diversos processos administrativos de sua competência, tendo sido alegadas como causas para tanto, pelos agentes do mercado, o alto nível de burocracia, a necessidade de aprimoramento no sistema de acompanhamento processual pela Internet e a falta de interatividade com consultores e advogados, dentre outros fatores.

As Decisões proferidas pela Anatel foram consideradas suficientemente debatidas internamente e coerentes com a jurisprudência interna da Agência. Contudo, a necessidade de fundamentação das decisões e de atribuir-lhes efeito vinculativo foi confirmada pela maioria, sempre dentro dos limites dos princípios norteadores do processo administrativo e levadas em consideração as peculiaridades de cada caso.

Solução de Controvérsias

Os agentes do mercado consideraram fraca a eficiência da Anatel na solução de impasses existentes entre os diversos agentes do setor e no exercício da sua competência para convocar os agentes de mercado a debater eventuais divergências existentes.

Também foi alegado como raro, senão inexistente (por alguns), o exercício da atividade de mediação pela Anatel, além da menção à longa duração dos procedimentos administrativos de solução de controvérsias o que,

muitas vezes, torna ineficaz a atuação da Agência em vista da demanda levada ao seu conhecimento.

Imparcialidade e Impessoalidade

A esse respeito, não houve consenso por parte dos agentes do mercado, tendo sido ressaltado que, em alguns casos, há franca influência de grupos econômicos dominantes na atuação da Anatel.

Recursos Humanos da Agência e sua Articulação Interna

A Anatel foi considerada transparente no que diz respeito aos seus contatos com os agentes do mercado, tendo sido ressaltada a receptividade da Anatel a críticas e comentários, bem como o empenho de seus funcionários.

No entanto, o quadro técnico da Anatel não foi considerado suficientemente preparado pelos agentes do mercado, segundo os quais a maioria dos técnicos da Agência, tanto aqueles oriundos do Sistema Telebrás quanto os funcionários recém-contratados, não tem a experiência necessária para lidar com o mercado pós-privatização.

Além disso, a Agência não conta com um quadro estável de funcionários, em razão de medidas judiciais que impedem a contratação de funcionários próprios. Soma-se a isso a constante perda de funcionários qualificados para a iniciativa privada, com a qual a Anatel não pode competir em termos de salários pagos.

A estrutura organizacional da Agência foi considerada adequada, porém não existe uma interação efetiva entre as diversas áreas da Anatel (várias superintendências e gerências) e, em razão da rotatividade de funcionários acima mencionada, não há espaço para a consolidação de uma articulação interna adequada.

Relacionamento com demais Órgãos Governamentais

O relacionamento da Anatel com a ANEEL e a ANP foi considerado satisfatório, porém não atingiu o desempenho esperado com relação à aplicação das Resoluções Conjuntas.

Com relação ao relacionamento com o CADE e, especificamente na análise de atos de concentração envolvendo prestadoras de serviços de telecomunicações - quando a Anatel exerce as funções da SDE e da SEAE, a demora na condução dos processos, bem como a falta de preparo da Anatel foram apontados como fatores negativos no comportamento da Agência.

O relacionamento da Anatel com o Senado Federal e a Câmara dos Deputados foi considerado insatisfatório, tendo sido ressaltada a necessidade de a Anatel ser mais atuante perante as duas Casas, de modo a sensibilizar o Poder Legislativo sobre a necessidade de diminuição da carga tributária.

O relacionamento da Anatel com o Ministério das Comunicações foi objeto de dois critérios de avaliação, com o escopo de colher opiniões tanto sobre o fluxo de informações entre os dois órgãos quanto sobre a duplicidade de funções ou invasão de competências.

Com relação à primeira avaliação, o resultado foi negativo, ou seja, a Anatel não há um fluxo de informações adequado com o Ministério. Porém, no exercício de suas respectivas funções, tanto o Ministério quanto a Agência foram considerados cuidadosos em não invadir as competências um do outro e não exercem duplicidade de funções.

F. DIAGNÓSTICO DA AGÊNCIA E FORMULAÇÃO DE SUGESTÕES

O Diagnóstico da Agência e a Formulação de Sugestões foram preparados de modo a interpretar as respostas obtidas no questionário, incorporando os comentários oferecidos pelos participantes da pesquisa e apresentando recomendações para a melhoria do desempenho da Anatel.

DIAGNÓSTICO DA AGÊNCIA

Tendo por base a Percepção do Mercado, anteriormente descrita no presente trabalho, fica claro que, a Agência ainda tem um longo caminho pela frente para desenvolver e aprimorar a sua atuação no setor. No entanto, não existe qualquer questionamento à sua existência.

Isso porque, se de um lado, a atuação da Anatel pode ser questionada em diversos aspectos, por outro lado suas atividades têm sido de fundamental importância para garantir o desenvolvimento do setor de telecomunicações.

Essa dicotomia pode ser claramente apreendida dos aspectos positivos e negativos sobre a atuação da Agência, levantados pelos próprios agentes do mercado, em suas respostas ao questionário, como a seguir indicados.

Aspectos positivos

A Agência foi considerada muito bem equipada, com excelente biblioteca, ativa no processo de consultas públicas, mantendo presença e representatividade internacional, é receptiva a críticas, tem sempre a postura de defender o usuário e a concorrência com alto nível de diálogo com as operadoras e baixo nível de ingerência política.

Aspectos negativos

A Anatel apresenta falta de agilidade e conhecimento dos problemas financeiros do setor, é lenta ao justificar seus atos e seus colaboradores apresentam predominância do perfil técnico em detrimento do jurídico e/ou do mercado. A Agência também tem dificuldade de fiscalizar os agentes econômicos e sofre da falta de recursos humanos, sendo burocrática na

apreciação dos processos, e deixando a desejar quanto à transparência do processo decisório

FORMULAÇÃO DE SUGESTÕES

Competição no Setor

Sugere-se que a Anatel seja mais atuante com relação à solução de impasses e controvérsias existentes no mercado, agindo, sempre que necessário, de forma intrusiva e/ou preventiva, conforme o caso.

Relacionamento com Consumidor e Comunidade

Sugere-se que a atuação da Anatel em prol do consumidor seja mais focada na repressão a abusos sofridos pelos consumidores/usuários de serviços de telecomunicações, tanto por problemas técnicos, de qualidade do serviço, atendimento, quanto por cobranças indevidas de valores

É importante notar que esses abusos vêm sendo sistematizados e divulgados em relatórios da própria Agência, devendo a Anatel, portanto, tomar medidas que previnam ou minimizem a sua ocorrência.

Atividade de Regulamentação

Sugere-se que na edição de consultas públicas sejam estabelecidos prazos para a edição dos Regulamentos e Resoluções delas resultantes, após o término do prazo para apresentação de comentários e contribuições.

Atividade de Fiscalização

Sugere-se a reformulação do processo de fiscalização da Anatel, com o aparelhamento técnico e incremento e treinamento dos recursos humanos da Anatel.

Análise de Processos Administrativos

Sugere-se que a análise dos processos administrativos seja realizada dentro dos prazos previstos no Regimento Interno da Anatel e que o acompanhamento da tramitação dos processos pelos interessados seja mais eficiente.

Sugere-se que as decisões da Anatel tenham efeitos vinculativo, desde que nos limites dos princípios norteadores do Direito administrativo e considerando as peculiaridades de cada caso.

Sugere-se que as decisões sejam motivadas de modo mais aprofundado, com embasamento técnico, jurídico e mencionando a jurisprudência interna da Anatel.

Solução de Controvérsias

Sugere-se que a Agência faça a revisão das regras e prazos adotados nos processos de solução de conflitos de modo a tornar realmente efetiva a atuação da Agência na solução dos impasses levados ao seu conhecimento.

Sugere-se que sejam estimuladas as oportunidade de solução de conflitos já disciplinadas em regulamentos próprios, tais como no que se refere ao compartilhamento de infra-estrutura e à interconexão.

