

ATA DA 3ª REUNIÃO ORDINÁRIA/2022 DO CDUST

Data: 03/10/2022 - Horário: 13h46 às 17h53

Local: Online (Plataforma Teams)

Representantes da Anatel presentes:

Vicente Bandeira de Aquino Neto – (Conselheiro - Presidente do CDUST)

Daniel de Andrade Araújo – (Superintendente de Relações com Consumidores - Substituto)

Luciano Godoi Martins – Ouvidor

Cássio Cavalcante Andrade – Procurador-Geral

Servidores da Anatel presentes:

Adriana da Silva Mendes

Alexandre de Barros Freitas

Ana Paula Vieira dos Santos Soares

Andreza Lemos Cignachi

Augusto Sussumu Katagiri

Caroline Santana de Jesus

Claudio Silva de Oliveira

Cynthia Sousa de Souza

Daniel de Andrade Araujo

Debora Luzia Penha

Egon Cervieri Guterres

Emmanoel Campelo de Souza Pereira

Fabiana Barbosa Santos

Fabiana Guimarães do Amaral Marques

Fabiana Vasconcelos de Souza

Felippe Camacho da Paixao

Frederico Gomes Barbosa

Gesilea Fonseca Teles

Hamilton Troccoli Lacerda Junior

Humberto Bruno Pontes Silva

Irani Cardoso da Silva

Jose Ferreira Silva

Julia Freire guedes

Juliana Alarcao de Paula
Juliana de Carvalho Guimaraes
Leticia Barbosa Pena Elias Jacomassi
Livia Caruline dos Santos Lima de Sa
Monica Fehr de Almeida
Paulo Roberto Tobias
Priscila Machado Reguffe Dias
Rafael Leal Ferreira de Mello
Ralph Soares Calvert
Roberto Lima Santos Machado
Susana Festner dos Santos
Willyans Frederico Rocha Alves

Representantes de Usuários e Instituições Públicas e Privadas presentes:

Ana Lúcia Marcondes Faria de Oliveira - (Defensoria Regional de Direitos Humanos – DPU)
Daphne Pereira Nunes – Conexis
Daniel Brandão Cavalcanti - MC – suplente
Felippe Camacho da Paixão - SENACON - Suplente
Igor Rodrigues Britto – IDEC
Marcelo de Souza do Nascimento - ProconsBrasil
Sidnei Batistella – Abrint

Demais representantes de instituições públicas e privadas presentes:

Camila Leite - Idec
Laura Postal Tirelli – Senacon
Maria Eliza Mac-Culloch - Conexis

Pauta

1. Abertura

Horário: 14h às 14h15

2. Análise e contribuições ao novo RGC

Relatoria: SRC

Horário: 14h15 às 15h45

3. Apresentação das iniciativas e efetivos resultados de medidas adotadas advindas da autorregulação

Relatoria: Conexis

Horário: 15h45 às 16h45

4. Assuntos gerais

Definir a data e modalidade da próxima reunião

Horário: 16h45 às 17h

1. Abertura

O **Presidente do CDUST, Conselheiro Vicente Aquino**, iniciou os trabalhos e deu boas-vindas ao novo **Procurador-Geral da Procuradoria Federal Especializada junto à Anatel, o doutor Cássio Cavalcante Andrade** e todos os presentes na reunião. Seguindo, deu início à 3ª reunião ordinária do CDUST e fez uma breve introdução dos itens de pauta. Em seguida, destacou a presença do **Conselheiro Emmanoel Campelo** e passou a palavra ao **Procurador Cássio Cavalcante** que se apresentou à equipe do CDUST e recebeu as boas-vindas de alguns membros. O **Conselheiro Vicente Aquino** colocou em aprovação a ata da 2ª reunião ordinária de 2022, que foi aprovada sem objeções. Agradeceu mais uma vez e passou a palavra ao **Conselheiro Emmanoel Campelo**, relator da revisão do Regulamento Geral dos Direitos do Consumidor dos serviços de telecomunicações - RGC, que explanou brevemente sobre o novo RGC e sua respectiva consulta pública. Ressaltou que a versão a ser apresentada no item 2 da pauta trata-se da versão enviada ao Conselho Diretor; não se tratando, assim, do texto final da revisão do Regulamento.

