

ESTUDO - LGPD E A REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

Superintendência de Relações com Consumidores (SRC)

Gerência de Interações Institucionais, Satisfação e Educação para o Consumo (RCIC)

Brasília/DF, Novembro/2020

O presente trabalho tem por objetivo analisar as relações entre as competências da Agência Nacional de Proteção de Dados e a Anatel na verificação do cumprimento da LGPD pelos entes regulados do setor de telecomunicações, bem como as relações entre os direitos estabelecidos na LGPD e nos regulamentos setoriais. Essa análise foi desenvolvida no contexto de Key Intelligence Topic (KIT) definido no âmbito das competências da SRC na execução das atividades do macroprocesso de Inteligência Institucional. Produzido pela equipe da SRC com o objetivo de contribuir para o detalhamento do quadro das relações de consumo no setor de telecomunicações a fim de subsidiar ações regulatórias relacionadas ao tema. As conclusões ora apresentadas não representam, necessariamente, a posição final da Agência a respeito da matéria.

Elaboração: Fabio Vianna Velloso.

Revisão: Fábio Koleski.

Com o avanço tecnológico e a nova ordem da sociedade digital, em que informações pessoais se tornaram um ativo de primeira importância e os dados das pessoas passaram a ser manipulados para os mais diversos fins, surgiu em todo o mundo a necessidade não só de ampliar a proteção aos dados pessoais mas também de organizar os meios pelos quais essa proteção deve ser exercida.

A criação do Regulamento Geral de Proteção de Dados (GDPR) pela União Europeia¹ vem se consolidando como um marco global nessa jornada, incitando e inspirando a elaboração ou adaptação de normas sobre o assunto no mundo inteiro.

No Brasil não é diferente e, assim, a Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018) foi concebida para ser a referência normativa sobre o assunto no país, com alcance em todos os setores da economia. Nessa nova ordem, a norma sozinha possivelmente não cumpriria os efeitos desejados de organização e implementação de uma verdadeira cultura de proteção dos dados pessoais e, assim como no caso europeu e dos demais países que vêm trabalhando o assunto, a nossa norma criou a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

¹ PARLAMENTO EUROPEU E CONSELHO DA UNIÃO EUROPEIA. [REGULATION \(EU\) 2016/679 OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL of 27 April 2016 on the protection of natural persons with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data, and repealing Directive 95/46/EC \(General Data Protection Regulation\).](#)

O presente estudo tem a finalidade de trazer à superfície algum esclarecimento sobre o que esperar da Autoridade criada e sua relação com a Agência Reguladora no setor de telecomunicações. Busca, também, analisar as relações entre os direitos estabelecidos na LGPD e na Lei Geral de Telecomunicações e seus regulamentos.

1. A AUTORIDADE NACIONAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (ANPD) - COMPETÊNCIAS CONFORME A LGPD E O DECRETO 10.474/20

A Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) foi criada pela Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Sua natureza jurídica primária é de órgão da administração pública federal direta, integrante da Presidência da República. Entretanto, essa natureza é transitória, podendo ser modificada pelo Poder Executivo - em até dois anos da data da entrada em vigor da estrutura regimental da ANPD² - em entidade da administração pública federal indireta, submetida a regime autárquico especial e vinculada à Presidência da República.

A ANPD, à qual foi assegurada pela LGPD autonomia técnica e decisória, tem como órgão máximo de direção o Conselho Diretor, composto por cinco diretores, incluindo o Diretor-Presidente, com mandato de quatro anos. Trata-se, portanto, de instituição cujas decisões são firmadas por órgão colegiado através de voto. Exatamente como ocorre com as agências reguladoras.

A LGPD, ao atribuir as competências da ANPD, em seu art. 55-J, destaca logo no primeiro inciso, de forma simples e direta, qual é a competência maior e geral da ANPD: zelar pela proteção dos dados pessoais, nos termos da legislação.

A partir do inciso II, a Lei passa a detalhar um rol de atividades, orientações, regras e mandamentos que mostram a intenção de que este seja o órgão definitivo para o controle da proteção de dados pessoais no Brasil.³

Ao verificarmos somente os verbos constantes nos incisos do art. 55-J da LGPD, que indicam ações que competem à ANPD, em síntese, temos: zelar (pela proteção dos dados pessoais e pela observância dos segredos); elaborar (diretrizes e relatórios); fiscalizar; aplicar (sanções); apreciar (petições); promover (conhecimento na população e ações de cooperação); estimular (adoção de padrões); dispor (sobre as formas de publicidade); solicitar (às entidades do poder público que realizem operações de tratamento de dados pessoais); editar (regulamentos, procedimentos, normas e orientações); ouvir (os agentes de tratamento e a sociedade); arrecadar e aplicar (receitas); publicar (o detalhamento de suas receitas e despesas); realizar (auditorias); celebrar (compromisso com agentes de tratamento); garantir (a simplificação do tratamento de dados de

² A Estrutura Regimental da ANPD foi aprovada pelo [Decreto nº 10.474, de 26 de agosto de 2020](#), mas, por força de seu art. 6º, sua entrada em vigor ficou condicionada à data de publicação da nomeação do Diretor-Presidente da ANPD no Diário Oficial da União, que ocorreu em 15 de outubro de 2020.

³ BRASIL. [Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018](#). Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

idosos); deliberar (sobre a interpretação da LGPD); comunicar (às autoridades competentes sobre infrações que tiver conhecimento e aos órgãos de controle interno sobre o descumprimento do disposto na LGPD por órgãos e entidades da administração pública federal); articular-se (com autoridades reguladoras públicas); e, implementar (mecanismos simplificados para registro de reclamações).

Nos parágrafos do art. 55-J ainda são encontradas novas ações que cabem à ANPD como, impor (condicionantes administrativas); realizar (consultas e audiências públicas); coordenar (suas atividades com os órgãos e entidades públicos responsáveis pela regulação de setores específicos da atividade econômica e governamental); e, manter (fórum permanente de comunicação).

Em 27 de agosto de 2020 foi publicado o Decreto nº 10.474, de 26/08/2020, que aprova a estrutura regimental e o quadro demonstrativo dos cargos em comissão e das funções de confiança da ANPD e remaneja e transforma cargos em comissão e funções de confiança.

Quanto às competências da Autoridade, o Decreto praticamente repete o art. 55-J da LGPD com algumas poucas diferenças que serão analisadas no Título 3 adiante.

2. A AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES - ANATEL - COMPETÊNCIAS CONFORME A LGT

A Anatel é a agência reguladora do setor de telecomunicações no Brasil e sua previsão tem por primeira origem a Constituição da República de 1988 que, ao definir as competências da União no art. 21, determinou a criação de lei sobre a organização dos serviços de telecomunicações e a criação do órgão regulador correspondente.

A partir dessa premissa, a Lei nº 9.472, de 16/07/1997 (Lei Geral de Telecomunicações - LGT) foi publicada dispondo sobre a organização dos serviços de telecomunicações e a criação e funcionamento do órgão regulador. Em 5 de novembro de 1997, a Anatel foi criada, sendo a primeira agência reguladora a ser instalada no Brasil.

A Anatel é uma entidade integrante da Administração Pública Federal indireta, submetida a regime autárquico especial (o que indica independência administrativa, ausência de subordinação hierárquica, mandato fixo e estabilidade de seus dirigentes, além de autonomia financeira) e vinculada ao Ministério das Comunicações.