Recursos Humanos da Agência e sua Articulação Interna

Sugere-se que a Agência prepare um estudo de salários e cargos e divulgue-o ao público como tentativa de atrair mão-de-obra qualificada.

Sugere-se a alocação de recursos para o treinamento do quadro de pessoal da Anatel de modo a superar o entrave atualmente existente na análise de questões com maior grau de complexidade.

Sugere-se que a Agência mantenha um corpo técnico com especialização em mediação, arbitragem e resolução de conflitos.

Sugere-se que a Agência mantenha quadro suficientemente eclético com conhecimento técnico, econômico e jurídico.

Sugere-se que a Anatel se aparelhe melhor com a alocação de pessoal especializado com relação aos processos de concorrência a serem enviados ao CADE de modo a evitar os atrasos na apreciação das questões e omissões.

Relacionamento com demais Órgãos Governamentais

Sugere-se que a Anatel instaure um sistema de acompanhamento de assuntos junto às Casas Legislativas e passe a ser realmente atuante no Congresso, defendendo os interesses tanto dos prestadores de serviços quanto dos usuários.

Sugere-se que o relacionamento entre a Anatel e o Ministério das Comunicações seja cada vez mais afinado, por ser essencial a colaboração entre ambos para o desenvolvimento do setor

Sugere-se que a Anatel realize a revisão de suas competências estabelecidas na Lei Geral de Telecomunicações em estudo conjunto com o Ministério de Comunicações de modo a evitar eventuais futuras superposição de funções, em especial em razão da discussão atual em torno de Decreto a ser publicado pelo Ministério das Comunicações com a cautela necessária para a manutenção da estabilidade regulatória.

G. METODOLOGIA PARA AVALIAÇÃO PERMANENTE

A avaliação permanente da Anatel é de fundamental importância para garantir o bom funcionamento da agência, em conformidade com os objetivos para os quais foi criada.

Para tanto, pode-se aplicar o mesmo questionário, conforme consta do Anexo I deste documento, ou uma versão modificada, que possibilite a análise de critérios fundamentais, tais como:

- planejamento;
- agilidade nos processos decisórios, envolvendo a análise do atendimento aos prazos regulamentares e legais;
- autonomia em seus atos e decisões em relação aos agentes, sociedade, consumidores e governo;
- autonomia financeira;
- os princípios da Transparência, Eficiência e Imparcialidade com que deve se pautar a Anatel
- administração de recursos humanos;
- as atividades de regulamentação, fiscalização e o processo decisório
- competição de mercado, envolvendo a análise dos atos e das decisões expedidos pela Aneel para o desenvolvimento da competição entre os agentes;
- relacionamento da Anatel com demais órgãos governamentais
- relacionamento da Anatel com consumidor e comunidade

A permanente avaliação da atuação da Anatel, através da percepção do mercado, além de ser de fundamental importância, fornece subsídios para que se verifique o desempenho da Agência no setor de telecomunicações que esta em constante mutação.

ANEXO I - QUESTIONÁRIO

PREÂMBULO:

O escopo deste questionário é o de avaliar a atuação da Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL (“ANATEL”) no cumprimento de suas competências legais, atribuídas por meio da Lei Geral de Telecomunicações - Lei 9.472/97, quais sejam, a de organizar a exploração dos serviços de telecomunicações - organização esta que inclui a disciplina e a fiscalização da execução, comercialização e uso dos serviços de telecomunicações, bem como dos recursos de órbita e espectro de radiofreqüências.

Orientações para preenchimento do questionário:

Por gentileza, assinale somente 1 (uma) das respostas indicadas com um (x) ao lado da alternativa escolhida. Por favor, fique à vontade para utilizar o espaço “Comentários” para enriquecer o nosso estudo com a sua opinião e sugestões. Ressaltamos que a sua identidade será tratada e mantida como confidencial e as respostas servirão única e exclusivamente para guiar o nosso trabalho de avaliação da ANATEL.

Para que possamos ter uma melhor visão das expectativas e posições do setor, gostaríamos que V.Sa. indicasse a qual segmento do setor pertence.

- () Operadora de telefonia fixa
- () Operadora de telefonia móvel
- () Operadora de serviços corporativos
- () Operadora de serviços de comunicação de massa
- () Operadora de satélites ou outros serviços de telecomunicações
- () Fabricantes e Fornecedores de equipamentos e tecnologia
- () Mercado Financeiro/Banco/Fundo de Investimento e Previdência
- () Prestação de Serviços e Consultorias
- () Outros

Perguntas:

1. - Na sua opinião, a ANATEL é um órgão eficiente no exercício de seus poderes e atividades de:

(i) regulação do setor de telecomunicações, com a edição de regulamentos claros e coerentes?

Nunca *Raramente* *Geralmente* *Sempre*

(ii) fiscalização da exploração dos serviços de telecomunicações e na aplicação das penalidades cabíveis?

Nunca *Raramente* *Geralmente* *Sempre*

(iii) solução de impasses existentes entre os agentes do mercado, agindo de maneira forte e atuante quando necessário?

Nunca *Raramente* *Geralmente* *Sempre*

(iv) proteção aos direitos dos usuários - pessoas físicas? e

Nunca *Raramente* *Geralmente* *Sempre*

(v) proteção aos direitos de pessoas jurídicas usuárias de serviços de telecomunicações?

Nunca *Raramente* *Geralmente* *Sempre*

Comentários:

2. - A ANATEL age conforme prescrito pelas leis que se lhe aplicam?

Nunca *Raramente* *Geralmente* *Sempre*

Comentários:

3. - A ANATEL atua com transparência:

(i) na condução e tramitação dos processos administrativos?

Nunca *Raramente* *Geralmente* *Sempre*

(ii) no processo de regulação, realizado por meio das consultas públicas?

Nunca *Raramente* *Geralmente* *Sempre*

(iii) no contato com os representantes dos agentes de mercado? e

Nunca *Raramente* *Geralmente* *Sempre*

(iv) na fiscalização das empresas?

Nunca *Raramente* *Geralmente* *Sempre*

Comentários:

4. - A ANATEL é um órgão ágil:

(i) que atende à dinâmica do mercado, quanto à edição e revisão de regulamentos em virtude do desenvolvimento tecnológico e das demandas da sociedade por serviços de telecomunicações?

Nunca *Raramente* *Geralmente* *Sempre*

(ii) que atende às demandas da sociedade e dos usuários de serviços de telecomunicações, dando respostas e soluções satisfatórias às inúmeras questões que lhe são apresentadas?

Nunca *Raramente* *Geralmente* *Sempre*

(iii) que protege e garante o exercício dos direitos dos usuários de serviços de telecomunicações - pessoas físicas e jurídicas?

Nunca *Raramente* *Geralmente* *Sempre*

(iv) que atua de forma preventiva no mercado, de modo a fomentar e garantir a competição no setor?

Nunca *Raramente* *Geralmente* *Sempre*

(v) que atua de forma intrusiva no mercado, de modo a fomentar e garantir a competição no setor?

Nunca *Raramente* *Geralmente* *Sempre*

(vi) na análise de procedimentos administrativos, dentre os quais, pedidos de autorização para exploração de serviços de telecomunicações, atos de concentração, solicitações prévias de aprovação de controle, etc.?

Nunca *Raramente* *Geralmente* *Sempre*

Comentários:

5. - A ANATEL edita regulamentos em excesso?

Nunca *Raramente* *Geralmente* *Sempre*

Comentários:

6. - A ANATEL atua com impessoalidade/imparcialidade no exercício de seus poderes?

Nunca *Raramente* *Geralmente* *Sempre*

Comentários:

7. - O quadro de pessoal da ANATEL é suficientemente preparado?

Nunca *Raramente* *Geralmente* *Sempre*

Comentários:

8. - Os órgãos internos da ANATEL são suficientemente articulados?

Nunca *Raramente* *Geralmente* *Sempre*

Comentários:

9. - As decisões finais da ANATEL são suficientemente debatidas internamente?