2. Análise e contribuições ao novo RGC

O **Superintendente substituto de Relações com os Consumidores, Daniel de Andrade Araújo**, iniciou desculpando-se pela ausência da titular, a **Sra. Cristiane Camarate**, que estava em missão internacional na Romênia - Conferência Plenipotenciária 2022 - tendo sido convocada a comparecer em um trabalho extraordinário, o que prejudicou sua participação na reunião do CDUST. Iniciou a apresentação pontuando que se trata de uma apresentação da área técnica com base nas principais contribuições recebidas na consulta pública sobre o tema. Falou das premissas utilizadas para atualização da norma como, por exemplo, não regredir em direitos dos consumidores; não vedar inovações, balanceando estabilidade e dinamicidade; melhorar as atividades de acompanhamento e controle. Na sequência apresentou o histórico deste processo, desde as primeiras reuniões em 2018 até a última minuta em 2022, que, por sua vez, já considera os termos do Decreto do SAC. Destacou a complexidade para o consumidor do ambiente de contratação junto às prestadoras, e explicou sobre o interesse do novo RGC em simplificar este processo de contratação pelos clientes. Exemplificou o modelo de documento chamado "Etiqueta Padrão", que seria padronizado pela própria Anatel. Na sequência, explanou sobre a ideia das ofertas 100% digitais, suas possíveis vantagens e desafios. Abriu a palavra para possíveis intervenções e houve o questionamento do **Sr. Sidnei Batistella, representante da Abrint**, sobre o modelo de oferta digital e *downgrades*. **Sr. Daniel Araújo** apresentou as explicações e ilustrou as ofertas digitais com uma analogia ao setor bancário, lembrando das contas digitais. Também confirmou a intenção de garantir ao consumidor o instituto do *downgrade*. Na sequência o **representante do IDEC, o Sr. Igor Britto**, pontuou sobre a preocupação quanto à flexibilização das formas de atendimento e do temor de prejuízos ao consumidor, citando o decreto SAC. Depois questionou sobre como a Agência vai monitorar neste sentido das ofertas digitais e sobre a ferramenta de comparação de ofertas. **Sr. Daniel Araújo** explicou que a ideia é que as ofertas sejam registradas na Agência e que outras entidades também possam fazer a comparação. Quanto às ofertas, explicou que haveria processo de acompanhamento específico, para evitar retrocessos ao atendimento ao consumidor e que, caso a iniciativa apresentasse prejuízos, que existe dispositivo que poderia ser acionado para cessar os efeitos da norma que permite as ofertas digitais. Continuando as intervenções, a **Sra. Daphne Pereira Nunes, representante da Conexis**, também demonstrou preocupação quanto às ofertas digitais em relação a um público mais vulnerável e posicionou apoio às discussões

sobre as premissas trazidas pela SRC. O **Conselheiro Vicente Aquino** passou a palavra ao **Ouvidor, o Sr. Luciano Godoi Martins** que pontuou sobre a quantidade de ações na justiça comum relativas a serviços públicos concedidos e seu entendimento de que a flexibilização do atendimento para canais digitais pode minimizar este problema. O **Conselheiro Vicente Aquino** também demonstrou cautela com o atendimento integralmente digital e seus possíveis prejuízos ao consumidor, principalmente os ditos analfabetos digitais. Posteriormente passou a palavra ao **Senhor Marcelo de Souza do Nascimento, representante do Procons Brasil**, que reforçou a mesma preocupação com o tema. O **Conselheiro Emmanoel Campelo** ponderou que a oferta digital é facultada à prestadora e que para lançá-los precisarão ter a segurança de que o canal digital funcionará, e que a Anatel estará vigilante com relação a esse funcionamento. **Conselheiro Vicente Aquino** e o **Senhor Marcelo de Souza do Nascimento, representante do Procons Brasil**, pontuaram mais uma vez o desafio da evolução tecnológica com o atendimento digital sem prejuízos aos mais vulneráveis. Retornando à apresentação o **Superintendente substituto de Relações com os Consumidores, Daniel de Andrade Araújo**, apresentou as temáticas sobre cobrança, atendimento e telemarketing. Ao final da apresentação, recebeu os parabéns do **Conselheiro Vicente Aquino**, que questionou sobre os resultados até então verificados em relação ao Despacho Decisório nº 160/2022/COGE/SCO com o tema de cautelar *robocall*. O sr. **Daniel de Andrade Araújo** explicou que o despacho é considerado uma quarta onda no combate a este problema. Explicou que este combate é continuado e não há apenas uma medida que será suficiente para atacar o tema. Apresentou como resultado uma forte redução no volume de chamadas curtas e demonstrou a relação dos eventos da cautelar e outras ações com a queda no volume das ligações. Posteriormente apresentou os quantitativos de Termos de Compromisso firmados e os respectivos deferimentos e indeferimentos. Apresentou os próximos passos como prorrogação da cautelar vigente e novas cautelares como exemplo a cautelar do *spoofing*. **Conselheiro Vicente Aquino** passou a palavra mais uma vez ao **Conselheiro Emmanoel Campelo** que ventilou a possibilidade de incluir no RGC a temática do telemarketing, visando a proteção do consumidor, ou através de súmula. **Conselheiro Emmanoel Campelo** elogiou os resultados já atingidos até então, mas insistiu na continuidade do combate a estas práticas. O sr. **Igor Rodrigues Britto (IDEC)** usou a palavra para também elogiar os resultados obtidos e informar que o IDEC tem ajudado na divulgação deste tema. Ainda, sugeriu que a SENACON articule com a ANATEL sobre as notificações ao setor regulado. Em seguida, ao fazer uso da palavra, a **Dra. Laura Postal Tirelli, diretora do DPDC da SENACON**, destacou a pauta do telemarketing e a importância da articulação entre os entes, citando as reuniões e entendimentos já realizados. **Conselheiro Emmanoel Campelo** registrou a importância da reflexão sobre a questão do número de acesso do cidadão ser classificado como dado pessoal e vital, e sua devida proteção. Respondeu à **Dra. Laura Postal Tirelli** reforçando o papel da Agência e suas competências. **Conselheiro Vicente Aquino** confirmando o fim da apresentação do **Superintendente substituto de Relações com os Consumidores, Daniel de Andrade Araújo**, agradeceu aos membros e à plenária pela participação e enriquecimento dos temas e deu seguimento à pauta. **Conselheiro Emmanoel Campelo** informou sua saída da reunião, colocou seu gabinete à disposição e deixou uma última provocação sobre a pauta da autorregulação.

