

Melhores Trabalhos Acadêmicos

P@ed 2024

Tema 4

Título:

ANATEL E REGULAÇÃO RESPONSIVA: ANÁLISE DO NOVO RGC E IMPACTOS NAS
OPERADORAS E SOCIEDADE

Autor (a):

Beatriz de Andrade Vieira

Orientador (es):

Susana Festner dos Santos
(Superintendência de Relações com Consumidor)

Anatel e Regulação Responsiva: análise do novo RGC e impactos nas operadoras e sociedade

Resumo

A partir da participação na primeira edição do Programa Anatel de Intercâmbio Acadêmico em Ecossistema Digital (P@ed), este artigo analisa o novo Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC) sob a ótica da regulação responsiva, destacando os impactos nas operadoras de telecomunicações e na sociedade brasileira. A pesquisa investiga os desafios enfrentados pelas operadoras na implementação do novo RGC, como ele reflete os princípios da regulação responsiva e seus efeitos na relação entre consumidores e prestadoras de serviços. Utilizando uma metodologia que combina revisão bibliográfica e análise de dados quantitativos, o estudo visa contribuir para o entendimento da eficácia da regulação responsiva pela Anatel, bem como seu papel na melhoria dos serviços e na proteção dos direitos dos consumidores, equilibrando as demandas do mercado e as exigências regulatórias.

Palavras-chave: ANATEL - Regulação Responsiva –RGC – Operadoras de telefonia

Abstract

Based on participation in the first edition of the Anatel Academic Exchange Program in Digital Ecosystem (P@ed), this article analyzes the New General Regulation on Consumer Rights for Telecommunications Services (RGC) from the perspective of responsive regulation, highlighting the impacts in telecommunications operators and in Brazilian society. The research investigates the challenges faced by operators in implementing the New RGC, how it reflects the principles of responsive regulation and its effects on the relationship between consumers and service providers. Using a methodology that combines bibliographical review and quantitative data analysis, the study aims to contribute to the understanding of the effectiveness of responsive regulation by Anatel, as well as its role in improving services and protecting consumer rights, balancing market demands and regulatory requirements.

Keywords: ANATEL - Responsive Regulation – RGC – Telecommunications Operators.

SUMÁRIO

Introdução

1. Evolução da Regulação Responsiva na Anatel	4
2. Principais aspectos do novo RGC	6
2.1 Oferta	6
2.2 Atendimento	7
2.3 Cobrança	7
3. Recepção e desafios para as principais operadoras na implementação do novo RGC...	9
4. Vigência do novo RGC: perspectivas para a sociedade e operadoras	12

Conclusão

Referências bibliográficas

Introdução

A necessidade de um novo Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC) surge em resposta à dinâmica constante e à transformação acelerada do setor de telecomunicações. O avanço nas tecnologias tem gerado novos produtos e serviços, enquanto o crescimento do acesso à internet e as facilidades oferecidas por esse meio alteram significativamente o comportamento dos consumidores (POMPEU et al, 2024). Essas mudanças, aliadas ao surgimento de novos perfis de consumo, exigem um regulamento atualizado que aborde questões centrais previamente identificadas e que necessitavam de aprimoramento, garantindo assim a adequação às novas demandas do mercado e às necessidades dos consumidores (PWC, 2024).

A partir disso, o novo RGC foi estruturado com base nos princípios da regulação responsiva, proporcionando uma abordagem flexível e adaptável às diferentes situações do mercado de telecomunicações. No entanto, as operadoras de telecomunicações enfrentam dificuldades significativas para se adequarem às novas exigências, especialmente no que diz respeito aos custos operacionais e às mudanças necessárias em seus processos internos, o que pode impactar a qualidade dos serviços oferecidos. Embora o novo RGC tenha sido construído com um enfoque responsivo e tenha o potencial de fortalecer a proteção dos consumidores, podem surgir tensões entre as exigências regulatórias e a viabilidade econômica das operadoras, bem como suas estratégias comerciais¹.

Nesse contexto, a regulação responsiva aplicada pela Anatel tende a resultar em uma maior satisfação dos consumidores e uma melhoria na qualidade dos serviços, desde que as operadoras consigam se adaptar eficientemente às novas demandas regulatórias.