Dentre os princípios constitucionais que dão base à disciplina das relações econômicas no setor de telecomunicações, conforme previsão no art. 5º da LGT, está a defesa do consumidor. E a repressão às infrações dos direitos dos usuários é uma das competências da Anatel, prevista no Art. 19, XVIII, da Lei.

No que concerne à competência da Anatel, o art. 19 da LGT prevê que à Agência compete adotar as medidas necessárias para o atendimento do interesse público e para o desenvolvimento das telecomunicações brasileiras, atuando com independência, imparcialidade, legalidade, impessoalidade e publicidade, e indica, especialmente, uma série de competências distribuídas por seus incisos.

Assim como as competências da ANPD giram em torno da proteção dos dados pessoais, as da Anatel versam sobre regulação do setor de telecomunicações. As competências reproduzidas abaixo podem ajudar a entender onde o alcance da Anatel pode de alguma forma encontrar o alcance da ANPD.

Assim como visto na LGPD e no Decreto 10.474/20, a LGT também é ampla na definição de competências e muitas vezes os dispositivos possuem comandos iguais, próximos ou similares, típicos das competências dos entes reguladores no âmbito administrativo, como editar e expedir normas, práticas e acordos, fiscalizar, aplicar sanções, promover ações e interações, etc.

3. ANPD E ANATEL - COMPARATIVO DE COMPETÊNCIAS

A ideia aqui é separar o que dentre as competências da ANPD, de acordo com o Decreto 10.474/20, se comunica com a Anatel de alguma forma, incluindo também alguns comentários sobre diferenças nesses pontos entre o Decreto e a própria LGPD. Desta forma, os seguintes dispositivos do Decreto merecem destaque, pelas razões que os seguem (grifos nossos).

Decreto nº 10.474/20 - Anexo I

Art. 2º Compete à ANPD:⁴

(...)

XX - deliberar, na esfera administrativa, **em caráter terminativo**, sobre a Lei nº 13.709, de 2018, as suas competências e os casos omissos, **sem prejuízo da competência da Advocacia-Geral da União estabelecida pela Lei Complementar nº 73, de 10 de fevereiro de 1993;**

Grifos nossos. BRASIL. [Decreto nº 10.474, de 26 de agosto de 2020.](#)

O dispositivo, primeiro, define que a ANPD terá a última palavra na matéria proteção de dados pessoais. Depois, inclui o trecho (conforme grifado) que inclui a ressalva à competência da AGU. Essa previsão não existe na LGPD, foi criada pelo Decreto e pode sugerir o entendimento de que então a verdadeira palavra final sobre tais questões da LGPD é da AGU.

⁴ Nas reproduções de legislações e normas, o sublinhado nos números dos artigos destina-se somente a melhorar a visibilidade da referência.

Decreto nº 10.474/20 - Anexo IArt. 2º Compete à ANPD:

(...)

XXIII - **articular-se com as autoridades reguladoras públicas** para exercer suas competências em setores específicos de atividades econômicas e governamentais sujeitas à regulação; e

(...)

§3º A ANPD e os órgãos e entidades públicos **responsáveis pela regulação de setores específicos da atividade econômica** e governamental devem coordenar suas atividades, nas respectivas esferas de atuação, com vistas a assegurar o cumprimento de suas atribuições com a maior eficiência e promover o adequado funcionamento dos setores regulados, conforme legislação específica, e o tratamento de dados pessoais, na forma da Lei nº 13.709, de 2018.

§4º A ANPD manterá fórum permanente de comunicação, inclusive por meio de cooperação técnica, com órgãos e entidades da administração pública **responsáveis pela regulação de setores específicos da atividade econômica e governamental**, a fim de facilitar as competências regulatória, fiscalizatória e punitiva da ANPD.

Grifos nossos. BRASIL. [Decreto nº 10.474, de 26 de agosto de 2020.](#)

O Decreto, assim como a própria LGPD, é claro no destaque à necessidade de composição entre órgãos da administração pública e a ANPD. E é mais específico ainda em apontar os órgãos reguladores como parceiros na empreitada da proteção de dados pessoais no país. Repete essa necessidade de articulação e coordenação de atividades e cooperação no inciso XXIII e nos parágrafos 3º e 4º do art. 2º, e indica a finalidade da cooperação, qual seja, a de facilitar as competências regulatória, fiscalizatória e punitiva da ANPD.

Decreto nº 10.474/20 - Anexo IArt. 2º Compete à ANPD:

(...)

§7º A aplicação das sanções previstas na Lei nº 13.709, de 2018, compete **exclusivamente à ANPD** e suas competências prevalecerão, no que se refere à proteção de dados pessoais, sobre as competências correlatas de outras entidades ou órgãos da administração pública.

Grifos nossos. BRASIL. [Decreto nº 10.474, de 26 de agosto de 2020.](#)

No §7º, o Decreto deixa claro que quem aplica sanções com base na LGPD é a ANPD e mais ninguém. Se a ideia da criação da LGPD e da ANPD era unificar e centralizar a proteção de dados pessoais no país, nada mais natural que o poder sancionador da LGPD esteja mesmo concentrado na ANPD.

Porém, no §8º, complementa que ainda que a ANPD tenha a exclusividade na aplicação das sanções, ela articulará com os demais entes com poder sancionatório em proteção de dados, mas - novamente lembrando a centralização deste poder na figura da ANPD - afirma que ela será o órgão central de interpretação da LGPD, assim como inciso XX diz que ela delibera em caráter terminativo sobre a LGPD.

Decreto nº 10.474/20 - Anexo IArt. 2º Compete à ANPD:

(...)

§8º A ANPD articulará sua atuação com outros órgãos e entidades com competências sancionatórias e normativas afetas ao tema de proteção de dados pessoais e **será o órgão central de interpretação da Lei nº 13.709, de 2018**, e do estabelecimento de normas e diretrizes para a sua implementação.

Grifos nossos. BRASIL. [Decreto nº 10.474, de 26 de agosto de 2020](#).

O Decreto, então, passa a detalhar as competências do Conselho diretor da ANPD no art. 4º, incluindo diretrizes que envolvem outros órgãos e entidades da administração pública, conforme se vê nos destaques a seguir.

Decreto nº 10.474/20 - Anexo IArt. 4º Ao Conselho Diretor, órgão máximo de direção da ANPD, compete:

I - solicitar:

(...)

b) aos órgãos e às entidades do Poder Público que realizam operações de tratamento de dados pessoais, as informações específicas sobre o âmbito e a natureza dos dados e outros detalhes do tratamento realizado;

c) a agentes públicos, a publicação de relatórios de impacto à proteção de dados pessoais e sugerir a adoção de padrões e de boas práticas para os tratamentos de dados pessoais pelo Poder Público; e

BRASIL. [Decreto nº 10.474, de 26 de agosto de 2020](#).

Logo, de acordo com o Decreto, ao Conselho Diretor da ANPD compete solicitar informações específicas aos órgãos e entidades do poder público que realizam tratamento de dados. Um indicativo de que solicitações de tal tipo deverão ser realizadas pelo órgão máximo da Autoridade, excluindo a possibilidade de elas serem realizadas por agentes ou outros órgãos da mesma.

Na alínea “c”, o Decreto abre a possibilidade para o Conselho Diretor da ANPD solicitar relatórios de impacto e sugerir a adoção de padrões e boas práticas diretamente a agentes públicos. Nesse ponto, é importante frisar o alcance do termo “agentes públicos”. O dispositivo repete o art. 32 da LGPD.