3. Apresentação das iniciativas e efetivos resultados de medidas adotadas advindas da autorregulação

O **Presidente do CDUST, Conselheiro Vicente Aquino** abriu o novo item da pauta apresentando um breve resumo sobre o tema e convidando a **Sra. A Sra. Daphne Pereira Nunes, representante da Conexis**, a tomar a palavra. **A Sra. Daphne Pereira Nunes, representante da Conexis**, iniciou apresentando sobre o SART – Sistema de Autorregulação das Telecomunicações. Apresentou os princípios gerais e as atuais signatárias. Relembrou o Decreto nº 9.612, de 17 de dezembro de 2018 que incentiva a autorregulação. Discorreu sobre os normativos do SART, sua estrutura e seus conselheiros independentes. Iniciando no tema propriamente dito, apresentou as iniciativas de autorregulação para bloqueio de telemarketing indesejado em telecomunicações. Na sequência, apresentou a plataforma Não Me Perturbe e seus respectivos números. Em continuidade à apresentação, trouxe informações de fontes diversas sobre o telemarketing no Brasil, os principais ofensores e um estudo da Fiscalização Regulatória da SRC sobre o tema. Trouxe ações realizadas pelo setor para adequação aos normativos, planos de ação e procedimentos disciplinares do SART. Afirmou ter identificado queda significativa nas reclamações dos usuários em todos os serviços de telecomunicações segundo dados da ANATEL, não só no âmbito da Agência mas também na plataforma Consumidor.gov e junto a outros sistemas de acompanhamento como no SINDEC. Em continuidade, foi apresentado no novo normativo Código de Boas Práticas LGPD. Caminhando para o final da apresentação, foram listados os próximos passos do SART. **Conselheiro Vicente Aquino** agradeceu a apresentação e abriu a palavra para perguntas e debate. **Senhor Marcelo de Souza do Nascimento, representante do Procons Brasil**, usou a palavra e reforçou a importância no direito à informação clara e transparente e ressaltou a necessidade de todo esse normativo chegar até as pontas, aos atendentes e a todos que estão no trato com os consumidores. Parabenizou pela apresentação. **Ouvidor Sr. Luciano Godoi Martins** solicitou a palavra, agradeceu a explanação e solicitou licença para sair em função de outros compromissos. **Superintendente substituto de Relações com os Consumidores, Daniel de Andrade Araújo**, fez um adendo sobre o gráfico apresentado sobre o volume de reclamações e explicou questões de agrupamento do campo “Outros” e saudou a iniciativa do SART e destacou que o SART poderia ser menos reativo e sugeriu uma ação proativa em temas como por exemplo as ofertas digitais. **A Sra. Daphne Pereira Nunes, representante da Conexis**, concordou com as sugestões e agradeceu. Em seguida, informou que está se desligando da Conexis após 11 (onze) anos e que será sucedida pela colega Maria Elisa, a seguir se despediu dos colegas do CDUST. **Conselheiro Vicente Aquino** encerrou o item e passou para o próximo tema da pauta. Antes, deu boas-vindas ao **Representante Suplente da SENACON, o Sr. Felipe Camacho da Paixão**, que agradeceu e se apresentou.

4. Assuntos gerais

Definir a data e modalidade da próxima reunião

Conselheiro Vicente Aquino, repassou os encaminhamentos da reunião, sendo eles:

- I. Fixar a próxima data de 23 de novembro para a próxima reunião (4ª reunião ordinária) em formato remoto, que foi aprovada por unanimidade;
- II. Solicitou apresentação de temas para a próxima reunião, sendo que não foi apresentado nenhum assunto, ficando a cargo da secretaria sugestões de pauta.

Por fim, o **Conselheiro Vicente Aquino** informou que a secretaria do CDUST encaminhará ata desta reunião para apreciação dos membros, agradeceu a presença de todos e declarou encerrada a 3ª Reunião Ordinária do CDUST.