Nunca *Raramente* *Geralmente* *Sempre*

Comentários:

10. - Na sua opinião, as decisões da ANATEL:

(i) são editadas de modo coerente com a sua jurisprudência interna?

Nunca *Raramente* *Geralmente* *Sempre*

(ii) são suficientemente fundamentadas e demonstram levar em consideração as argumentações das partes envolvidas? e

Nunca *Raramente* *Geralmente* *Sempre*

(iii) devem ter efeito vinculativo?

Nunca *Raramente* *Geralmente* *Sempre*

Comentários:

11. - Nos impasses levados ao seu conhecimento, a ANATEL tem exercido a função de mediação a contento, chamando as partes para debater o assunto, quando necessário?

Nunca *Raramente* *Geralmente* *Sempre*

Comentários:

12. - Para maior interatividade com a Agência, na sua opinião, as reuniões semanais do Conselho Diretor da ANATEL deveriam ser abertas ao público?

Nunca *Raramente* *Geralmente* *Sempre*

Comentários:

13. - A ANATEL é uma agência atuante perante as outras, como, por exemplo, em questões de compartilhamento de infra-estrutura, com a ANP e ANEEL, e em questões de concorrência, com o CADE?

Nunca *Raramente* *Geralmente* *Sempre*

Comentários:

14. - A ANATEL é uma agência atuante perante o Congresso Nacional e, dentre outras questões, sensibiliza os legisladores sobre a necessidade de diminuição da carga tributária sobre os serviços de telecomunicações?

Nunca *Raramente* *Geralmente* *Sempre*

Comentários:

15. - Na sua opinião existe um fluxo de informações e atribuições adequado entre a ANATEL e o Ministério das Comunicações ?

() *Nunca* () *Raramente* () *Geralmente* () *Sempre*

Comentários:

16. - Existe duplicidade de funções e/ou invasão de competência entre as atividades da Anatel e o Ministério das Comunicações?

() *Nunca* () *Raramente* () *Geralmente* () *Sempre*

Comentários:

17. - Quais seriam 4 (quatro) pontos positivos e 4 (quatro) pontos negativos da ANATEL, na sua opinião?

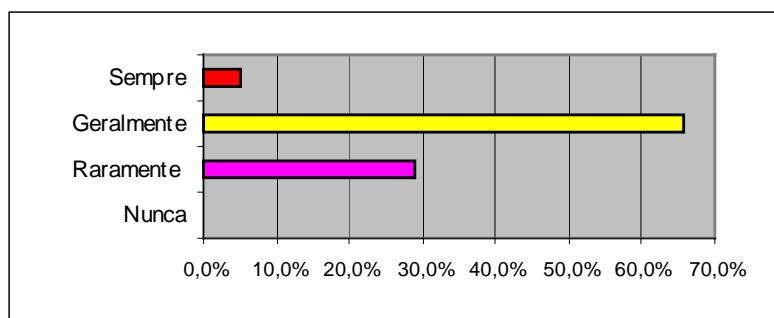
(i) aspectos positivos:

(ii) aspectos negativos:

ANEXO 2 – RESULTADO DO QUESTIONÁRIO

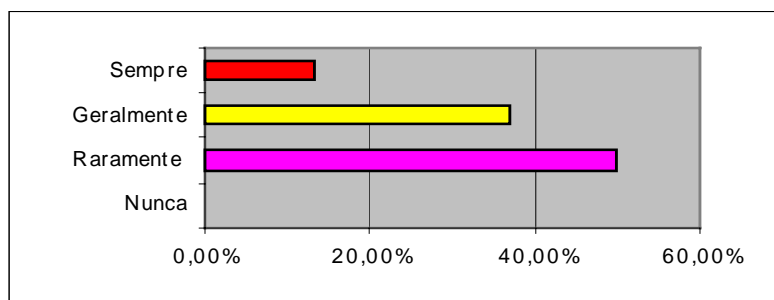
1- A ANATEL é um órgão eficiente no exercício de seus poderes e atividades de:

(i) regulação do setor de telecomunicações, com a edição de regulamentos claros e coerentes?



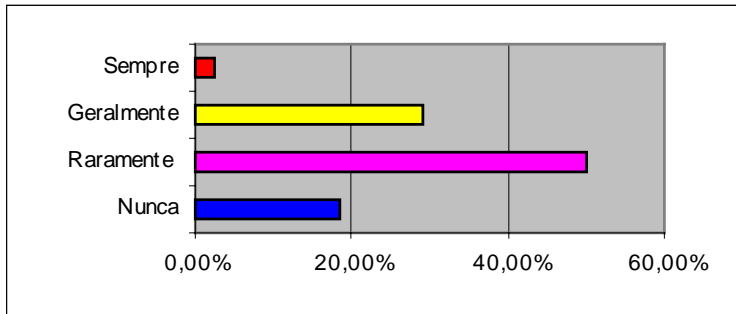
Nunca	Raramente	Geralmente	Sempre
0	28,95%	65,79%	5,26%

(ii) fiscalização da exploração dos serviços de telecomunicações e na aplicação das penalidades cabíveis?



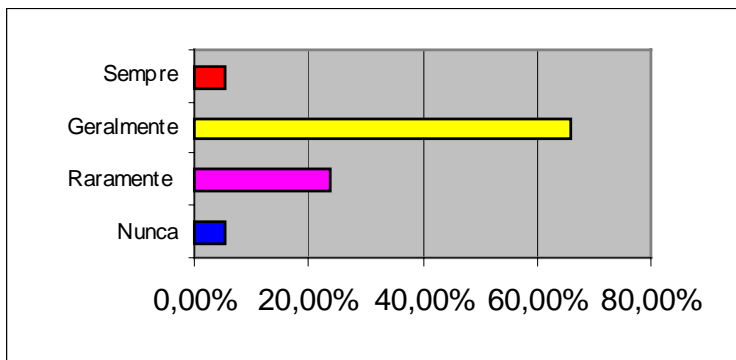
Nunca	Raramente	Geralmente	Sempre
0	50,00%	36,84%	13,16%

(iii) solução de impasses existentes entre os agentes do mercado, agindo de maneira forte e atuante quando necessário?



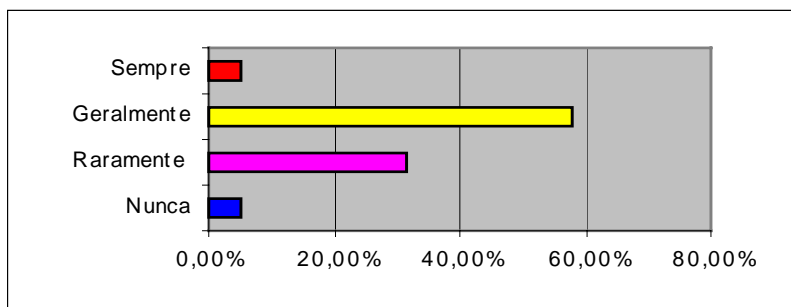
Nunca	Raramente	Geralmente	Sempre
18,42%	50,00%	28,95%	2,63%

(iv) proteção aos direitos dos usuários - pessoas físicas? E



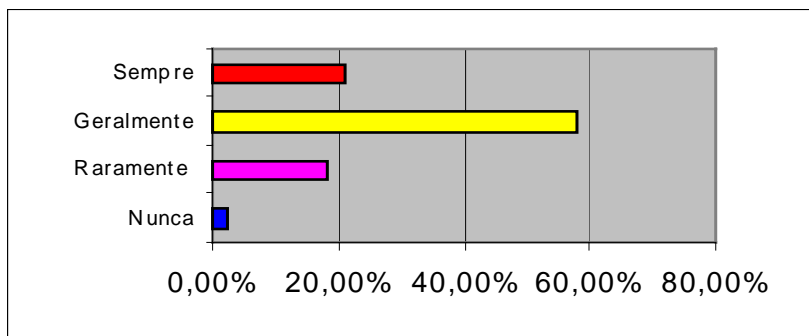
Nunca	Raramente	Geralmente	Sempre
5,26%	23,68%	65,79%	5,26%

(v) proteção aos direitos de pessoas jurídicas usuárias de serviços de telecomunicações?