A Lei de Improbidade Administrativa⁵ conceitua agente público como “todo aquele que exerce, ainda que transitoriamente ou sem remuneração, por eleição, nomeação, designação, contratação ou qualquer outra forma de investidura ou vínculo, mandato, cargo, emprego ou função nas entidades mencionadas no artigo anterior”.

Assim, resta entendido que toda e qualquer pessoa que preste qualquer tipo de serviço ao Estado, independentemente se servidor público, empregado público e até mesmo quem o faça sem remuneração, poderá em princípio ser demandado diretamente para publicar relatório de impacto a proteção de dados, assim como receber sugestões de adoção de padrões e boas práticas para o tratamento de dados pessoais pelo poder público.

⁵ BRASIL. [Lei nº 8.429 de 2 de junho de 1992](#).

Naturalmente, o dispositivo não deve servir para que a ANPD passe a promover tais ações com indivíduos específicos aleatoriamente. Provavelmente, o mais usual será o concerto da realização dessas publicações e do recebimento das sugestões pelos órgãos e entes e algumas situações muito particulares podem entrar nessa orientação, onde tais ações serão demandadas diretamente ao agente público.

Isto porque, como se tem demonstrado nos demais dispositivos analisados, tanto a LGPD quanto o Decreto que estrutura a ANPD buscam, antes de tudo, a cooperação e colaboração entre os órgãos e entidades da administração pública, especialmente aqueles que regulam os diversos setores da economia.

Continuando em sua previsão de colaboração entre os entes, eis que o Decreto define, em seu art. 5º, o dever dos órgãos e entidades da administração pública federal, direta, autárquica e fundacional de prestar assistência, como se vê:

Decreto nº 10.474/20 - Anexo I

Art. 5º Os órgãos e as entidades da administração pública **federal**, direta, autárquica e fundacional prestarão toda a assistência e colaboração solicitada pela ANPD, inclusive por meio da elaboração de pareceres técnicos sobre as matérias de sua competência, **sob pena de responsabilidade**.

Grifos nossos. BRASIL. [Decreto nº 10.474, de 26 de agosto de 2020](#).

A colaboração aqui está com um tom que não se encontra na LGPD. Na Lei, não há a previsão de “sob pena de responsabilidade” no caso da cooperação com órgãos e entidades públicas. No que tange a responsabilidade, a LGPD previu tão somente que a ANPD “poderá enviar informe com medidas cabíveis para fazer cessar a violação” quando houver infração à LGPD em decorrência do tratamento de dados pessoais por órgãos públicos.

O Decreto restringiu a assistência aos órgãos e entidades da administração pública FEDERAL, não levando em consideração que a LGPD é uma lei que alcança todas as esferas da administração pública. É o que prevê o art. 1º, p. único da LGPD:

Lei Geral de Proteção de Dados

Art. 1º

(...)

Parágrafo único. As normas gerais contidas nesta Lei são de interesse nacional e devem ser observadas pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios.

BRASIL. [Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018](#). Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

Assim, poderia (ou mesmo deveria) ter incluído os órgãos e entidades da administração pública de forma geral, isto é, em seus três níveis: federal, estadual e municipal. Afinal, os órgãos e entes administrativos federais não terão condição de auxiliar ou emitir pareceres técnicos em relação a assuntos que fogem dos seus respectivos alcances regimentais e que estejam sob a égide de outras esferas da administração pública.

3.1. Considerações sobre competências da Anatel e da ANPD

No cotejo entre as normas que atribuem competência a ambas as instituições se verificam os seguintes destaques:

a) Política nacional

À Anatel compete implementar a política nacional de telecomunicações (art.19, I da LGT). À ANPD compete elaborar diretrizes para a política nacional de proteção de dados pessoais e da privacidade (art. 2º, III, do Decreto).

b) Normas

A Anatel tem em suas competências expedir normas quanto à outorga, prestação e fruição dos serviços de telecomunicações no regime público (art. 19, VII, da LGT), sobre espectro de radiofrequências e uso de órbitas (art. 19, VIII, da LGT), sobre prestação de serviços de telecomunicações no regime privado (art. 19, X, da LGT), normas e padrões a serem cumpridos pelas prestadoras quanto aos equipamentos que utilizarem (art. 19, XII, da LGT), normas e padrões sobre certificação de produtos de telecomunicações (art. 19, XIII, da LGT) e normas e padrões que assegurem a compatibilidade, a operação integrada e a interconexão entre as redes, abrangendo inclusive os equipamentos terminais (art. 19, XIV, da LGT).

Além das competências específicas do Conselho Diretor, que preveem a criação de normas próprias de licitação e contratação (art. 22, II, da LGT) e de normas sobre matérias de competência da Agência (art. 22, IV, da LGT).

A ANPD prevê a edição de normas orientações e procedimentos simplificados e diferenciados, inclusive quanto aos prazos, para que microempresas, empresas de pequeno porte e iniciativas empresariais de caráter incremental ou disruptivo que se autodeclarem startups ou empresas de inovação possam adequar-se ao disposto na LGPD (art. 2º, XVIII, do Decreto) e o estabelecimento de normas e diretrizes para a implementação da LGPD (art. 2º, XVIII, do Decreto).

No âmbito das competências do Conselho Diretor, o estabelecimento de normas complementares para as atividades de comunicação e de uso compartilhado de dados pessoais realizadas por pessoas jurídicas de direito público e sobre a definição e as atribuições do encarregado pelo tratamento de dados pessoais, inclusive nas hipóteses de dispensa da necessidade de sua indicação, conforme a natureza e o porte da entidade ou o volume de operações de tratamento de dados (art. 4º, VIII, a e b, do Decreto).

Por fim, a LGPD traz previsão de competência normativa da Autoridade que não foi replicada pelo Decreto, ao determinar que a ANPD estabelecerá normas sobre a adequação progressiva de bancos de dados constituídos até a data de entrada em vigor da LGPD, consideradas a complexidade das operações de tratamento e a natureza dos dados (art. 63 da LGPD).

Não está claro o motivo do dispositivo do art. 63 da LGPD não integrar a previsão de competências do Decreto, uma vez que a adequação dos bancos de dados anteriores à vigência da LGPD pode ser considerado um tema importante e que depende da definição de regras técnicas e específicas. De qualquer forma, a previsão na LGPD já é suficiente e encontra respaldo complementar nas previsões que regem o poder normativo-administrativo da ANPD.

No tocante às competências normativas da Anatel, resta bastante claro o direcionamento regulatório setorial. O art. 19 da LGT quando concede à instituição o poder normativo, na maioria das vezes confere teor eminentemente técnico a este poder. Regras sobre radiofrequência, certificação, questões técnicas de equipamentos e interconexão entre redes, entre outras, são muito específicas do setor de telecomunicações.

É na previsão das normas sobre os serviços de telecomunicações em seus respectivos regimes (público e privado) que reside o espaço para uma normatização mais complexa, onde regras de teor técnico convivem com outras não tão técnicas e nem tão específicas. Uma visão rápida dessas normas em face à LGPD será tema do Item 4 deste Estudo.