1. Evolução da Regulação Responsiva na Anatel

O modelo de Comando e Controle adotado pela ANATEL era caracterizado por uma fiscalização abrangente e aplicação de multas, sem foco na regularização da conduta. Esse modelo resultou na instauração de um grande número de PADOS (114.635), embora apenas 780 ainda tramitem atualmente². As multas aplicadas eram frequentemente de alto valor, como exemplificado por casos que atingiam até R\$ 480 milhões por infração, mas havia riscos de prescrição, e as prestadoras frequentemente recorriam judicialmente, o que impedia a arrecadação efetiva. Apesar das

¹ É o que se extrai do inteiro teor dos documentos que constavam do [processo nº 53500.113347/2023-41](#), que cuida do pedido de anulação de dispositivos do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC) pelas operadoras.

² Dados disponíveis no Panorama do Processo Sancionador em <https://informacoes.anatel.gov.br/paineis/acompanhamento-e-controle/panorama-do-processo-sancionador>

multas aplicadas totalizarem R\$ 11,2 bilhões, apenas R\$ 1,2 bilhões foram arrecadados, e a qualidade dos serviços continuava insatisfatória.

A partir da análise de dados, é possível extrair que uma abordagem centrada majoritariamente na punição pode resultar em desperdício de recursos que seriam mais eficazmente empregados em monitoramento e persuasão. Ademais, uma estratégia predominantemente punitiva pode comprometer a boa vontade de agentes quando estes são movidos por um senso de responsabilidade. Isto posto, uma abordagem que se fundamenta exclusivamente na persuasão e na autorregulação será eficaz quando os agentes são orientados pela racionalidade econômica. Conclui-se, portanto, que a punição é dispendiosa, enquanto a persuasão é econômica. (AYRES; BRAITHWAITE, 1993).

Nesse sentido, a regulação responsiva surge como uma oportunidade, e passa a propor que o regulador seja adaptável às constantes transformações, sendo sensível à experiência contextual dos atores regulados (ARANHA, 2021). Essa teoria também prevê a ausência de definições ou prescrições específicas para a medida regulatória a ser adotada em determinada situação. A estratégia mais eficaz dependerá do contexto e da cultura regulatória envolvidos, além de se basear no comportamento histórico dos regulados. (MELLO, 2017).

Ao iniciar a inserção dessa teoria, a agência aprimorou o Regulamento de Aplicação de Sanções Administrativas da Anatel (RASA), aprovado pela Resolução nº 589/2012, adotando metodologias padronizadas, reclassificando a natureza das infrações, introduzindo novas hipóteses de atenuantes para estimular a regularização e prevendo a sanção de obrigação de fazer. A partir disso, o Regulamento de Fiscalização Regulatória, instituído pela Resolução nº 746, de 22 de junho de 2021, igualmente consolidou a adoção da teoria da regulação responsiva pela Agência, estabelecendo diretrizes gerais aplicáveis a todos os processos de monitoramento regulatório. Há, ainda, o recente Decreto nº 12.150, de 20 de agosto de 2024. O decreto, que institui a Estratégia Nacional de Melhoria Regulatória no âmbito do Programa de Fortalecimento da Capacidade Institucional para Gestão em Regulação, visa aprimorar a qualidade regulatória e reduzir as diferenças na adoção de boas práticas entre os agentes regulatórios. Suas diretrizes incluem o governo aberto, promovendo a colaboração entre governo e sociedade; Atividade regulatória baseada em evidências, fundamentada em dados confiáveis para mitigar erros e gerar benefícios à sociedade; Eficiência alocativa e efetividade, com foco em minimizar o impacto regulatório e atender às demandas da sociedade; Uso de linguagem simples para facilitar a compreensão de direitos e obrigações; Accountability, com a obrigação de prestar contas e justificar ações; Justiça e bem-estar social, considerando os efeitos regulatórios no bem-estar social; Incentivo à concorrência para melhorar produtos e serviços; e Inovação, criando um ambiente favorável à inovação.

Assim, ao iniciar um novo processo de revisão de seus regulamentos, a agência assumiu um discurso alinhado ao modelo de regulação responsiva. Em resposta a essa realidade, a Anatel priorizou o incentivo ao diálogo e à transparência no processo regulatório, reconhecendo que o foco da atividade de ordenação do mercado deve residir nos resultados e na eficiência, aferida principalmente pela satisfação dos usuários. (SADDY, 2020) Paralelamente, os próprios agentes do mercado passam a adotar uma postura mais ativa e colaborativa na resolução das questões, em direção a um futuro processo de autorregulação, buscando, assim, estabelecer um maior consenso com a agência.