Nunca	Raramente	Geralmente	Sempre
5,26%	31,58%	57,89%	5,26%

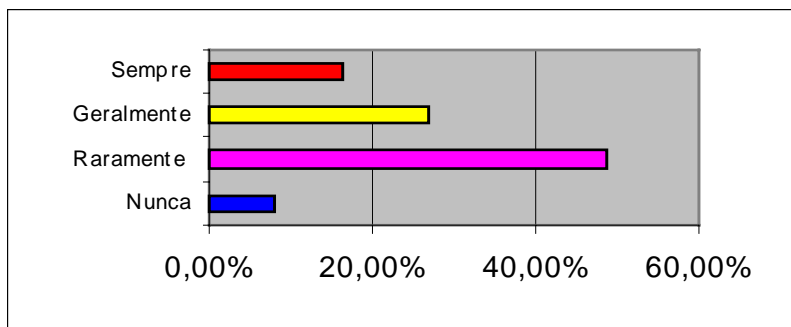
2. - A ANATEL age conforme prescrito pelas leis que se lhe aplicam?



Nunca	Raramente	Geralmente	Sempre
2,63%	18,42%	57,89%	21,05%

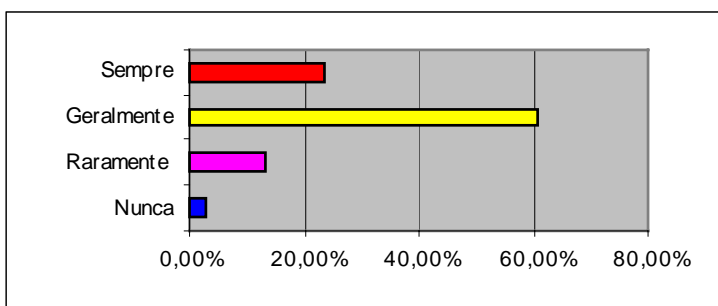
3. - A ANATEL atua com transparência:

(i) na condução e tramitação dos processos administrativos?



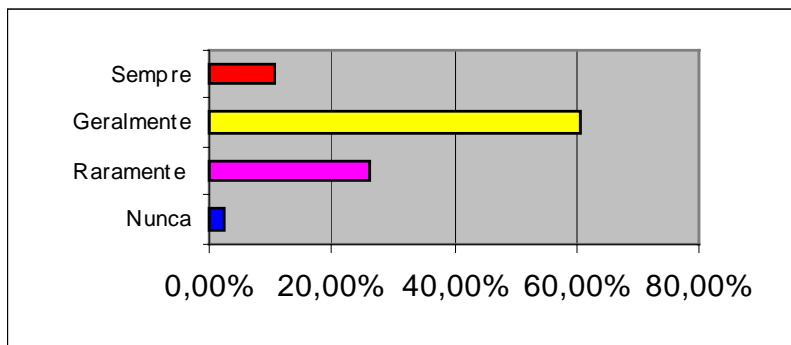
Nunca	Raramente	Geralmente	Sempre
8,11%	48,65%	27,03%	16,22%

ii) no processo de regulação, realizado por meio das consultas públicas?



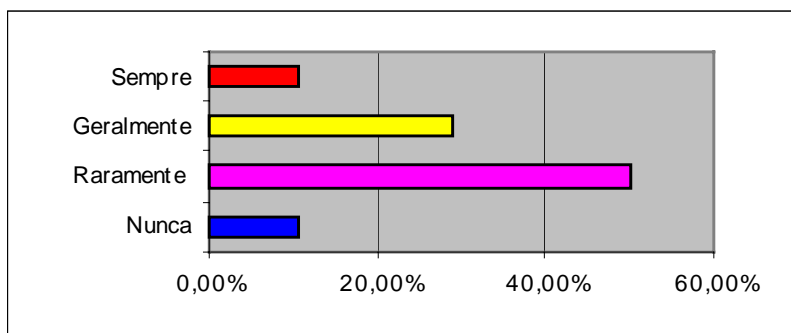
Nunca	Raramente	Geralmente	Sempre
2,63%	13,16%	60,53%	23,68%

(iii) no contato com os representantes dos agentes de mercado? E



Nunca	Raramente	Geralmente	Sempre
2,63%	26,32%	60,53%	10,53%

(iv) na fiscalização das empresas?

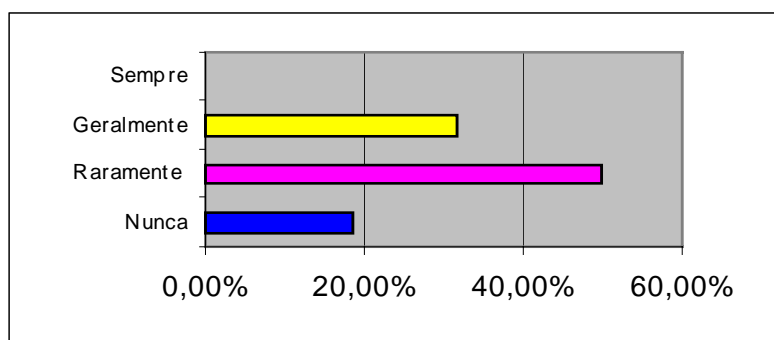


Nunca	Raramente	Geralmente	Sempre
10,53%	50,00%	28,95%	10,53%

4. - A ANATEL é um órgão ágil

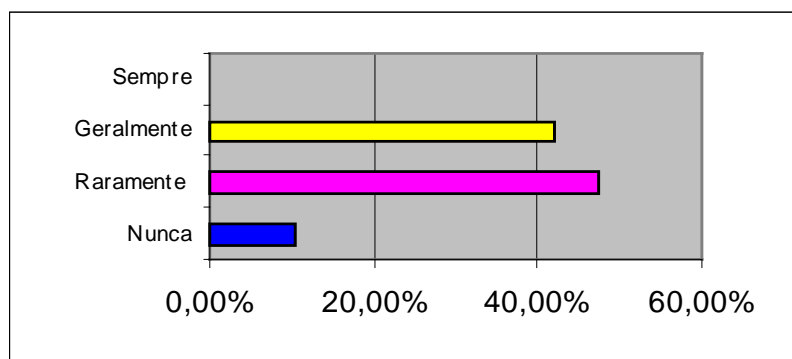
:

(i) que atende à dinâmica do mercado, quanto à edição e revisão de regulamentos em virtude do desenvolvimento tecnológico e das demandas da sociedade por serviços de telecomunicações?



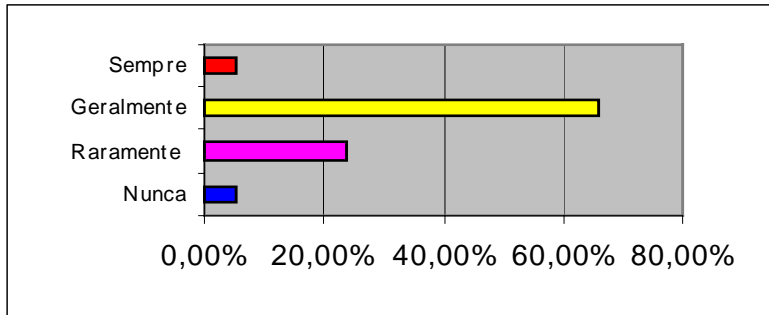
Nunca	Raramente	Geralmente	Sempre
18,42%	50,00%	31,58%	0,00%

(ii) que atende às demandas da sociedade e dos usuários de serviços de telecomunicações, dando respostas e soluções satisfatórias às inúmeras questões que lhe são apresentadas?