Já a ANPD, ainda que preveja a edição de normas simplificadas para empresas menores ou startups, possui poder normativo mais generalizado. Ao prever que à Autoridade caberá a edição de normas para implementação da LGPD, a própria Lei, assim como o Decreto, está afirmando de forma generalizada que cabe à Autoridade organizar todos os aspectos dessa implementação.

c) Fiscalização e poder sancionatório

À Anatel cabe fiscalizar a prestação dos serviços de telecomunicações e aplicar sanções (art.19, VI, IX e XI da LGT). Fiscalizar os serviços de telecomunicações é uma competência exclusiva da Anatel, que não pode ser terceirizada, ressalvadas as atividades de apoio (art. 22, p. único, da LGT). Tal exclusividade deve ser entendida como extensível às sanções administrativas, uma vez que a Anatel atua como órgão regulador do setor em todo o país. Ressalte-se, no entanto, que a LGT também prevê sanções penais e sua aplicação - vez que têm natureza de ação penal pública incondicionada - cabe ao Ministério Público promover (Art. 185 da LGT).

As sanções administrativas previstas na LGT são: advertência; multa; suspensão temporária; caducidade; e, declaração de inidoneidade. E nenhuma sanção será aplicada sem a oportunidade de prévia e ampla defesa (arts. 173 e 175 da LGT).

À ANPD, por sua vez, cabe fiscalizar e aplicar sanções em caso de tratamento de dados realizado em descumprimento à legislação, mediante processo administrativo que assegure o contraditório, a ampla defesa e o direito de recurso (art. 55-J, IV, da LGPD e Art. 2º, IV, do Decreto) e, especificamente quanto à LGPD, cabe à Autoridade fiscalizar seu cumprimento em todo o território nacional (art. 5º, XIX, da LGPD). A Lei ainda é clara em assentar que a aplicação das sanções nela previstas é atividade exclusiva da ANPD e suas competências prevalecerão, no que

se refere a proteção de dados pessoais, sobre as competências correlatas de outras entidades ou órgãos da administração pública.

As sanções administrativas previstas na LGPD são: advertência; multa simples; multa diária; publicização da infração; bloqueio dos dados pessoais; suspensão do funcionamento do banco de dados; suspensão do exercício da atividade de tratamento de dados pessoais; e, proibição parcial ou total do exercício das atividades de tratamento de dados (art. 52 da LGPD).

Na análise comparada das regras de fiscalização e poder sancionatório da LGT e da LGPD não se encontra conflitos aparentes. Em resumo, a Anatel fiscaliza, processa e pune questões envolvendo telecomunicações com base na LGT e a ANPD fiscaliza, processa e pune questões envolvendo proteção de dados pessoais com base na LGPD.

4. LGPD, LGT E DIREITOS

No contexto geral, não parece haver qualquer conflito de competências entre os reguladores previstos na LGPD e na LGT. A impressão é a de que as normas se complementam. A maior diferença a ser notada é que as competências da Anatel são bem delimitadas ao tema das telecomunicações e restritas ao setor. As da ANPD possuem o limite temático bem definido, qual seja, a proteção dos dados pessoais, mas não têm em sua natureza a restrição setorial. É de se esperar, então, que as competências da ANPD insurjam em todos os setores da economia, inclusive no de telecomunicações, com base na força centralizadora conferida à Autoridade.

A LGPD é uma lei transversal e multissetorial, características encontradas também no Código do Consumidor. Isto significa que ela se aplica a todos os setores da economia, incluindo claro o setor de telecomunicações.

A LGT, por sua vez, é uma Lei setorial, vertical, que é nacional e geral tão somente dentro de seu nicho. Sendo assim, ela se fecha em sua especialidade e não toca outras áreas. Mas dentro de sua natureza, reside o dever de proteção aos usuários e consumidores dos serviços de telecomunicações e esse é o maior ponto de comunicação entre a LGT e as normas multissetoriais, incluindo a LGPD.

Não parece, do mesmo modo, haver conflitos entre os direitos previstos nas duas Leis. O art. 3º da LGT prevê, entre outros, direitos à informação adequada sobre as condições de prestação dos serviços, suas tarifas e preços; à inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação; à não divulgação do seu código de acesso; ao prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço e, o mais importante para a avaliação que se faz nesse estudo, direito ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela prestadora do serviço.

Lei Geral de Telecomunicações

Art. 3º O usuário de serviços de telecomunicações tem direito:

(...)

IV - à informação adequada sobre as condições de prestação dos serviços, suas tarifas e preços;

V - à inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, salvo nas hipóteses e condições constitucionais e legalmente previstas;

VI - à não divulgação, caso o requeira, de seu código de acesso;

(...)

VIII - ao prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;

IX - ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela prestadora do serviço;

BRASIL. [Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997](#). Lei Geral de Telecomunicações (LGT).

Logo, nota-se que pontos importantes da LGPD como transparência e proteção dos dados pessoais já estavam previstos no setor de telecomunicações desde 1997 com a LGT.

No art. 72, a LGT restringe a possibilidade do uso de informações relativas à utilização individual do serviço pelo usuário à execução da atividade da prestadora do serviço. Isto é, via de regra, as prestadoras de serviços de telecomunicações só podem usar as informações de uso dos usuários dos serviços na prestação do próprio serviço.

A exceção a essa regra do caput do art. 72 vem nos parágrafos, com previsão muito próxima a dois termos que vêm ficando famosos em função da LGPD: consentimento e anonimização. Senão vejamos:

Lei Geral de Telecomunicações

Art. 72. Apenas na execução de sua atividade, a prestadora poderá valer-se de informações relativas à utilização individual do serviço pelo usuário.

§1º A divulgação das informações individuais dependerá da **anuência expressa e específica do usuário**.

§2º A prestadora poderá divulgar a terceiros informações agregadas sobre o uso de seus serviços, **desde que elas não permitam a identificação, direta ou indireta, do usuário**, ou a violação de sua intimidade.

Grifos nossos. BRASIL. [Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997](#). Lei Geral de Telecomunicações (LGT).

O §1º ao dizer “anuência expressa e específica” se assemelha com a própria definição de consentimento dada pelo art. 5º, XII, da LGPD que fala em manifestação livre, informada e inequívoca e para finalidade determinada.

Lei Geral de Proteção de Dados

Art. 5º Para os fins desta Lei, considera-se:

(...)

XII - consentimento: **manifestação livre, informada e inequívoca** pela qual o titular concorda com o tratamento de seus dados pessoais **para uma finalidade determinada**;

Grifos nossos. BRASIL. [Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018](#). Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

O §2º, por sua vez, ao não permitir a identificação, direta ou indireta, do usuário, guarda conexão com a anonimização do art. 5º, XI, da LGPD, definida por utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis no momento do tratamento, por meio dos quais um dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo.

Lei Geral de Proteção de Dados

Art. 5º Para os fins desta Lei, considera-se:

(...)