Nesse contexto, a ANATEL tem promovido uma significativa mudança em seu modelo regulatório, refletindo uma transição do tradicional enfoque de comando e controle para uma regulação responsiva mais moderna e eficiente. Essa transformação envolve a implementação de práticas contínuas de monitoramento do setor, com vigilância constante sobre as atividades e o desempenho das prestadoras de serviços de telecomunicações. Simultaneamente, a Agência tem investido na análise de dados para identificar precocemente riscos e problemas emergentes, permitindo uma intervenção mais ágil e eficaz. Como parte dessas ações, foram aprovadas novas metodologias pelo Conselho Diretor (CD), como a reclassificação da natureza das infrações, introduzidas novas hipóteses de atenuantes para estimular a regularização e a previsão da sanção de obrigação de fazer.

Assim, quando um risco ou problema é identificado, a Anatel passa a adotar uma abordagem proativa, iniciando um diálogo transparente com as prestadoras envolvidas. Nesse processo, a agência não apenas aciona as empresas, mas também compartilha informações relevantes e fornece orientações claras sobre as melhores práticas para a regularização de condutas que estejam em desacordo com a regulamentação vigente. Essa interação não se limita à identificação de problemas, mas também envolve o apoio às empresas na elaboração de planos de ação para corrigir as irregularidades detectadas, além da adoção de outras medidas preventivas ou resolutivas. Essa abordagem representa uma mudança fundamental na cultura regulatória, afastando-se do modelo reativo e sancionador e aproximando-se de uma regulação mais colaborativa e orientada a resultados. Os problemas são resolvidos de maneira mais rápida e eficaz, aumentando o grau de satisfação dos consumidores e melhorando o desempenho das operadoras.

2. Principais aspectos do novo RGC

O novo RGC foi desenvolvido de maneira colaborativa, envolvendo diversas superintendências da Anatel, prestadoras de serviços de telecomunicações e representantes de consumidores. Essa

abordagem inclusiva e responsiva assegura que as decisões regulatórias considerem o contexto e as experiências práticas dos regulados, alinhando-se aos princípios da regulação responsiva. O documento foi elaborado de maneira colaborativa, sob a coordenação da Superintendência de Relações com os Consumidores da Anatel. A elaboração contou com a participação das Superintendências de Planejamento e Regulamentação (SPR), Fiscalização (SFI), Controle de Obrigações (SCO) e Competição (SCP). Além disso, prestadoras de serviços de telecomunicações ou entidades que as representam, bem como representantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) e do Conselho de Usuários de Serviços de Telecomunicações (CDUST), também contribuíram significativamente para o desenvolvimento do novo regulamento.

O principal produto deste trabalho colaborativo é o Manual Operacional do RGC, que define operacionalmente os artigos do regulamento que requerem maior detalhamento na implementação e no funcionamento dos mecanismos. Este manual permite maior flexibilidade para atualizações e ajustes de procedimentos que precisem ser modificados, sendo baseado em discussões técnicas com o setor e representantes dos consumidores. Além disso, proporciona um maior nível de clareza sobre as regras e formas de acompanhamento, tanto para as empresas do setor quanto para a sociedade. O novo RGC abrange três eixos principais: oferta, atendimento e cobrança, introduzindo medidas significativas para proteger os consumidores e aumentar a transparência no setor.

2.1.Oferta

No eixo de oferta, o regulamento estabelece o “Código de Identificação Único”, que segue o formato Operadora/Ano/Sequencial, permitindo a identificação clara das ofertas e melhor rastreabilidade das informações. Além disso, o “Sistema de Registro de Ofertas”, por meio da ferramenta “Busca Ofertas”, exige que todas as ofertas sejam registradas na Anatel antes de sua comercialização, promovendo um controle mais eficiente.

O novo regulamento também introduz o “Repositório Permanente de Ofertas”, acessível na página inicial das prestadoras, que armazenaria informações sobre todas as ofertas vigentes e encerradas nos últimos três anos. Este repositório visa facilitar o acesso às informações detalhadas das ofertas, incluindo código único, nome comercial e etiqueta padrão, proporcionando maior transparência para consumidores e reguladores. A “Etiqueta Padrão”, entregue no ato da contratação, inclui dados básicos da oferta e um resumo da contratação, com detalhes sobre serviços, preços, condições e períodos de fidelização, além de um QR Code que remete a informações adicionais.