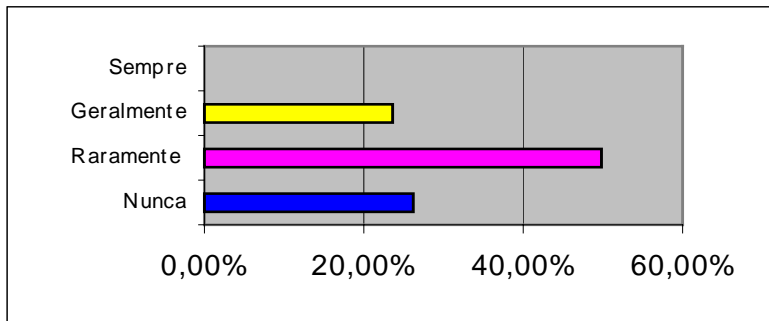
Nunca	Raramente	Geralmente	Sempre
10,53%	47,37%	42,11%	0,00%

(iii) que protege e garante o exercício dos direitos dos usuários de serviços de telecomunicações - pessoas físicas e jurídicas?



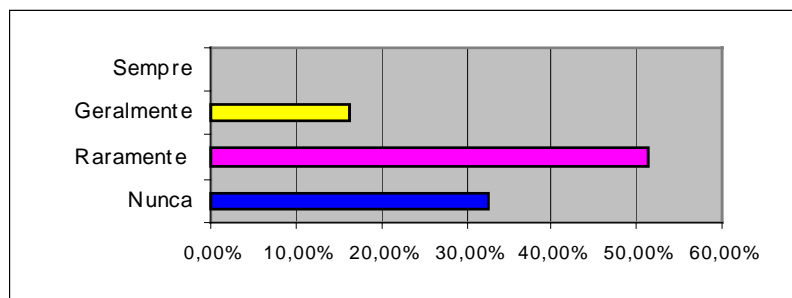
Nunca	Raramente	Geralmente	Sempre
5,26%	23,68%	65,79%	5,26%

(iv) que atua de forma preventiva no mercado, de modo a fomentar e garantir a competição no setor?



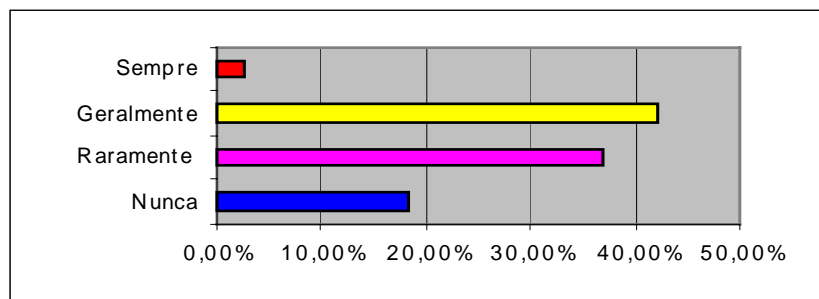
Nunca	Raramente	Geralmente	Sempre
26,32%	50,00%	23,68%	0,00%

(v) que atua de forma intrusiva no mercado, de modo a fomentar e garantir a competição no setor?



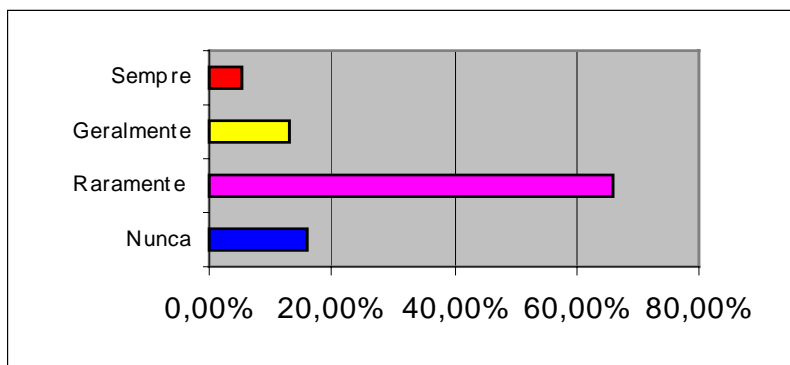
Nunca	Raramente	Geralmente	Sempre
32,43%	51,35%	16,22%	0,00%

(vi) na análise de procedimentos administrativos, dentre os quais, pedidos de autorização para exploração de serviços de telecomunicações, atos de concentração, solicitações prévias de aprovação de controle, etc.?



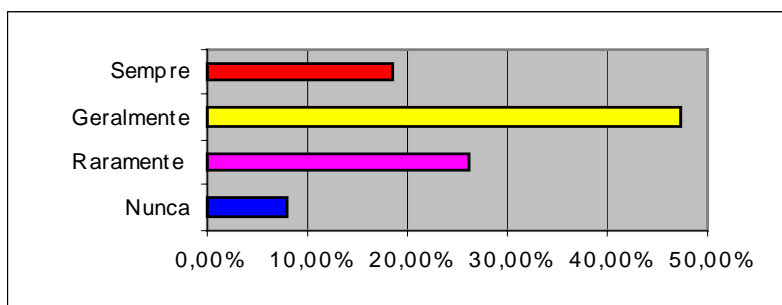
Nunca	Raramente	Geralmente	Sempre
18,42%	36,84%	42,11%	2,63%

5. - A ANATEL edita regulamentos em excesso?



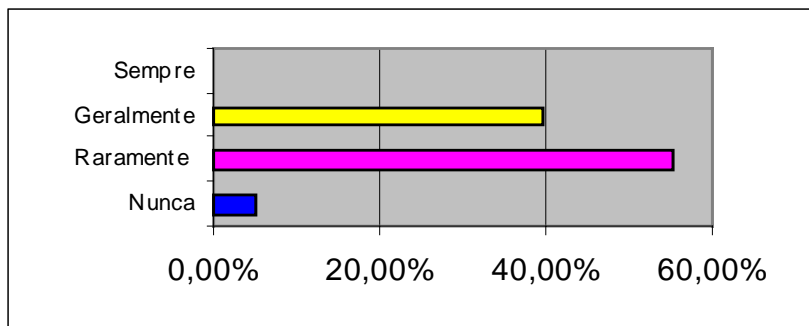
Nunca	Raramente	Geralmente	Sempre
15,79%	65,79%	13,16%	5,26%

6. - A ANATEL atua com impessoalidade/imparcialidade no exercício de seus poderes?



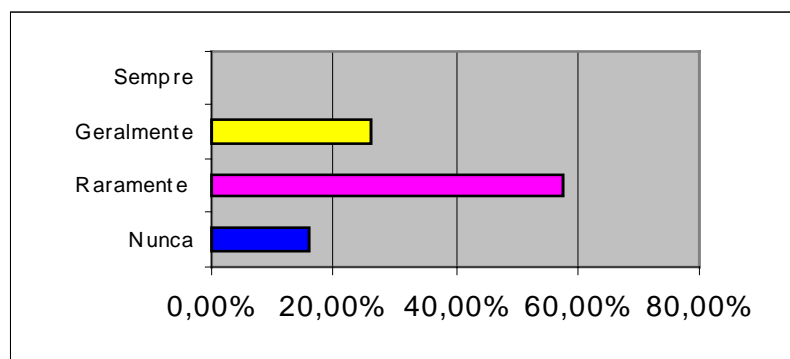
Nunca	Raramente	Geralmente	Sempre
7,89%	26,32%	47,37%	18,42%

7. - O quadro de pessoal da ANATEL é suficientemente preparado?



