

AUDITORIA OPERACIONAL DA ATUAÇÃO DA ANATEL NA QUALIDADE DA TELEFONIA MÓVEL

Os serviços de telefonia móvel são prestados em regime privado e, de acordo com a Lei Geral de Telecomunicações, compete à Anatel expedir normas e extinguir a autorização para prestação do serviço móvel, fiscalizar e aplicar sanções, bem como reprimir infrações aos direitos dos usuários.

O setor de telecomunicações vem mostrando uma grande expansão ao longo dos anos, e a qualidade dos serviços de telefonia móvel vem sendo muito questionada pelos usuários e órgãos públicos de todo o país.

Objetivo da auditoria:

O objetivo da auditoria foi avaliar se a atuação da Anatel contribui para a melhor compreensão, pelo consumidor, do serviço prestado e dos seus direitos.

Principais achados do TCU:

No monitoramento das deliberações anteriores que tratavam sobre qualidade dos serviços de telecomunicações, comprovou-se a implementação e o cumprimento de 93,9% das recomendações e determinações feitas pelo TCU.

Deliberações do TCU:

O TCU determinou à Anatel que estabelecesse um calendário de fiscalizações do cumprimento pelas operadoras dos dispositivos referentes a cobrança e faturamento dos serviços de telefonia móvel. Também foi determinado que a Anatel estabelecesse um calendário de fiscalizações abrangendo todas as obrigações previstas no PMQ e que informasse quais as medidas sancionatórias previstas nos despachos das cautelares do 2012 serão aplicadas pela agência às empresas que descumpriram o PMQ.

Benefícios esperados:

A análise realizada na auditoria e a implementação das deliberações do TCU têm como benefícios esperados a maior informação do consumidor sobre o serviço de telefonia móvel e sobre as ações da agência reguladora.

Acórdão:

Acórdão: xxxx/2016-TCU – Plenário

Data da sessão: xx/xx/2016

Relator: Ministro Bruno Dantas

TC nº 023.133/2015-5

Unidade Técnica: Secretaria de Fiscalização de Infraestrutura de Aviação Civil e Comunicações (SeinfraAeroTelecom).