

Brasília, 24 de novembro de 2020

Aos excelentíssimos senhores membros do Conselho Diretor da Anatel,

Sr. Leonardo Euler de Moraes, presidente do Conselho;

Sr. Emmanoel Campelo de Souza Pereira;

Sr. Moisés Queiroz Moreira;

Sr. Carlos Manuel Baigorri;

Sr. Abraão Balbino.

Ref.: Solicitação de informações acerca dos procedimentos e protocolos existentes para reação célere da Anatel para manutenção dos serviços de telecomunicações em caso de queda de energia prolongada que possa afetar serviços essenciais e de interesse público e informações acerca das ações para garantir o acesso a serviços essenciais na crise energética do Amapá.

O **INTERVOZES - COLETIVO BRASIL DE COMUNICAÇÃO SOCIAL**, associação civil sem fins lucrativos, inscrita no CNPJ sob o nº 06.040.910/0001-84, com sede na cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, na Rua Rego Freitas, 454, 9º andar, CEP 01220-010 e o **INSTITUTO BRASILEIRO DE DEFESA DO CONSUMIDOR (IDEC)**, associação civil sem fins lucrativos, inscrita no CNPJ sob o nº 58.120.387/0001-08, com sede na cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, na Rua Dr. Desembargador Guimarães, 21, CEP 05002-050, São Paulo/SP, vêm respeitosamente à presença dos Excelentíssimos Senhores Diretores do Conselho Diretor da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), com fundamento no art. 5º, XXXII, e art. 37, ambos da Constituição Federal, no art. 9º, inc. III, da Lei nº 9.784/1999 e no art. 5º inciso V, alínea a, da Lei n. 7.347/1985, solicitar **INFORMAÇÕES ACERCA DAS MEDIDAS TOMADAS PELA AGÊNCIA PARA ASSEGURAR A CONTINUIDADE DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES NO ESTADO DO AMAPÁ** diante da queda prolongada no fornecimento de energia no estado e questionar acerca da existência de documento de procedimento padrão em casos de queda de energia prolongada de forma a assegurar a continuidade de serviços essenciais e de interesse público sem os quais o livre exercício de direitos do cidadão e do consumidor é severamente impactado.

DAS ENTIDADES

O **Intervozes – Coletivo Brasil de Comunicação Social** [www.intervozes.org.br] é uma organização da sociedade civil, sem fins lucrativos e econômicos, que atua pela garantia e promoção do direito à comunicação, à liberdade de expressão, ao acesso à informação e à fruição da cultura.

Há 17 anos, o Intervozes participa ativamente do debate, da formulação e do monitoramento de políticas públicas na área da comunicação. Dentre as suas atividades estão a articulação da sociedade civil em fóruns e coalizões, a produção de pesquisas e materiais educativos e informativos, a incidência – independente e com vistas à garantia e promoção do interesse público e direitos humanos – nos poderes Executivo, Legislativo e Judiciário, bem como a produção e disseminação de denúncias a violação da liberdade de expressão e dos direitos no campo da comunicação.

Ainda, esta organização compõe o Comitê de Defesa dos Usuários dos Serviços de Telecomunicações, conforme Portaria N° 1.497, de 30 de outubro de 2017, no qual é representado pela coordenadora executiva Marina Giancoli Cardoso Pita, cuja finalidade, conforme o artigo 2º do Regimento Interno estabelecido pela Resolução n° 650, de 16 de março de 2015, é assessorar e subsidiar o Conselho Diretor da Anatel no exercício de suas competências legais em matéria de controle, prevenção e repressão das infrações dos direitos dos usuários de serviços de telecomunicações.

Cabe ao CDUST, e portanto ao Intervozes enquanto membro, conforme inciso XIII do Art. 3º do Regimento Interno, opinar sobre proposta de instrumentos deliberativos da Anatel, avaliando-os do ponto de vista da defesa dos direitos dos usuários de serviços de telecomunicações e, conforme inciso XVIII do art. 3º, propor ao Conselho Diretor diretrizes para uma política de promoção de informação e educação dos consumidores usuários dos serviços de telecomunicações que contemplem maior participação dos usuários nas decisões regulatórias da Anatel.

Igualmente importante é o disposto no inciso XXI do art. 3º do mencionado documento, que estabelece como prerrogativa do CDUST acompanhar as ações e iniciativas da Agência voltadas à proteção dos direitos dos usuários de telecomunicações e à ampliação dos mecanismos de controle social das atividades regulatórias, facultada a propositura de sugestões de aprimoramento nos objetivos, ações e projetos previstos, bem como de adoção de medidas concretas para a consecução de seus resultados.