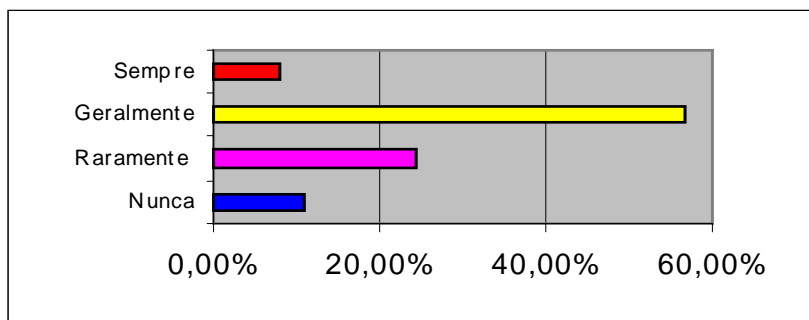
Nunca	Raramente	Geralmente	Sempre
5,26%	55,26%	39,47%	0,00%

8. - Os órgãos internos da ANATEL são suficientemente articulados?



Nunca	Raramente	Geralmente	Sempre
15,79%	57,89%	26,32%	0,00%

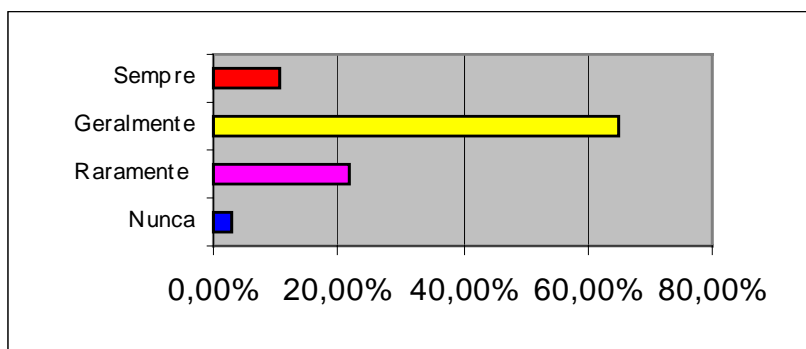
9. - As decisões finais da ANATEL são suficientemente debatidas internamente?



Nunca	Raramente	Geralmente	Sempre
10,81%	24,32%	56,76%	8,11%

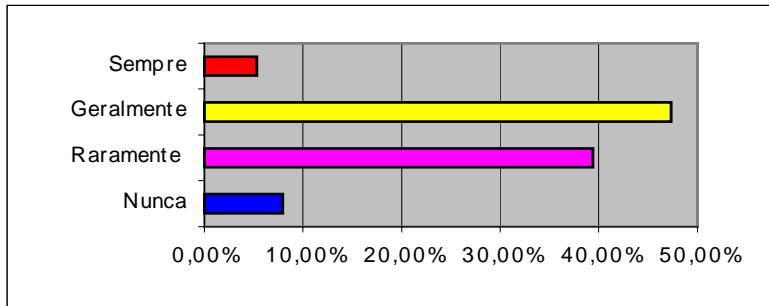
10. - Na sua opinião, as decisões da ANATEL:

(i) são editadas de modo coerente com a sua jurisprudência interna?



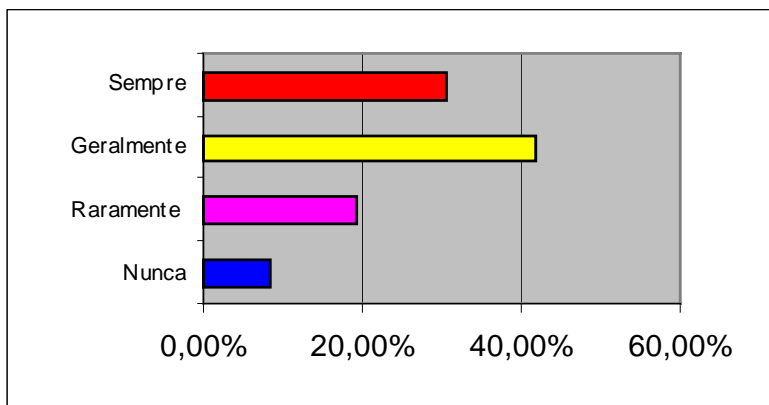
Nunca	Raramente	Geralmente	Sempre
2,70%	21,62%	64,86%	10,81%

(ii) são suficientemente fundamentadas e demonstram levar em consideração as argumentações das partes envolvidas?



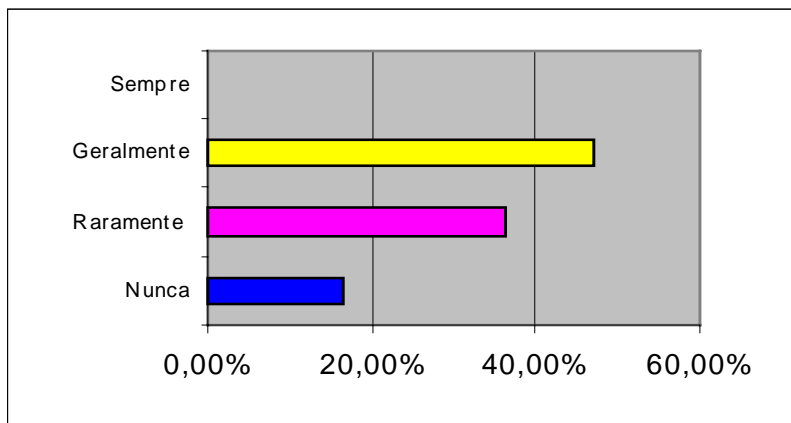
Nunca	Raramente	Geralmente	Sempre
7,89%	39,47%	47,37%	5,26%

(iii) devem ter efeito vinculativo?



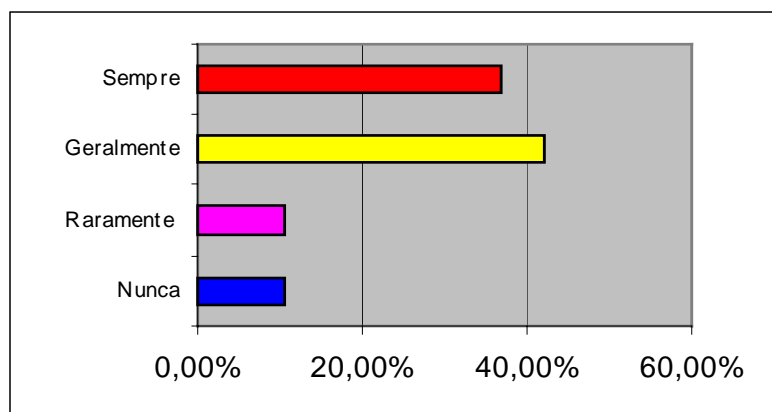
Nunca	Raramente	Geralmente	Sempre
8,33%	19,44%	41,67%	30,56%

11. - Nos impasses levados ao seu conhecimento, a ANATEL tem exercido a função de mediação a contento, chamando as partes para debater o assunto, quando necessário?



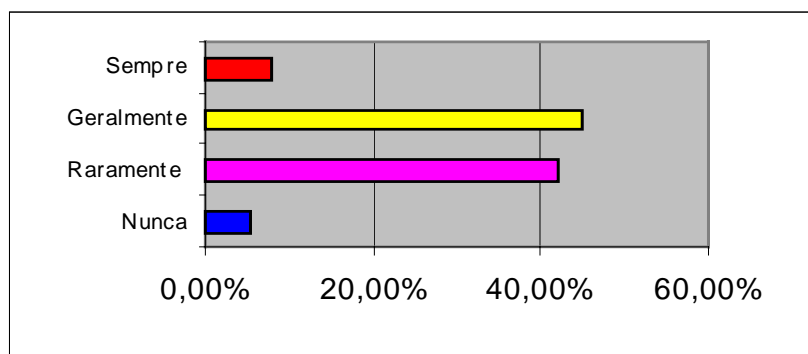
Nunca	Raramente	Geralmente	Sempre
16,67%	36,11%	47,22%	0,00%

12.- Para maior interatividade com a Agência, na sua opinião, as reuniões semanais do Conselho Diretor da ANATEL deveriam ser abertas ao público?



