

ASSESPRO

PODER LEGISLATIVO
CÂMARA DOS DEPUTADOS
Comissão de Comunicação (CCOM)

Audiência Pública: Planejamento Estratégico da Anatel para o quinquênio 2023-2027

Realizou-se nesta quarta (8), no âmbito da Comissão de Comunicação (CCOM), audiência pública para discutir o Planejamento Estratégico da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) para o quinquênio 2023-2027, com a presença de seu presidente, Carlos Manuel Baigorri. O evento foi presidido pelo deputado **Amaro Neto (REP/ES)**.

O deputado **Amaro Neto**, ao inaugurar a audiência, lembrou das contribuições da Anatel para expandir a estrutura e o acesso às telecomunicações. Isso trouxe maior competição ao setor e permitiu a implantação da tecnologia 5G, conduzindo o país à vanguarda mundial. Por outro lado, o parlamentar destacou certos desafios, tais como a universalização do acesso à internet e a garantia da segurança cibernética.

Carlos Baigorri destacou que o Planejamento Estratégico para o quinquênio 2023-2027 é resultado das deliberações do Conselho Diretor – *que traz a perspectiva institucional* – e do Conselho Consultivo – *que contempla as percepções da sociedade civil*. O documento prevê os grandes desafios para os próximos anos.

O primeiro deles é a **garantia de um ambiente de justa concorrência**. Isso porque, no ecossistema das telecomunicações, há uma assimetria regulatória: os serviços mais tradicionais são altamente regulados, o que não ocorre com as novas tecnologias da informação e comunicação (TICs) – *ofertadas por meio da internet*. Assim, existe a **necessidade de repensar o papel do Estado Brasileiro**, uma vez que ele **não consegue lidar com o novo ecossistema**.

Nesse contexto, para a Anatel, um dos maiores valores é a proteção do consumidor, o que deve considerar que, na medida em que ocorre a expansão das fronteiras das telecomunicações, o Estado, por meio da Agência, precisa considerar novos ângulos, problemas, demandas e necessidades. Um dos exemplos mais recentes é o combate às Fake News, tratado no [PL 2.630/2020](#), ao qual o órgão buscou apresentar sugestões de aprimoramento visando um ambiente mais seguro e equilibrado para a liberdade de expressão na internet.

Outro desafio apontado pelo Planejamento Estratégico é o **combate à pirataria**. Neste ano, a Anatel criou um laboratório de monitoramento e combate a essas práticas, responsável por apreender equipamentos e retirar do ar conteúdos veiculados de maneira ilegal. Sabendo que muitos deles são contrabandeados do exterior, a Agência ampliou as parcerias com entidades públicas, como a Receita Federal e a Polícia Rodoviária Federal, e com empresas de comércio virtual, a exemplo da Shopee. O trabalho conjunto fortalece a capacidade sancionatória para que as empresas nacionais e os consumidores sejam valorizados.

Ao ser questionado pelo deputado **Amaro Neto** quanto ao número de municípios paulistas em situação de crise no fornecimento de energia, **Carlos Baigorri** informou que os dados mais recentes indicam cerca de 51 cidades. Embora nesses locais haja infraestrutura para permitir a continuidade das telecomunicações, os equipamentos de emergência estão com suas capacidades esgotadas e a Anatel vem se mobilizando para os substituir.

Em resposta a outra indagação do parlamentar sobre a superexposição dos fios telefônicos nas grandes cidades, afirmou que há inércia na manutenção dos postes, tanto pela

Anatel quanto pela Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel). Por isso, ambas se esforçam para instituir um órgão conjunto, de modo a coordenar suas atuações para reverter o problema.

Dando continuidade, o deputado **Amaro Neto** solicitou exemplos de ações empreendidas pela Anatel para combater a pirataria. **Baigorri** explicou que a estratégia de contrabando dos sinais de televisão e dos aplicativos de streaming consiste no acesso a servidores que enviam os conteúdos de maneira aberta. Assim, o órgão vem trabalhando para identificar e bloquear esses servidores, como o fez durante a transmissão de grandes jogos de futebol. Além de provocar a insatisfação dos usuários com esses serviços, a estratégia leva à conscientização quanto aos riscos de manter transmissões ilegais.

Por fim, o parlamentar solicitou um comentário objetivo acerca das seguintes questões: **suspensão dos serviços pelo atraso de pagamento, redução no número de lojas físicas pelas empresas de telefonia, novos horários para o funcionamento dos serviços de SAC e Inteligência Artificial (IA).**

Carlos Baigorri explicou que, nas situações de inadimplência de 30 dias, a regulação determina a redução dos serviços, mas não o cancelamento, como fazem muitas empresas. Reconhecendo essa violação de direitos, a Anatel aprimorou a fiscalização e passou a exigir que as prestadoras reduzam também o valor da cobrança durante o período de inadimplência, para evitar novos prejuízos ao consumidor.

Ainda pontuou que a redução dos estabelecimentos trouxe maior eficiência nos serviços, já que passou a concentrar, em lugares estratégicos, a prestação de todos eles, o que não ocorria antes. Isso revela a importância da regulação para otimizar o setor. Quanto aos horários de teleatendimento, esclareceu que os serviços de emergência permanecem no período entre 0h e 7h, e os demais em horário comercial. Destaco também que Anatel obrigou as empresas a fornecer a opção de atendimento com seres humanos, e não apenas com robôs, o que possibilita maior assertividade na resolução dos problemas. Finalmente, em relação à Inteligência Artificial, pontuou que a posição da Agência é pela criação de um ambiente seguro e ético, no qual a regulação, a fiscalização e a sanção dos crimes deveriam ser de competência da Anatel.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao agradecer a oportunidade de ampliar os trabalhos conjuntos entre a Anatel e o Congresso Nacional, Carlos Baigorri reafirmou o compromisso de construir um ambiente mais justo no setor de telecomunicações, especialmente por meio da atualização normativa, de modo a permitir que o Estado acompanhe as transformações tecnológicas e reequilibre a competição entre as novas e as tradicionais TICs.