2.2.Atendimento

No eixo de atendimento, o novo RGC impõe a criação de um “Código de Práticas de Atendimento” com linguagem clara e acessível, que deve incorporar regras para pessoas com deficiência. O regulamento define também prazos rigorosos para o atendimento, exigindo que os consumidores sejam atendidos em até 60 segundos após seleção e estabelece metas escalonadas para melhorar a eficiência do atendimento ao longo do tempo. A introdução do conceito de “Primeiro Menu” garante que todos os menus ofereçam uma opção clara para contato com atendente humano e evita a apresentação de ofertas antes dessa opção.

As regras de protocolo e rastreabilidade das demandas determinam que cada demanda deve ser identificada por uma sequência numérica e enviada eletronicamente, garantindo que todas sejam rastreáveis por CPF ou CNPJ. O regulamento também exige a manutenção de gravações por 90 dias e o fornecimento de cópias das interações digitais dentro de prazos específicos, promovendo maior transparência e possibilidade de verificação das interações. Diretrizes para o atendimento digital incluem a necessidade de informar a data de adesão à oferta e disponibilizar documentos em até 48 horas após a contratação, além de estabelecer regras para a transição de setores de atendimento presencial e o funcionamento de *call centers* 24 horas.

2.3.Cobrança

No eixo de cobrança, o novo RGC reafirma que não são permitidas cobranças adicionais durante a suspensão por inadimplência e que a rescisão contratual só pode ocorrer após 60 dias da suspensão. O regulamento exige a inclusão da data do término do prazo de permanência nos documentos de cobrança e detalha as informações que devem constar nos relatórios de serviços prestados, como discriminação de chamadas, valores adicionais e consumo da franquia de dados. O regulamento também estabelece procedimentos claros para ressarcimento automático ao consumidor por interrupção do serviço e devolução de valores pagos indevidamente, incluindo devolução em dobro com juros e correção monetária.

Além disso, o novo RGC prevê soluções para cobranças indevidas em Parcerias Público-Privadas (PPPs), que devem ser submetidas à Anatel detalhando serviços, origem da cobrança e forma de controle. Para consumidores que não estão mais na base de clientes, a notificação sobre a existência de crédito deve ser feita por pelo menos dois canais distintos e, se não for bem-sucedida, deve ser realizada por correio. O mecanismo de consulta e solicitação de crédito deve estar disponível na página principal do site da prestadora, permitindo a consulta por CPF ou CNPJ e permanecendo

acessível por um ano, após o qual valores não reclamados devem ser recolhidos ao Fundo de Defesa dos Direitos do Consumidor (FDD).

Com a aplicação desses mecanismos, a agência busca uma maior transparência e clareza nas ofertas de serviços de telecomunicações, o que beneficiaria diretamente os consumidores ao proporcionar informações mais detalhadas e acessíveis sobre os serviços contratados. O aumento da transparência nas práticas de cobrança e no atendimento visam contribuir para uma maior confiança dos consumidores nas operadoras e uma redução nas reclamações relacionadas a práticas enganosas ou falta de clareza nas informações. A implementação do regulamento visa o resultado em uma experiência de consumo mais equitativa e informada, refletindo positivamente na satisfação geral dos clientes.

Os resultados pretendidos incluem uma maior conformidade regulatória e uma melhoria no relacionamento entre consumidores e prestadoras de serviços, refletindo uma abordagem mais equilibrada e eficaz na regulação do setor. A partir disso, a Anatel tem promovido uma série de ações para garantir a capacitação e o alinhamento dos públicos internos e externos em relação às novas regras e diretrizes do setor de telecomunicações. Entre as iniciativas voltadas para o público interno, destaca-se a capacitação de servidores, atendentes e terceirizados, assegurando que todos estejam bem-preparados para implementar e comunicar as mudanças. Além disso, a Anatel tem se empenhado em divulgar essas novas diretrizes para entidades importantes, como o CDUST, Conselhos de Usuários, Senacon, Procons, Ministério Público, Ordem de Advogados do Brasil, entidades de defesa do consumidor e outras instâncias do poder público. Essas ações visam garantir que todas as partes interessadas estejam informadas e possam colaborar de maneira eficaz na defesa dos direitos dos consumidores.

Para o público em geral, a Anatel tem elaborado diversos materiais educativos, como guias, cartilhas, conteúdos para redes sociais, além de uma página dedicada ao consumidor no Portal da Anatel. A produção de vídeos e podcasts também faz parte dessa estratégia de comunicação, visando atingir uma audiência mais ampla e diversificada. A agência também está desenvolvendo um curso voltado para o atendimento de todos os públicos, garantindo que as informações sejam compreendidas de forma clara e acessível. Complementando essas iniciativas, a Anatel realiza grupos focais para avaliar a compreensão dos consumidores em relação às novas regras, ajustando suas estratégias de comunicação conforme necessário para atender às necessidades e expectativas do público.