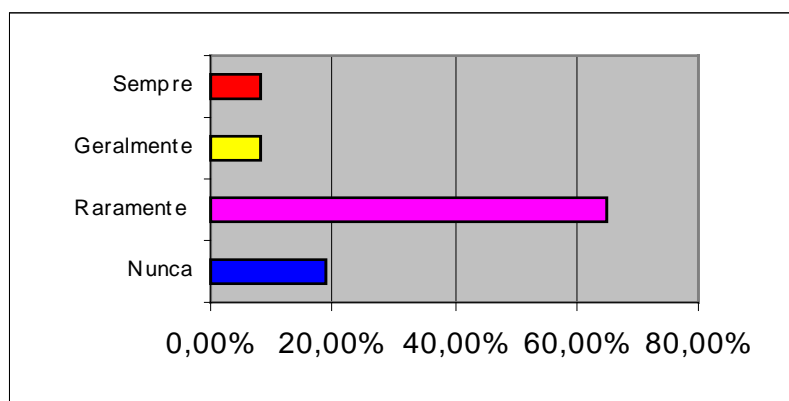
Nunca	Raramente	Geralmente	Sempre
10,53%	10,53%	42,11%	36,84%

13. - A ANATEL é uma agência atuante perante as outras, como, por exemplo, em questões de compartilhamento de infra-estrutura, com a ANP e ANEEL, e em questões de concorrência, com o CADE?



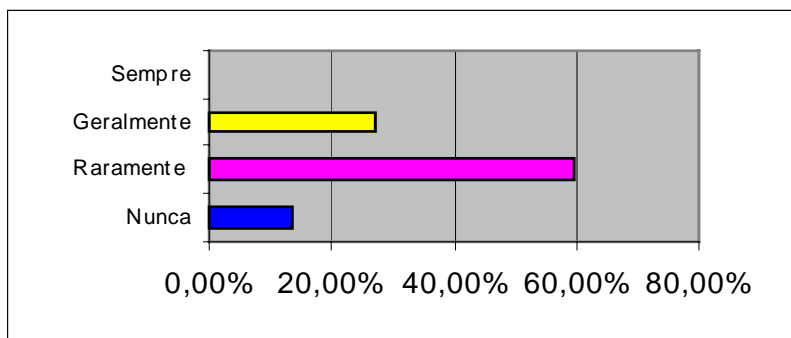
Nunca	Raramente	Geralmente	Sempre
5,26%	42,11%	44,74%	7,89%

14. - A ANATEL é uma agência atuante perante o Congresso Nacional e, dentre outras questões, sensibiliza os legisladores sobre a necessidade de diminuição da carga tributária sobre os serviços de telecomunicações?



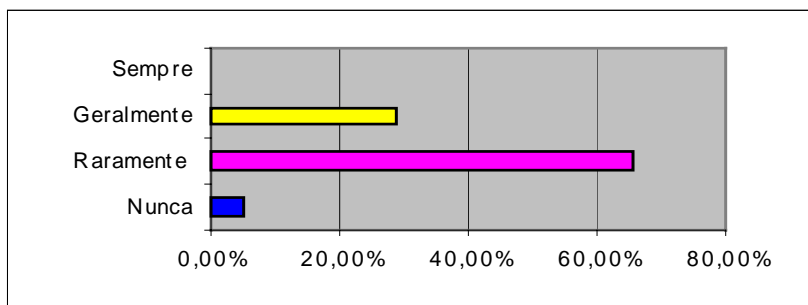
Nunca	Raramente	Geralmente	Sempre
18,92%	64,86%	8,11%	8,11%

15. - Na sua opinião existe um fluxo de informações e atribuições adequado entre a ANATEL e o Ministério das Comunicações ?



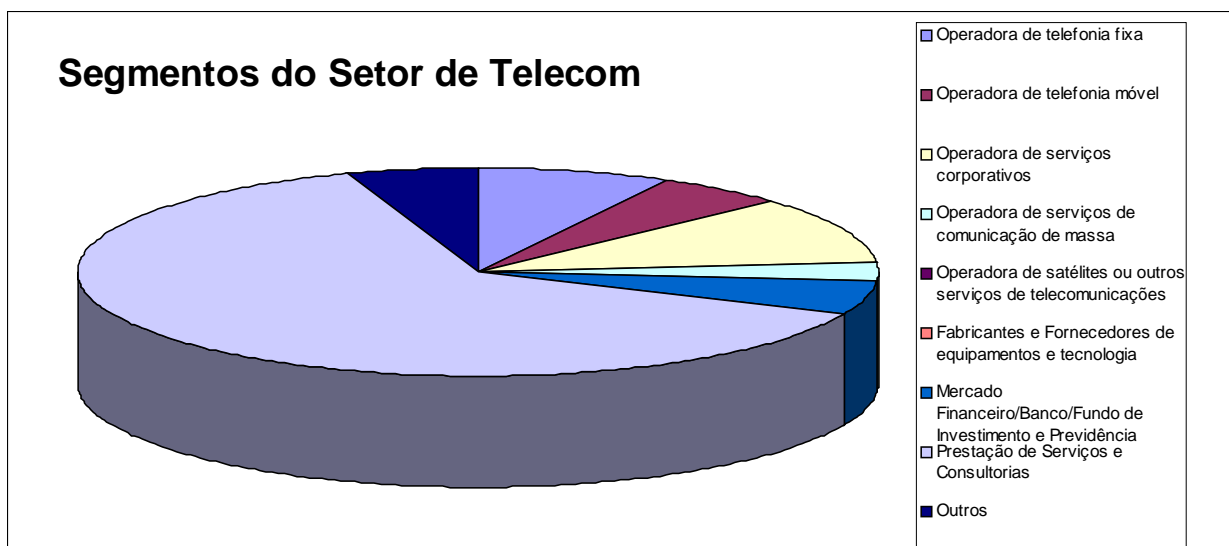
Nunca	Raramente	Geralmente	Sempre
13,51%	59,46%	27,03%	0,00%

16. - Existe duplicidade de funções e/ou invasão de competência entre as atividades da Anatel e o Ministério das Comunicações?



Nunca	Raramente	Geralmente	Sempre
5,26%	65,79%	28,95%	0,00%

Segmentos do Setor de Telecomunicações	Nº de Participantes
Operadora de telefonia fixa	3
Operadora de telefonia móvel	2
Operadora de serviços corporativos	4
Operadora de serviços de comunicação de massa	1
Operadora de satélites ou outros serviços de telecomunicações	0
Fabricantes e Fornecedores de equipamentos e tecnologia	0
Mercado Financeiro/Banco/Fundo de Investimento e Previdência	2
Prestação de Serviços e Consultorias	24
Outros	2
Total	38



ANEXO 3 – ASPECTOS REGULATÓRIOS DOS PAÍSES ANALISADOS

PAÍSES	ÓRGÃO REGULADOR	ESTRUTURA	ATUAÇÃO	INTERAÇÃO COM DEMAIS ÓRGÃOS	FOCO NO USUÁRIO
ESTADOS UNIDOS	<i>Federal Communications Act (FCC)</i> , criado em 1934	<p>5 conselheiros (supervisionam atividades FCC)</p> <p>6 secretarias (<i>Bureaus</i>):</p> <p>Assuntos Governamentais e do Consumidor; Execução; Internacional; Serviços de Mídia; Serviços Móveis; Serviços Fixos.</p> <p>10 departamentos (<i>Offices</i>):</p> <p>Julgamentos Administrativos; Oportunidades de Negócios; Engenharia de Tecnologia; Consultoria Jurídica; Ouvidoria; Questões Legislativas; Administração; Relações com a Mídia; Política de Planejamento; Recursos Humanos</p>	<p>Regulamentação da utilização do espectro de radiofrequência; Elaboração de leis do setor; Outorga e revogação de licenças; Julgamento de disputas entre agentes do setor; Imposição de penalidades; Administração de políticas e obrigações internacionais de telecomunicações; Administração de políticas e programas nacionais de telefonia fixa e móvel, exceto transmissão via satélite; Informação aos consumidores sobre bens e serviços de telecomunicações; Assegurar acesso rápido e eficiente dos serviços de telecomunicações aos consumidores</p>	<p><i>Public Utilities Commission (PUCs)</i> (âmbito estadual); <i>Department of Justice (DOJ)</i> (ações antitruste, âmbito federal); <i>Attorney General (AG)</i> (ações antitruste, âmbito estadual); Departamento de Comércio (assessoria em assuntos de telecomunicações, através do <i>National Telecommunication and Information Administration - NTIA</i>); Departamento de Estado (política externa em telecomunicações, através do <i>Economics Bureau Office of International Communications and Information Policy</i>)</p>	<p>Divulgação de informações que possibilitem ao consumidor a melhor tarifa entre as praticadas no mercado; Interação com as demais agências governamentais em todas as esferas de atuação do governo; Recebimento de reclamações referentes à fatura de serviços de telefonia fixa e móvel, e de serviços a cabo</p>