XI - anonimização: utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis no momento do tratamento, por meio dos quais um dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo;

Grifos nossos. BRASIL. [Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018](#). Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

5. RELAÇÃO ENTRE AS NORMAS DA ANATEL E A LGPD

Como visto acima, não se observam conflitos quando se realiza o cotejo entre as competências legais da Anatel e da ANPD ou entre os direitos estabelecidos na LGT e na LGPD. Cabe, nesse sentido, analisar a relação entre as normas da Anatel que, por meio de suas resoluções, regulamentam a Lei Geral de Telecomunicações e a Lei Geral de Proteção de Dados. Para tanto, serão verificadas as seguintes resoluções:

Normas da Anatel verificadas:

- REGULAMENTO GERAL DE DIREITOS DO CONSUMIDOR DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES - RGC - Resolução nº 632, de 7 de março de 2014.
- TELEFONIA MÓVEL - SMP - Regulamento do Serviço Móvel Pessoal - SMP - Resolução nº 477, de 7 de agosto de 2007.
- TELEFONIA MÓVEL - RRV-SMP - Regulamento sobre Exploração de Serviço Móvel Pessoal por meio de Rede Virtual - RRV-SMP - Resolução nº 550, de 22 de novembro de 2010.
- TELEFONIA FIXA - STFC - Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC - Resolução nº 426, de 9 de dezembro de 2005.
- LISTA TELEFÔNICA OBRIGATÓRIA E GRATUITA - Regulamento sobre Divulgação de Listas de Assinantes e de Edição e Distribuição de Lista Telefônica Obrigatória e Gratuita - Resolução nº 66, de 9 de novembro de 1998.
- BANDA LARGA FIXA - Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia - SCM - Resolução nº 614, de 28 de maio de 2013.
- TV POR ASSINATURA - Regulamento do Serviço de Acesso Condicionado - SeAC, aprovado pela Resolução nº 581, de 26 de março de 2012.

- TV POR ASSINATURA - Regulamento de Proteção e Defesa dos Direitos dos Assinantes dos Serviços de Televisão por Assinatura - Resolução nº 488, de 3 de dezembro de 2007.

5.1. Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações - RGC - Resolução nº 632, de 7 de março de 2014

Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações

Art. 3º O Consumidor dos serviços abrangidos por este Regulamento tem direito, sem prejuízo do disposto na legislação aplicável e nos regulamentos específicos de cada serviço:

(...)

IV - ao prévio conhecimento e à informação adequada sobre as condições de contratação, prestação, meios de contato e suporte, formas de pagamento, permanência mínima, suspensão e alteração das condições de prestação dos serviços, especialmente os preços cobrados, bem como a periodicidade e o índice aplicável, em caso de reajuste;

V - à inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações e as atividades de intermediação da comunicação das pessoas com deficiência, nos termos da regulamentação;

(...)

VII - à privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela Prestadora;

(...)

IX - à resposta eficiente e tempestiva, pela Prestadora, às suas reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação;

(...)

XVIII - ao não recebimento de mensagem de cunho publicitário em sua estação móvel, salvo consentimento prévio, livre e expresso; (Retificação publicada no DOU de 7/7/2014)

Art. 5º O atendimento aos Consumidores é regido pelos seguintes princípios:

I - confiabilidade, transparência, clareza e segurança das informações;

II - rastreabilidade das demandas;

III - presteza e cortesia;

IV - eficácia; e,

V - racionalização e melhoria contínua.

Art. 8º As informações solicitadas pelo Consumidor devem ser prestadas imediatamente e suas reclamações resolvidas no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis a partir do seu recebimento.

Art. 10. O Consumidor tem direito de acesso, sem ônus, ao histórico de suas demandas.

§1º O histórico das demandas deve apresentar, no mínimo: o número de protocolo do atendimento; a data e hora de registro e de conclusão do atendimento; e, a classificação, a síntese da demanda e o encaminhamento dado pela Prestadora.

§2º A Prestadora deve manter o histórico das demandas à disposição do Consumidor por um período mínimo de 3 (três) anos após encaminhamento final da demanda.

§3º Quando solicitado, a Prestadora deve enviar ao Consumidor o histórico de suas demandas, inclusive as ainda não concluídas, por meio eletrônico, correspondência ou outro meio à escolha do Consumidor, no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas.

§4º O histórico das demandas do Consumidor deve estar disponível para consulta em espaço reservado na página da Prestadora na internet, imediatamente após o recebimento da demanda.

§5º A Prestadora deve ser capaz de localizar o histórico das demandas do Consumidor por meios alternativos ao número de protocolo.

Art. 11. A Prestadora deve informar, de forma ostensiva, clara e objetiva, a todos os Consumidores:

I - o número de seu Centro de Atendimento Telefônico, o qual deve constar do documento de cobrança, da página da Prestadora na internet, e de todos os documentos e materiais impressos entregues no momento da contratação do serviço e durante o seu fornecimento; e,

II - o endereço dos estabelecimentos que prestam atendimento ao Consumidor, em sua página na internet e por meio do Centro de Atendimento Telefônico.

Art. 22. No espaço reservado, o Consumidor deve ter acesso, no mínimo:

I - à cópia do seu contrato, do Plano de Serviço de sua opção e outros documentos aplicáveis à oferta à qual se encontra vinculado, inclusive Contrato de Permanência, quando for o caso;

II - ao sumário do contrato, contendo as principais informações sobre o Plano de Serviço ou oferta promocional contratados, incluindo reajustes de preços e tarifas, alterações nas condições de provimento do serviço e promoções a expirar, e o término do prazo de permanência, se aplicável;

III - à referência a novos serviços contratados;

IV - aos documentos de cobrança dos últimos 6 (seis) meses;

V - ao relatório detalhado dos serviços prestados dos últimos 6 (seis) meses;

VI - à opção de solicitação de cópia da gravação de suas interações, quando for o caso;

VII - ao histórico de suas demandas registradas nos últimos 6 (seis) meses;

VIII - a recurso que lhe possibilite o acompanhamento adequado do uso do serviço contratado, durante sua fruição;

V. Acórdão nº 464, de 9 de outubro de 2015, que flexibiliza o prazo regulamentar para cumprimento da obrigação prevista no inciso VIII do art. 22 do RGC para os GRUPOS VIVO, CLARO e OI no tocante ao uso das franquias do serviço de voz do STFC, e para os GRUPOS VIVO e OI quanto ao uso das franquias do serviço de voz pós-pago do SMP, fixando como termo final para adimplemento a data de 10 de março de 2016, último marco temporal definido pela Resolução nº 632/2014 para entrada em vigor de obrigações do RGC.

IX - ao perfil de consumo dos últimos 3 (três) meses; e,

X - ao registro de reclamação, solicitação de serviços, pedidos de informação e rescisão de seu contrato, ou qualquer outra demanda relacionada ao serviço da Prestadora.

§1º O espaço reservado ao Consumidor deve respeitar as condições de acessibilidade.

§2º Devem estar disponíveis ao Consumidor, em todo o Atendimento por Internet, as opções de salvar cópia das informações e documentos consultados no espaço reservado, e de remetê-los para endereço de correspondência eletrônica a ser fornecido no momento da consulta.

§3º A rescisão do contrato por meio do espaço reservado deve ser processada de forma automática, sem intervenção de atendente.

Art. 41. Consideram-se como oferta de serviços de telecomunicações, para fins do disposto neste Regulamento, todas as ofertas de varejo, inclusive as Ofertas Conjuntas de Serviços de Telecomunicações das Prestadoras.

§1º A oferta de serviços de telecomunicações está associada a Plano de Serviço e abrange as informações referentes a facilidades, promoções e descontos, custo de aquisição, instalação e manutenção de dispositivos de acesso e multas rescisórias, no caso de aplicação de prazo de permanência mínima.

§2º As informações constantes das ofertas de serviço de telecomunicações devem ser claras e suficientes quanto às condições da contratação, prestação, alteração,

extinção e rescisão, especialmente dos preços e tarifas efetivamente cobrados e período de sua vigência.