3. Recepção e desafios para as principais operadoras na implementação do novo RGC

No dia 10 de novembro de 2023, foi publicado no Diário Oficial da União (DOU) o Acórdão nº 300, que aprovou a proposta de revisão do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações. Ficou claro que a implementação do novo RGC tenderia a fortalecer a proteção dos consumidores, mas gerou tensões entre as exigências regulatórias e a viabilidade econômica das operadoras. A partir disso, as principais operadoras de telecomunicações do país, como Claro, Oi, TIM e Telefônica Vivo protocolaram pedidos de anulação de determinados itens do documento por compreenderem que vários dispositivos possuem vícios de ilegalidade, e provocam impactos econômicos negativos, sobretudo em relação às medidas assimétricas³ que diferenciam as grandes empresas das pequenas prestadoras de serviços. Além disso, as operadoras questionam diversos artigos do RGC que tratam de temas como reajustes, migração de ofertas, vendas realizadas por terceiros, renovação automática de contratos, proibição de cobrança durante a suspensão de serviços, prazo para rescisão e as mencionadas medidas assimétricas.

As empresas ressaltam que alguns dos artigos do regulamento foram implementados sem uma análise de impacto adequada e alegam que o nível de intervenção imposto é excessivo, prejudicando a competitividade e a capacidade das operadoras de se ajustarem rapidamente às exigências do mercado. Dentre os pontos mais criticados, estão as exigências relativas ao registro e reajuste de ofertas, a migração automática de planos, a renovação automática de contratos com prazo mínimo de permanência e a proibição de cobrança durante a suspensão de serviços por inadimplência.

Um dos principais argumentos apresentados pelas operadoras é que a regulação das relações econômicas no setor de telecomunicações deve respeitar princípios constitucionais fundamentais, como a soberania nacional, a função social da propriedade, a liberdade de iniciativa, a livre concorrência, a defesa do consumidor, a repressão ao abuso do poder econômico e a mínima intervenção estatal. Esses princípios estão estabelecidos pelos artigos 170 e 173, § 4º da Constituição Federal de 1988, e pelos arts. 5º e 128 da Lei Geral de Telecomunicações de 1997 (LGT). Tais princípios destacam a importância de garantir que as prestadoras de serviços tenham a liberdade necessária para gerenciar seus negócios em um mercado dinâmico e em constante evolução. A legislação, portanto, orienta que as restrições à operação das empresas devem ser tratadas como exceções, e não como regras, para evitar prejudicar a capacidade das empresas de se adaptarem às mudanças rápidas do mercado. (BRASIL, 1997)

Não obstante, destacam que a LGT estabelece limites claros à atuação regulatória da Anatel, enfatizando que a agência deve focar especialmente em situações em que a defesa do consumidor possa ser comprometida por práticas anticompetitivas ou abusivas. Especificamente em relação à

³ Art. 90 e 91 da Resolução nº 765, de 6 de novembro de 2023 (novo RGC)

regulação de preços, o art. 129 da LGT permite o controle apenas quando o preço é um fator determinado na proposta de licitação. Fora desse escopo, as operadoras relatam que o controle prévio dos preços praticados por prestadoras em regime privado é vedado, aplicando-se exclusivamente ao regime público e somente no produto compreendido como plano básico. Essa abordagem visa garantir que as empresas possam operar com maior liberdade e flexibilidade, enquanto o controle é exercido apenas quando necessário para proteger o interesse público.

Igualmente, ressaltam que a liberdade das prestadoras em definir suas políticas comerciais é um direito essencial e estruturante dentro do regime jurídico das telecomunicações, sendo esse direito corroborado pela Declaração de Direitos de Liberdade Econômica, que assegura a autonomia e a liberdade no exercício das atividades econômicas, estabelecendo que a intervenção estatal deve ser a exceção. Assim, a Lei nº 13.874/2019 reforça que a intervenção do Estado nas atividades econômicas deve ser limitada, respeitando a liberdade das empresas para gerir suas operações e formular suas políticas comerciais, exceto em casos em que a intervenção é claramente justificada para proteger o consumidor ou garantir a concorrência justa. (BRASIL, 2019)

No que diz respeito aos desafios especificados por cada operadora no pedido de anulação, quanto à renovação automática de contratos, a Claro questiona o art. 36 do RGC, que impede a prática para ofertas com tempo mínimo de permanência, argumentando que essa restrição obrigaria os consumidores a renegociar contratos com frequência, o que poderia reduzir a competitividade no setor. A Vivo acrescenta que essa imposição dificulta a capacidade das operadoras de responder rapidamente às expectativas dos consumidores.