O **Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor** (Idec) é uma associação de consumidores, sem fins lucrativos, de utilidade pública federal, criada em julho de 1987 e mantida por seus associados. A missão do Idec é a defesa dos consumidores, na sua concepção mais ampla, representando-os nas relações jurídicas de qualquer espécie, promovendo a educação, a conscientização, a defesa dos direitos do consumidor e a ética nas relações de consumo, com total independência política e econômica.

DOS FATOS

1. No dia 03 de novembro, enquanto ocorria uma tempestade em Macapá, capital do Estado do Amapá, uma explosão seguida de incêndio comprometeu transformadores na principal subestação de energia do estado. No último domingo, dia 22 de novembro, completaram 20 dias sem que o sistema de energia do Amapá tenha sido plenamente restabelecido, após dois apagões. De acordo com informações da imprensa, o rodízio de energia segue em 14 dos 16 municípios do estado, sendo que a previsão de rodízio de três em três horas não tem se mostrado uma realidade.
2. No dia 06 de novembro o governo do estado do Amapá publicou o Decreto Nº 3851¹ de situação de emergência pactuado com a Defesa Civil Nacional, que possibilitará a liberação de recursos para o viabilizar soluções urgentes para os problemas relacionados à falta de energia elétrica no Amapá. Não há informações se neste momento foram destinados recursos para manutenção dos serviços de telecomunicações.
3. Quatro dias depois, no dia 07 de novembro as operadoras de telecomunicações Claro, Oi, Vivo e Tim anunciaram a liberação da cobrança de roaming, de forma que os usuários pudessem usar qualquer rede disponível no entorno. Em nota² da entidade de classe patronal, não foi possível aferir se a decisão das operadoras partiu de uma movimentação da Agência Nacional de Telecomunicações ou do Ministério das Comunicações, ainda que o excelentíssimo ministro, senhor Fábio Faria, tenha se manifestado a respeito nas redes sociais.
4. Notícia no site especializado Teletime aponta que 70% das antenas das redes móveis do estado do Amapá estiveram fora do ar nos primeiros dias da crise energética, sendo que no dia 11 de novembro, a imprensa divulgou que 30% das antenas das redes móveis seguiam apagadas.
5. Ainda, o mesmo noticiário aponta que uma minoria das antenas contam com gerador de energia. A maioria dispõe apenas de bateria com capacidade para manter a alimentação por algumas horas. Ainda de acordo com reportagem, as operadoras de telecomunicações estariam fazendo esforços para assegurar a recarga e substituição das baterias.
6. No dia 06 de novembro, o ministro das Comunicações Fábio Faria afirmou em seu perfil nas redes sociais: “Acompanhamos atentamente a crise de energia no Amapá, gerada por tempestade de grandes proporções. Os serviços de telecomunicações funcionam por

¹<https://www.portal.ap.gov.br/noticia/0611/governo-do-amapa-decreta-situacao-de-emergencia-em-13-municipios>

²<https://www.sinditelebrasil.org.br/sala-de-imprensa/releases/3414-operadoras-oferecem-roaming-gratuito-a-usuarios-do-amapa-em-crise-de-energia>

geradores de maneira precária³.

7. Até o dia 23 de novembro NÃO foi possível encontrar informações sobre a ação do Ministério das Comunicações diante da crise de energia e, decorrente, de serviços de telecomunicações no Amapá⁴.
8. Até o dia 23 de novembro NÃO foi possível encontrar informações acerca da atuação da ANATEL ante a crise de energia que vive a população do estado do Amapá⁵. Não foi divulgado nenhum procedimento para garantir o funcionamento dos serviços essenciais ou o protocolo a ser observado nestes casos.
9. A imprensa especializada⁶ informou que a Anatel participa do comitê no Amapá que gerencia a crise e conseguiu com que o abastecimento de diesel para os geradores de energia das redes de telecomunicações fosse considerado prioritário no estado. Há também um pleito da Anatel para que a Companhia de Eletricidade do Amapá (CEA) não inclua as operadoras no rodízio de energia recém-implementado agora que a distribuição de eletricidade começa a voltar em alguns municípios. Mas por meio dos canais oficiais de informação à população não foi possível concluir se o pleito foi atendido e em quanto tempo.
10. No sábado, dia 21 de novembro, o governo Federal reconheceu estado de calamidade pública no estado do Amapá, sendo que, no decreto da União, o governo também a se compromete a destinar recursos federais para remediar a situação.
11. Na sexta-feira, 20 de novembro, a Coordenação Nacional de Articulação das Comunidades Negras Rurais Quilombolas (CONAQ) e Terra de Direitos enviaram petição à Comissão Interamericana de Direitos Humanos solicitando que se pronuncie que atue para determinar ao governo brasileiro o "restabelecimento imediato dos serviços de distribuição de energia elétrica em todo Estado do Amapá, garantindo acesso ao serviço essencial a todas as comunidades quilombolas, inclusive aquelas privadas do fornecimento antes do apagão. As entidades ainda querem que a Comissão Interamericana cobre do governo brasileiro que envie ajuda humanitária para as populações quilombolas afetadas, incluindo distribuição imediata de água potável e à alimentação. Também é solicitado que se garanta a infraestrutura necessária para que todas as pessoas das comunidades afetadas tenham acesso aos hospitais e a tratamento de saúde adequados⁷.