PAÍSES	ÓRGÃO REGULADOR	ESTRUTURA	ATUAÇÃO	INTERAÇÃO COM DEMAIS ÓRGÃOS	FOCO NO USUÁRIO
UNIÃO EUROPEIA	Sociedade da Informação, criada na década de 1980	Diretoria Geral, com 7 diretorias subsidiárias: Fontes; Estratégias para a Sociedade e o programa E-Europe; Políticas e Molduras Regulatórias; Componentes e Subsistemas Aplicativos; Redes de Comunicação, Aplicativos de Software e Segurança; Interfaces, Conhecimento e Tecnologias – Aplicativos e Informações de Mercado; Tecnologias Emergentes e Infra-Estrutura de Aplicativos	Elaboração de metas e diretrizes sobre as comunicações aos países membros da UE; Padronização de políticas para todos os países membros; Promoção de pesquisa de tecnologias que possam ser integradas nas empresas e nas administrações; Manutenção de regulamentação que gera concorrência e promove o desenvolvimento de aplicações e conteúdos; Apoio aos cidadãos para se beneficiarem da Sociedade da Informação	Relacionamento entre a Sociedade da Informação e os demais órgãos segue parâmetros dos tratados, principalmente o Tratado de Maastricht	Princípio da livre concorrência visa garantir melhores preços serviços entre os operadores para atrair mais consumidores
REINO UNIDO	<i>Office of Telecommunications</i> (OFTEL), criada em 1984 Projeto de lei para instituir o OFCOM (<i>Office of Communications</i>), em 2002	Diretor Geral, que ocupa cargo similar a um juiz da Suprema Corte; 3 Diretorias setoriais: Diretoria de Política Regulatória (<i>Regulatory Policy Directorate</i>); Diretoria de Conformidade (<i>Compliance Directorate</i>); Diretoria de Suporte a Negócios (<i>Business Support Directorate</i>)	Supervisão e fiscalização de todas as licenças para a prestação de serviços de telecomunicações; Aplicação da legislação de defesa da competição; Investigação de reclamações ou denúncias; Aconselhamento ao Diretor Geral sobre políticas a serem adotadas ao setor; Análise e modificação dos termos das licenças existentes.	OFTEL mantém política de cooperação com as demais agências regulatórias britânicas, conforme declaração conjunta das agências, de 2002, referente: Controle de preços; Defesa da Concorrência; Eficiência administrativa; Transparência entre entes regulados e consumidores; Melhores práticas para definições de padrão de qualidade de serviço; Responsabilidade social e ambiental; Regras de prestação de contas; Transição de mercado monopolista para competitivo.	Proteção ao consumidor, através do incremento da disponibilidade de informação; Produção, pelo OFTEL, de guias para serem distribuídos aos consumidores; OFTEL também atua em questões de: Universalização principalmente na prestação dos serviços básicos; Reclamações, através de comitês locais; Portabilidade, tanto de linhas fixas quanto móveis.
PORTUGAL	Instituto das Comunicações	Conselho de Administração;	Regulação e supervisão do	Através de relatório anual à Assembléia da República	Um dos princípios da ANACOM é

PAÍSES	ÓRGÃO REGULADOR	ESTRUTURA	ATUAÇÃO	INTERAÇÃO COM DEMAIS ÓRGÃOS	FOCO NO USUÁRIO
PORTUGAL	de Portugal –ICP (ICP), criado em 1981 Após inserção de Portugal na UE, o ICP tornou-se um órgão mais abrangente – ICP/ANACOM (ANACOM), instituído em 2002	Conselho Fiscal; Conselho Consultivo; 10 gerências técnicas	Mercado; Representação do setor; Assessoria ao governo; Homologação de produtos para o setor.	Portuguesa, reporta suas atividades de regulação, subordinando-se a mesma quando solicitada.	fiscalizar o mercado para proteger o consumidor
ESPANHA	Comissão do Mercado das Telecomunicações (CMT), criado em 1996 Ministério: Ministério da Ciência e Tecnologia (MCT) Secretaria do Estado de Telecomunicações e para a Sociedade da Informação (Secretaria)	CMT: Comissões de Serviço; Conselho Diretor Ministério: Gabinete do Ministro; Secretaria do Estado de Política Científica e Tecnológica; Secretaria; Secretaria Geral de Política Científica; Subsecretaria de Ciência, Informação e Tecnologia Secretaria: Direção Geral de Telecomunicações e Tecnologias de Informação (com 6 secretarias: Ordenamento das Telecomunicações, Operadores e Tecnologias de Informação, Infra-estruturas e Normativa Técnica, Planificação e Gestão do Espectro Radioelétrico, Inspeção e Supervisão; Coordenação Organismo Internacional) Direção Geral para Desenvolvimento da Sociedade de Informação (com 4 secretarias:	CMT: Manutenção da competição através de arbitragem, regulação do setor, controle e fiscalização do setor, gerência de recursos, poder de sanção. MCT: Elaboração de projetos de regulamentos, regulação do setor, gerenciamento de frequências, serviços públicos, assessoria ao governo. Secretaria: Estudo, propositura e execução de políticas gerais sobre telecomunicações e sociedade da informação; Execução de projetos, elaboração de legislação dos serviços audiovisuais; Assistência ao Ministério da Economia, Planificação; Gestão e controle do domínio público da Internet; Tramitação e outorga de autorizações, no âmbito estadual; Liame entre a administração geral do Estado e os operadores dos sistemas de telecomunicações.	A CMT é subordinada ao Ministério da Economia; A Secretaria é subordinada ao Ministério de Ciências e Tecnologia.	Os órgãos visam proteger os usuários de quaisquer abusos de ordem econômica.

PAÍSES	ÓRGÃO REGULADOR	ESTRUTURA	ATUAÇÃO	INTERAÇÃO COM DEMAIS ÓRGÃOS	FOCO NO USUÁRIO
ESPAÑA		Acesso a Sociedade da Informação, Empresas da Sociedade da Informação, Serviços da Sociedade da Informação, Elementos da Sociedade da Informação).			
CHILE	Ministério dos Transportes e Telecomunicações (MTT) Subsecretaria de Telecomunicações (SUBTEL) Conselho Nacional de Televisão (CNT)	MTT: SUBTEL (subdivide-se em 7 setores: Administração e Finanças, Políticas Regulatória e Estudos, Jurídico, Concessões, Fiscalização, Acesso Universal à Sociedade da Informação, Planificação Estratégica e Controle de Gestão e Política Tecnológica) CNT	MTT: Aplicação e fiscalização da lei; Estabelecimento de política nacional de telecomunicações. SUBTEL: Subordinada ao MTT, é a única autoridade reguladora exclusiva para interpretar a Lei Geral de Telecomunicações (Lei Geral Chilena) CNT Regulação dos aspectos técnicos das transmissões por televisão aberta e a cabo	MTT, SUBTEL e CNT são órgãos do poder executivo. Tanto o SUBTEL como o CNT são subordinados ao MTT.	A função, principalmente do SUBTEL, é o bem estar do consumidor, estabelecendo como princípio a livre competição.