Outro ponto de insatisfação das operadoras diz respeito à inadimplência. Claro, Oi, TIM e Vivo pedem alterações no artigo que impede a cobrança durante a suspensão de serviços por falta de pagamento, sugerindo que o prazo de suspensão seja reduzido de 60 para 30 dias. A Claro também solicita a remoção do item que exige a inclusão do perfil de consumo do cliente na fatura, alegando que isso geraria custos adicionais às operadoras.

As operadoras ainda contestam as assimetrias nas proteções concedidas aos consumidores das prestadoras de pequeno porte, argumentando que essas diferenças violam direitos constitucionais e que o RGC deveria garantir igualdade de tratamento entre os consumidores, independentemente do porte da prestadora. A Claro destaca que 90% do regulamento não assegura os direitos dos usuários das pequenas prestadoras, enquanto a Telefônica Vivo defende que as leis de defesa do consumidor deveriam ser aplicadas de maneira uniforme, sem distinção entre grandes e pequenas empresas.

A Procuradoria Federal Especializada junto à Anatel, no entanto, recomenda que o Conselho Diretor da agência negue os pedidos de anulação feitos pelas operadoras. A Procuradoria argumenta que as assimetrias mencionadas são práticas já estabelecidas no setor e que não há justificativa para

reduzir o prazo de rescisão dos contratos para menos de 60 dias, como propõem as operadoras. Além disso, a Procuradoria sustenta que a renovação automática de contratos contraria o Código de Defesa do Consumidor e a LGT, não havendo, portanto, ilegalidade na sua revogação. A respeito da regulamentação das relações com terceiros, a Procuradoria defende que a Anatel tem competência para intervir nessas relações, caso julgue necessário para garantir a proteção dos direitos dos consumidores e a regularidade da prestação dos serviços de telecomunicações. Por fim, sobre as assimetrias argumentadas pelas operadoras, a Procuradoria entendeu que não se trata de um prevalecer um direito (proteção ao consumidor) e em face de outro (tratamento favorecido às empresas), mas sim de uma compatibilização entre dois direitos: tratamento favorecido às empresas de pequeno porte e a proteção ao consumidor (ANATEL, 2024).

4. Vigência do novo RGC: perspectivas para a sociedade e operadoras

No que diz respeito aos impactos percebidos pelos consumidores, não há muito a ser discutido, visto que o novo RGC ainda não entrou em vigência. Entretanto, é evidente que a Anatel tem se preocupado com a complexidade dos contratos e com a transparência das informações relativas aos planos de serviços oferecidos aos consumidores. As mudanças visam adaptar a proteção dos direitos a um ambiente em constante transformação, com foco na digitalização, atendimento eficiente, transparência e clareza. Espera-se, portanto, que os consumidores possam usufruir de maior empoderamento, acesso à informação, transparência e satisfação. Excetuando-se o parágrafo único do art. 84 da Resolução e os arts. 93 a 96 do Anexo à Resolução, que entraram em vigor em 10 de novembro de 2023, o início de vigência do novo RGC estava previsto para 02 de setembro de 2024. Cinco dias antes do início da vigência, a agência deliberou e acatou os pedidos de prorrogação feitos pelas prestadoras Telefônica Brasil S.A., Claro S.A., e TIM S.A., sob a alegação de complexidade na implementação das novas obrigações regulatórias.

A prorrogação ocorreu por diversas razões estratégicas e operacionais. Em primeiro lugar, a necessidade de ajustes nos sistemas e procedimentos das prestadoras de serviços de telecomunicações foi um fator determinante. Há uma série de novas exigências e mudanças que demandam tempo para serem implementadas adequadamente pelas empresas do setor. A adequação completa aos novos requisitos é essencial para garantir que não haja descontinuidade ou falha na prestação de serviços aos consumidores, assegurando, assim, uma transição suave e eficiente. Além disso, a complexidade das novas regras requer um período de adaptação mais longo. O regulamento aborda aspectos técnicos e operacionais detalhados, que precisam ser compreendidos e aplicados corretamente pelas prestadoras. Essa complexidade justifica a prorrogação, pois um prazo adicional permite que as

empresas discutam e realizem todos os ajustes necessários, evitando erros e garantindo a conformidade total com as novas normas.