³ <https://twitter.com/fabiofaria5555/status/1324795817237139462>

⁴ <https://www.gov.br/mcom/pt-br/noticias>

⁵ <https://www.gov.br/anatel/pt-br/assuntos/noticias>

⁶ <https://teletime.com.br/11/11/2020/amapa-metade-da-rede-de-celular-esta-desligada-por-falta-de-energia/>

⁷ <http://conaq.org.br/noticias/organizacaoes-acionam-cidh-para-garantir-direitos-basicos-de-subsistencia-direito-a-saude-e-protecao-contra-violencia-a-quilombolas-durante-apagao-no-amapa/>

DA SOLICITAÇÃO À ANATEL

Diante dos fatos e da ausência de informações disponíveis nos canais oficiais da Agência Nacional de Telecomunicações e do Ministério das Comunicações, solicitamos à ANATEL o envio e disponibilização para os consumidores do Amapá e para toda a sociedade brasileira das seguintes informações:

1. Quais medidas foram tomadas para monitorar os serviços de telecomunicações desde o apagão? Há dados disponíveis acerca da indisponibilidade dos serviços (I) Serviço de Móvel Pessoal (SMP), (II) Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) e (iii) Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC)?
2. Quais medidas emergenciais foram tomadas pela Agência para garantir a continuidade dos serviços de telecomunicações citados?
3. Qual foi o tempo auferido para a implementação de cada uma das medidas?
4. As medidas tomadas pelas empresas de telecomunicações e pela ANATEL estavam previstas em procedimento padrão ou protocolo estabelecido pela agência? Qual é o documento de referência para ação célere em casos de emergência e desastre?
5. Considerando que o compartilhamento de redes foi uma medida emergencial adotada após o rompimento de barragem em Brumadinho (MG), por que foram necessários vários dias para que a medida fosse acionada no caso do apagão do Amapá?
6. Quais recursos foram destinados pelo governo estadual e federal para manutenção dos serviços de telecomunicações? Como estes foram aplicados?
7. A ANATEL mantém um fundo para reação rápida em situações de emergência e desastre? Considera necessário avaliar a implementação de uma política deste tipo?
8. A ANATEL pretende fazer uma avaliação criteriosa dos procedimentos padrão e protocolos existentes para reação célere em caso de situação de emergência e desastre tendo em vista os desafios apresentados no episódio de crise energética no Amapá? Se sim, há previsão de participação multissetorial e de representantes de grupos vulnerabilizados, de defesa do consumidor e direitos digitais? Haverá apresentação de relatório para a sociedade?
9. Quais medidas foram tomadas para garantir os direitos dos consumidores lesados pelas interrupções dos serviços, como os descontos pelos períodos de interrupção dos serviços e outros direitos previstos no Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/1990), no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de

Telecomunicações da Anatel (RGC) e nos regulamentos dos serviços de telecomunicações (SMP, SCM e STFC)?

Diante do exposto e pela importância do tema para o consumidor, aguardamos respostas das questões acima no prazo de 05 (cinco) dias úteis a partir do recebimento da presente, a fim de contribuir para os esclarecimentos à sociedade. Sugerimos também que a Agência abra diálogo com entidades de defesa do consumidor, sociedade civil e à população afetada para, ao lado dos representantes do setor privado, verificar aperfeiçoamentos no protocolo de resposta a desastres e crises prolongadas.



MARINA PITA

Coordenadora executiva

Intervozes - Coletivo Brasil de Comunicação Social



BÁRBARA SIMÃO

Advogada e pesquisadora do programa de Telecomunicações e Direitos Digitais
Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (IDEC)



DIOGO MOYSES

Coordenador do programa de Telecomunicações e Direitos Digitais do IDEC
Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (IDEC)