Art. 48. As Prestadoras de Serviços devem disponibilizar gratuitamente, de forma padronizada e de fácil acesso, aos interessados na atividade de comparação as informações relativas às suas ofertas de serviços de telecomunicações.

Art. 50. Antes da contratação, devem ser claramente informadas ao Consumidor todas as condições relativas ao serviço, especialmente, quando for o caso:

I - valores de preços e tarifas aplicáveis, com e sem promoção;

II - período promocional;

III - data e regras de reajuste;

IV - valores de aquisição, instalação e manutenção dos serviços e equipamentos;

V - restrições à utilização do serviço;

VI - limites de franquia e condições aplicáveis após a sua utilização;

VII - velocidades mínima e média de conexão;

VIII - a viabilidade de imediata instalação, ativação e utilização do serviço; e,

IX - incidência de prazo de permanência, período e valor da multa em caso de rescisão antes do término do prazo.

Parágrafo único. As informações constantes deste artigo, sem prejuízo de outras que se afigurem relevantes à compreensão do Consumidor quanto às condições da oferta contratada, devem ser consolidadas em sumário, de forma clara, com destaque às cláusulas restritivas e limitadores de direitos, a ser entregue antes da contratação.

Art. 51. Na contratação, a Prestadora deve entregar ao Consumidor o contrato de prestação do serviço e o Plano de Serviço contratado, bem como demais instrumentos relativos à oferta, juntamente com login e senha necessários a acesso ao espaço reservado ao Consumidor na página da Prestadora na internet, quando for o caso.

§1º Caso a contratação de algum serviço de telecomunicações se dê por meio do Atendimento Remoto, a Prestadora deve enviar ao Consumidor, por mensagem eletrônica ou outra forma com ele acordada, os documentos mencionados no caput.

§2º Quando da adesão do Consumidor, as promoções, descontos nas tarifas e preços dos serviços, facilidade ou comodidades adicionais devem ser devidamente informadas, preferencialmente por meio de mensagem de texto ou mensagem eletrônica, incluindo, no mínimo, o período de validade da oferta, explicitando-se data de início e de término, e a qual Plano de Serviço está vinculada.

Art. 53. Na contratação de Oferta Conjunta de Serviços de Telecomunicações devem ser entregues ao Consumidor, além dos documentos descritos no art. 51, todos os Planos de Serviço associados ao contrato.

Art. 54. Na Oferta Conjunta de Serviços de Telecomunicações, além das condições previstas no art. 50, a Prestadora deve informar o preço de cada serviço no conjunto e de forma avulsa.

Art. 62. A Prestadora deve fornecer relatório detalhado dos serviços e facilidades prestados, em ordem cronológica, a todos os seus Consumidores, em espaço reservado em sua página na internet e, mediante solicitação, por meio impresso, incluindo, quando aplicável, no mínimo, as seguintes informações:

I - o número chamado ou do destino da mensagem;

II - a Área de Registro ou localidade de origem e Área de Registro ou localidade do terminal de destino da chamada ou da mensagem;

III - a Área de Registro de origem da Conexão de Dados;

IV - no caso do SMP, o Código de Acesso de origem da chamada e a Área de Registro de destino quando o Consumidor se encontrar em situação de visitante, ressalvada a hipótese de bloqueio de identificação do código de acesso de origem, a pedido do Consumidor, caso em que o detalhamento indicará a Área de Registro de origem da chamada;

V. Acórdão nº 321, de 3 de agosto de 2015, que considera, excepcionalmente e de ofício, o prazo final para o cumprimento da obrigação desse inciso como sendo o dia 10 de março de 2016.

V - a data e horário (hora, minuto e segundo) do início da chamada ou do envio da mensagem;

VI - a duração efetiva do serviço e a duração considerada para fins de faturamento (hora, minuto e segundo);

V. Acórdão nº 321, de 3 de agosto de 2015, que considera, excepcionalmente e de ofício, o prazo final para o cumprimento da obrigação desse inciso como sendo o dia 10 de março de 2016.

VII - o volume diário de dados trafegados;

VIII - os limites estabelecidos por franquias e os excedidos;

IX - as programações contratadas de forma avulsa e seu valor;

X - o valor da chamada, da conexão de dados ou da mensagem enviada, explicitando os casos de variação horária;

XI - a identificação discriminada de valores restituídos;

XII - o detalhamento de quaisquer outros valores que não decorram da prestação de serviços de telecomunicações; e,

XIII - os tributos detalhados, por serviços, na forma da Lei 12.741, de 8 de dezembro de 2012.

§1º É vedada a inclusão, em relatório detalhado, das chamadas direcionadas ao disque-denúncia.

§2º O relatório detalhado deve ser gratuito, salvo nos casos de:

I - fornecimento da segunda via impressa do mesmo relatório, quando comprovado o envio da primeira via ao Consumidor; e,

II - fornecimento de relatório impresso referente ao serviço prestado há mais de 6 (seis) meses.

§3º O Consumidor pode solicitar o envio do relatório detalhado na forma impressa permanentemente, com periodicidade igual ou superior a 1 (um) mês.

Art. 103. O Consumidor tem direito de obter da sua Prestadora, gratuitamente, informações quanto a registros de inadimplência relativos à sua pessoa, bem como exigir dela a imediata exclusão de registros dessa natureza após o pagamento do débito e respectivos encargos.

Parágrafo único. A Prestadora deve requerer a baixa do registro do débito em sistemas de proteção ao crédito, independentemente de solicitação do Consumidor, no prazo máximo de 5 (cinco) dias, contado da efetiva quitação do débito.

ANATEL. [Resolução nº 632, de 7 de março de 2014.](#)

A reprodução dos dispositivos do RGC acima serve, de forma geral, para indicar que o regulamento está aderente à LGPD, uma vez que prevê uma série de obrigações de informação às prestadoras de serviços de telecomunicações. Não subsiste aqui qualquer conflito e as normas da LGPD só vêm reforçar e incrementar as regras de informação e proteção de dados já previstas no RGC.

Dispositivos do RGC que possuem características de direito à informação: Art. 3º, IV, IX; Art. 5º, I; Art. 8º; Art. 10; Art. 11; Art. 22; Art. 41; Art. 48; Art. 50; Art. 51; Art. 53; Art. 54; Art. 62; Art. 103. Dispositivos do RGC que possuem características de direito à proteção dos dados: Art. 3º, V, VII, XVIII; Art. 5º, I; Art. 103.

Além da compatibilidade dos artigos vista acima, os princípios regentes do RGC, quais sejam, a confiabilidade, a transparência, a clareza e segurança das informações, a rastreabilidade das demandas, a presteza e cortesia, a eficácia e a racionalização e melhoria contínua, são harmônicos com aqueles previstos na LGPD.

5.2. Regulamento do Serviço Móvel Pessoal - SMP - Resolução nº 477, de 7 de agosto de 2007

Regulamento do Serviço Móvel Pessoal

Art. 6º São direitos do Usuário do SMP, além de outros previstos pela legislação e pela regulamentação:

(...)

IX - privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela prestadora;(Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

(...)

XIII - obter, gratuitamente, mediante solicitação, a não divulgação ou informação do seu Código de Acesso para a estação de telecomunicações chamada, respeitadas as restrições técnicas;

XIV - não-divulgação de seu nome associado a seu Código de Acesso, salvo expressa autorização;

Art. 10. Além das outras obrigações decorrentes da regulamentação editada pela Anatel e aplicáveis a serviços de telecomunicações e, especialmente, ao SMP, constituem deveres da prestadora:

(...)