Outro motivo relevante a ser considerado para a prorrogação está relacionado ao *feedback* recebido do setor. Por meio do processo nº 53500.042997/2024-86, as prestadoras de serviços de telecomunicações expressaram a necessidade de mais tempo para se adaptar ao novo regulamento. Tal diálogo entre a Anatel e as empresas reguladas é fundamental para que as mudanças regulatórias sejam implementadas de maneira eficaz e realista, considerando as capacidades e limitações operacionais do setor.

Por fim, com um prazo maior para a implementação das novas regras, espera-se que as prestadoras possam garantir uma maior clareza sobre as normas e formas de acompanhamento, tanto para as empresas quanto para a sociedade. Isso reflete um compromisso da Anatel em não apenas proteger os direitos dos consumidores, mas também em assegurar que as mudanças regulatórias resultem em benefícios concretos para os usuários finais dos serviços de telecomunicações.

A decisão é, de fato, acertada. Conforme o acórdão nº 228, o fórum deliberativo compreendeu que a interdependência dos sistemas, especialmente aqueles relacionados à oferta, a necessidade de treinamento, o impacto nas operações cotidianas, a evolução tecnológica e a necessidade de mitigar riscos aos consumidores justificam uma análise mais aprofundada e a concessão de um prazo adicional.

Tal decisão atende à previsibilidade necessária ao caso em questão e igualmente promove um ambiente regulatório estável e transparente, evitando que o consumidor seja surpreendido por mudanças fragmentadas, o que poderia gerar confusão e dificultar a compreensão de seus direitos⁴. A partir desse ponto, a decisão da agência reflete a implementação da regulação responsiva. Por meio dela, a autarquia foi capaz de proporcionar tempo para a implementação interna pelas operadoras, tempo de resposta para a fiscalização para a própria agência e tempo para que os consumidores não se sintam perdidos nas mudanças, o que poderia resultar em mais reclamações tanto junto às operadoras quanto à Anatel.

5. Conclusão

A regulação responsiva, conforme aplicada pela Anatel através do novo RGC, busca equilibrar as necessidades das operadoras e os direitos dos consumidores ao adotar um modelo de regulação que

⁴ É o que afirma o voto do conselheiro diretor Alexandre Freire, relator do processo nº 53500.042997/2024-86 no acórdão nº 228, de 28 de agosto de 2024.

é ao mesmo tempo adaptativo e proativo. O regulamento promove a transparência e a responsabilidade das operadoras, e busca minimizar a sobrecarga regulatória e permitir que as operadoras adaptem seus processos sem comprometer a proteção dos consumidores.

No entanto, equilibrar esses interesses pode ser desafiador, pois as exigências regulatórias podem representar custos e complexidades adicionais para as operadoras, conforme demonstrado nos pedidos de anulação. A Anatel, ao aplicar a regulação responsiva, deve monitorar continuamente os impactos das novas regras e ajustar as abordagens conforme necessário para garantir que tanto os direitos dos consumidores quanto as necessidades operacionais das prestadoras sejam atendidos de maneira justa e eficaz. Isso exige uma gestão cuidadosa e uma comunicação eficaz entre a agência reguladora e o setor de telecomunicações para assegurar que o equilíbrio desejado seja mantido, dado que a responsividade não é um processo unilateral.

A implementação da regulação responsiva pela Anatel enfrenta o desafio significativo de promover uma mudança cultural entre as diversas partes envolvidas. Na sociedade, há a necessidade de conscientização e adaptação às novas normas, compreendendo que a proteção ao consumidor será mantida enquanto se busca maior eficiência operacional em um período de transição. Os órgãos de controle devem ajustar suas abordagens para colaborar de maneira mais integrativa e menos punitiva. Dentro da própria Anatel, tanto o corpo técnico quanto o Conselho Diretor precisam internalizar e praticar os princípios da responsividade, promovendo um ambiente de comunicação eficaz e adaptação contínua. As prestadoras de serviços de telecomunicações, por sua vez, devem reconhecer que a responsividade não é um processo unilateral; elas devem se engajar ativamente na autorregulação, desenvolvendo soluções inovadoras que atendam aos padrões regulatórios e aprimorem a experiência do consumidor. Esse esforço conjunto requer uma transformação cultural que valorize a transparência, a responsabilidade e a cooperação entre todos os atores envolvidos.

Como resultado, a regulação responsiva se torna uma forma de autorregulação ao engajar as entidades reguladas em um processo contínuo de diálogo e ajuste, no qual as próprias empresas passam a adotar práticas que atendem aos objetivos regulatórios de maneira proativa. Em vez de depender exclusivamente de medidas coercitivas impostas pelo regulador, as empresas são incentivadas a desenvolver suas próprias soluções para cumprir os padrões exigidos. Esse processo é facilitado por um ambiente regulatório que promove a transparência, a responsabilização e o feedback contínuo, permitindo que as empresas ajustem suas práticas operacionais conforme necessário para atender às expectativas regulatórias.

Essa autorregulação se torna a base para uma cultura de segurança positiva, porque leva a uma maior eficiência e inovação no cumprimento das normas. As empresas, conhecendo melhor suas operações e os desafios específicos que enfrentam, podem desenvolver soluções mais eficazes e

adaptadas à realidade do mercado. Além disso, a autorregulação promove um maior senso de responsabilidade entre as entidades reguladas, uma vez que elas se tornam ativamente envolvidas na definição e manutenção dos padrões de conformidade. Isso pode resultar em uma cultura corporativa mais forte em termos de ética e conformidade, reduzindo a necessidade de intervenções externas e promovendo uma relação mais colaborativa entre reguladores e regulados.

6. Referências bibliográficas

ANATEL. **PARECER n° 00017/2024/PFE-ANATEL/PGF/AGU**. 2024. Disponível em: https://sei.anatel.gov.br/sei/modulos/pesquisa/md_pesq_documento_consulta_externa.php?8-74Kn1tDR89f1Q7RjX8EYU46IzCFD26Q9Xx5QNDbqbugCReJWchWQe08r91B_7_LzJNnfhNhRdSpN5NSggNpVWHDk9XfuO38YqsktTEleCY7we_LMJcMIKMvm7zRVHf

ARANHA, Marcio Iorio. **Manual de Direito Regulatório: Fundamentos de Direito Regulatório**. 6.ed. London: Laccademia Publishing, 2021.

AYRES, I.; BRAITHWAITE, J. **Responsive Regulation: Transcending the Deregulation Debate**. New York: Oxford University Press, Inc., 1993. v. 22.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado Federal, 1988.

BRASIL. **Decreto n° 12.150, de 20 de fevereiro de 2024**. Institui, no âmbito do Programa de Fortalecimento da Capacidade Institucional para Gestão em Regulação, a Estratégia Nacional de Melhoria Regulatória. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 20 fev. 2024. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2023-2026/2024/decreto/d12150.htm#:~:text=DECRETO%20N%C2%BA%2012.150%2C%20DE%200,que%20lhe%20confere%20o%20art. Acesso em: 13 ago. 2024.

BRASIL. **Lei n. 9.472, de 16 de julho de 1997**. Dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações, a criação e funcionamento de um órgão regulador e outros aspectos institucionais, nos termos da Emenda Constitucional n. 8, de 1995. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 17 jul. 1997. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/19472.htm. Acesso em: 19 ago. 2024.

BRASIL. **Lei n.º 13.874, de 20 de setembro de 2019**. Institui a Declaração de Direitos de Liberdade Econômica, estabelece garantias de livre mercado, altera a Lei n.º 10.406, de 10 de janeiro de 2002, e dá outras providências. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 20 set. 2019. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2019/lei/113874.htm. Acesso em: 19 ago. 2024.

MELLO DA SILVA, J.M A. M. **A Regulação Responsiva das Telecomunicações: Novos horizontes para o controle de obrigações pela Anatel**. Revista de Direito, Estado e Telecomunicações, Brasília, v. 9, n. 1, p. 183-208, maio de 2017.

POMPEU, Bruno; TRINDADE, Eneus; SATO, Silvio Koiti. **Consumo, cidadania e vigilância: Reflexões sobre a expansão tecnológica e seus impactos no contexto brasileiro**. *Estudos Avançados*, v. 38, n. 110, p. 25-40, 2024. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ea/a/v8xXBZB9hP3nRhZTjqrhxfQ/>. Acesso em: 09 ago. 2024.

PWC. **Global Consumer Insights Pulse Survey – February 2023**. Disponível em: <https://www.pwc.com/gx/en/industries/consumer-markets/consumer-insights-survey-feb-2023.html>. Acesso em: 25 ago. 2024.

SADDY, André. **Regulação estatal, autorregulação privada e códigos de conduta**. 2ª ed. Rio de Janeiro: Centro para Estudos Empírico-Jurídicos (CEEJ), 2020.