II - apresentar à Anatel, na forma e periodicidade estabelecidas na regulamentação, todos os dados e informações que lhe sejam solicitados, referentes ao serviço;

(...)

VII - informar, esclarecer e oferecer dados a todos os Usuários e pretendentes Usuários, sobre o direito de livre opção e vinculação ao Plano Básico de Serviço;

(...)

XX - manter cadastro atualizado de seus Usuários;

(...)

XXII - manter, à disposição da Anatel e demais interessados, os documentos de natureza fiscal, os quais englobam os dados das ligações efetuadas e recebidas, data, horário de duração e valor da chamada, bem como os dados cadastrais do assinante, por um prazo mínimo de 5 (cinco) anos, em conformidade com o que prescreve o art. 11 da Lei nº 8.218/1991, de 29/08/1991, c/c art. 19 da Resolução nº 247, de 14/12/2000.

Art. 11. A Prestadora deve informar a identificação do Plano de Serviço, inclusive por seu número, quando aplicável, sempre que solicitado pelo Usuário ou pela Anatel. (Redação dada pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

Parágrafo único. A Anatel poderá solicitar a informação descrita no caput por Usuário ou em termos de quantidade de Usuários em cada Plano de Serviço.

Art. 12. A Prestadora do SMP deve fornecer a outras prestadoras de serviços de telecomunicações, as informações sobre os Usuários, constantes de sua base cadastral e necessárias à prestação de serviços.

§1º O direito previsto no caput deve ser exercido exclusivamente com a finalidade estabelecida na regulamentação aplicável.

§2º A regulamentação pode estender o direito previsto no caput a terceiros legitimamente interessados, que necessitem das informações para a realização de atividade vinculada, direta ou indiretamente, ao serviço.

§3º Os contratos para fornecimento das informações têm caráter público, são firmados em bases justas e razoáveis, devendo prever forma e periodicidade de atualização das informações e devem ser reproduzidos, em condições isonômicas, a outros interessados.

§4º Em caso de cobrança pelo fornecimento das informações, deve-se levar em conta, unicamente, o custo incorrido para sua efetivação, que pode ser acrescido, quando destinado à divulgação de lista de Usuários, de margem que permita

remuneração que não altere as condições econômico-financeiras de prestação do serviço.

§5º A prestadora deve assegurar que todos aqueles que tiverem acesso às informações previstas neste artigo observem as obrigações de sigilo. (Redação dada pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

Art. 42. O documento de adesão do Usuário a Plano Pós-Pago de Serviço deve conter, no mínimo, as seguintes informações:

- I - a descrição do seu objeto;
- II - o Código de Acesso do Usuário;
- III - o Plano de Serviço de opção do Usuário;
- IV - os dados pessoais do Usuário incluindo, no mínimo:
 - a) nome completo;
 - b) número do documento de identidade;
 - c) número do registro no cadastro do Ministério da Fazenda, se o Usuário estiver incluído neste cadastro;
 - d) endereço.

Art. 58. A adesão do Usuário a Plano Pré-pago de Serviço deve ser precedida de seu cadastramento, contendo, no mínimo, as seguintes informações:

- I - nome completo;
- II - número do documento de identidade ou número do registro no cadastro do Ministério da Fazenda, no caso de pessoa física;
- III - número do registro no cadastro do Ministério da Fazenda, no caso de pessoa jurídica;
- IV - endereço completo.

§1º O documento de adesão a Plano Pré-pago de Serviço deve conter, no mínimo:

- a) a descrição do seu objeto;
- b) o Código de Acesso do Usuário;
- c) o Plano de Serviço de opção do Usuário;
- d) os dados pessoais do Usuário incluindo, no mínimo, as informações do caput, comprovadas por apresentação de originais ou cópia autenticada junto à prestadora.

§2º A prestadora deve entregar cópia do documento de adesão ao Usuário.

§3º O Usuário que se negar a atualizar seus dados cadastrais poderá ter seu serviço suspenso até que a situação se regularize.

Art. 89. A prestadora é responsável pela inviolabilidade do sigilo das comunicações em toda a sua rede, bem como pela confidencialidade dos dados e informações, empregando meios e tecnologia que assegurem este direito dos Usuários.

Art. 105. O Código de Acesso da Estação Móvel do Usuário expressa a sua identificação na prestação do serviço.

(...)

§3º A prestadora deve manter cadastro em que conste se a divulgação do Código de Acesso é autorizada pelo Usuário.

ANATEL. [Resolução nº 477, de 7 de agosto de 2007.](#)

A manutenção e o fornecimento dos dados cadastrais para outras empresas de telecomunicações constituem obrigações das prestadoras (art. 10, XX). Nesse caso, a configuração do tratamento na LGPD tanto pode se enquadrar no inciso V do art. 7º (quando necessário para a execução de contrato ou de procedimentos preliminares relacionados a contrato do qual seja parte o titular, a pedido do titular dos dados) como no inciso II do mesmo artigo (para cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador), em função da natureza de obrigação imputada pelo RSMP.

A manutenção à disposição da Anatel e “demais interessados” de documentos de natureza fiscal (art. 12), na forma como prevista, incluindo dados pessoais protegidos pelo sigilo (dados das ligações efetuadas e recebidas, data, horário de duração e valor da chamada) por um prazo mínimo de 5 (cinco) anos, constituem obrigações das prestadoras. (art. 10, XXII).

A configuração na LGPD nesse caso é exclusiva em função da natureza de obrigação imputada pelo RSMP. Assim, a manutenção dos dados de natureza fiscal (na forma do inciso XXII do RSMP) pode se enquadrar no inciso II do art. 7º da LGPD (para cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador).

Ressalte-se que a obrigação de repasse dos dados cadastrais de usuários prevista no art. 12, caput, é somente para prestadoras de serviços de telecomunicações. A transferência desses dados para empresa que não tenha esse perfil não deve se enquadrar no art. 7º, II, da LGPD, devendo observar o art. 7º, I, da LGPD (consentimento do titular dos dados) ou outro que lhe dê respaldo.

Art. 58 do RSMP - Informações cadastrais mínimas. As informações previstas cumprem os princípios da LGPD (em especial os da finalidade, adequação e necessidade), pois são necessárias para a prestação do serviço.

Art. 58, §3º, do RSMP - Dever do usuário (e titular dos dados) do serviço de atualização dos dados cadastrais. Não há qualquer incompatibilidade com a LGPD. A existência do dever de atualização encontra fundamento na própria essência do serviço, que prevê a contraprestação pelos serviços prestados, e essa só vai ocorrer de forma correta se as informações estiverem atualizadas. Isso não afasta a responsabilidade também da prestadora do serviço em garantir a atualização dos dados cadastrais de seus clientes.

5.3. Regulamento sobre Exploração de Serviço Móvel Pessoal - SMP por meio de Rede Virtual - Resolução nº 550, de 22 de novembro de 2010

Regulamento sobre Exploração de Serviço Móvel Pessoal por meio de Rede Virtual

Art. 11. Os Recursos de Numeração necessários à Representação na Prestação do SMP são os recursos atribuídos à Prestadora Origem.

Parágrafo único. A Prestadora Origem deve buscar o uso eficiente dos Recursos de Numeração, mantendo base de dados sobre todas as informações de seus Credenciados, para atender às solicitações da Anatel.

Art. 17. Além das obrigações decorrentes da regulamentação, em especial os direitos e deveres das Autorizadas do SMP, dispostos no Regulamento do SMP, também constituem deveres da Prestadora Origem:

(...)

IV - Manter controle da quantidade e do cadastro de Usuários do SMP prestado por meio de Representação do(s) Credenciado(s) com os quais tem contrato;

V - Assegurar o cadastramento dos Usuários do SMP prestado por meio de Representação, conforme previsto na regulamentação, com permanente atualização da base de dados cadastrais desses Usuários e sua integridade, tanto do ponto de vista de segurança como de combate à fraude;

ANEXO I

Do Contrato entre a Prestadora Origem e o Credenciado

(...)

Art. 2º O Contrato para Representação na Prestação do SMP deve indicar explicitamente, os seguintes deveres do Credenciado:

(...)

III - Cadastrar os Usuários do SMP prestado por meio de Representação, conforme previsto na regulamentação, e manter atualizada a base de dados cadastrais destes Usuários, zelando também por sua integridade, tanto do ponto de vista de segurança como de combate à fraude;

IV - Manter a Prestadora Origem informada sobre os dados cadastrais dos Usuários do SMP prestado por meio de Representação;

VI - Encaminhar à Anatel, mensalmente, relatório de cada Credenciado com a quantidade de Usuários do SMP cadastrado, por plano de serviço;

ANATEL. [Resolução nº 550, de 22 de novembro de 2010.](#)

No RVV, assegurar o cadastramento e manter o controle da quantidade e do cadastro de usuários do SMP é obrigação das prestadoras origem, enquanto a execução do cadastramento, a manutenção atualizada dos cadastros e a informação à prestadora origem sobre os dados cadastrais dos usuários são obrigações das credenciadas.

Pode-se dizer que a responsabilidade pelo cadastro aqui é solidária ou, ao menos, subsidiária entre prestadora origem e credenciada. Assim como no SMP, incidem os incisos II e V do art. 7º da LGPD.

À prestadora origem, autorizada do SMP, resta ainda a obrigação de manter a base de dados com informações dos credenciados (art.11). Em princípio, caso não inclua dados pessoais, não há incidência da LGPD aqui, uma vez que os dados são dos credenciados (pessoas jurídicas).

5.4. Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC - Resolução nº 426, de 9 de dezembro de 2005

Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado

Art. 11. São direitos do Usuário do STFC, além de outros previstos pela legislação e pela regulamentação: (Redação dada pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

(...)

XV - à obtenção gratuita, mediante solicitação encaminhada ao serviço de atendimento de usuários mantido pela prestadora, da não divulgação do seu código de acesso em relação de assinantes e no serviço de informação de código de acesso de assinante do STFC;

Art. 19. A prestadora deve estabelecer mecanismos que verifiquem a veracidade dos dados fornecidos pelo assinante, inclusive por meio de documentação que permita a sua correta identificação, quando da instalação do acesso e de qualquer alteração contratual.

Art. 22. A prestadora deve manter todos os dados relativos à prestação do serviço, inclusive os de bilhetagem, por um prazo mínimo de 5 (cinco) anos.

Art. 23. A prestadora é responsável pela inviolabilidade do sigilo das comunicações em toda a sua rede, exceto nos segmentos instalados nas dependências do imóvel indicado pelo assinante.

Parágrafo Único. A prestadora tem o dever de zelar pelo sigilo inerente ao STFC e pela confidencialidade quanto aos dados e informações, empregando meios e tecnologia que assegurem este direito do usuário.

ANATEL. [Resolução nº 426, de 9 de dezembro de 2005](#).

No STFC, algumas previsões normativas que versavam sobre os dados pessoais dos usuários foram revogadas pelo RGC, como foi o caso do art. 11, incisos VI, XI e XXIV.

Os arts. 19 e 23 preveem obrigações relativas à qualidade e segurança dos dados. Artigos aderentes aos princípios do livre acesso, da qualidade dos dados, da transparência, da segurança e da prevenção, previstos no art. 6º da LGPD.

A regra geral da LGPD é a eliminação dos dados, na forma do seu art. 15. Porém, o art. 22 do RSTFC determina a manutenção dos dados por 5 anos. O art. 22 do RSTFC encontra respaldo na hipótese de exceção prevista no art. 16, I, da LGPD e está em consonância com o princípio da responsabilização e prestação de contas, previsto no art. 6º, X, da LGPD.

5.5. Regulamento sobre Divulgação de Listas de Assinantes e de Edição e Distribuição de Lista Telefônica Obrigatória e Gratuita - Resolução nº 66, de 9 de novembro de 1998

Regulamento sobre Divulgação de Listas de Assinantes e de Edição e Distribuição de Lista Telefônica Obrigatória e Gratuita

Art. 1º Este Regulamento tem por objetivo estabelecer condições para:

I - divulgação, por qualquer meio, de listas de assinantes do Serviço Telefônico Fixo Comutado destinado ao uso do público em geral, de que trata o Art. 213 da Lei Nº 9.472, de 16 de julho de 1997.

II - edição e distribuição de Lista Telefônica Obrigatória e Gratuita aos assinantes, pelas prestadoras do Serviço Telefônico Fixo Comutado destinado ao uso do público em geral, na modalidade de serviço local.

Art. 2º Para os fins deste Regulamento, aplicam-se as seguintes definições:

(...)

III - Assinante é a pessoa física ou jurídica que firma contrato com a prestadora de STFC-LO, visando tornar disponível o serviço em um determinado local por ele indicado;

IV - Código de acesso não figurante é aquele que, mediante solicitação do assinante ou usuário indicado, não deve constar da relação de assinantes, nos termos do Art. 3º, Inciso VI, da Lei nº 9.472/97;

(...)

XI - Lista de assinantes é um conjunto de informações, contendo, no mínimo, a relação de assinantes;

XII - Lista Telefônica Obrigatória e Gratuita (LTOG) é a lista telefônica de distribuição obrigatória e gratuita a que se refere o § 2º do Art. 213 da Lei Nº 9.472/97;

(...)

XXIII - Relação de assinantes é o conjunto de informações que associa os nomes de todos os assinantes ou usuários indicados do STFC-LO aos respectivos endereços e códigos de acesso de determinada localidade, respeitadas as manifestações de não divulgação de seus códigos de acesso;

(...)

Art. 3º Será livre a qualquer interessado a divulgação, por qualquer meio, de listas de assinantes do STFC-LO.

Art. 4º A prestadora do serviço será obrigada a fornecer, em prazos e a preços razoáveis e de forma não discriminatória, a sua relação de assinantes a quem queira divulgá-la.

§1º Na relação a ser fornecida à divulgadora, a prestadora do STFC-LO poderá, desde que autorizada pelo assinante, prestar outras informações, além das mencionadas no inciso XXIII do Art. 2º.

§2º É vedada à prestadora do STFC-LO a inclusão de dados, mesmo que parciais, de assinante do STFC-LO que tenha requerido a não divulgação do seu código de acesso.

§3º A prestadora do STFC-LO é responsável por garantir o respeito à privacidade do assinante do serviço na utilização de dados pessoais constantes de seu cadastro, não autorizados, nos termos deste artigo e de seu §1º.

§4º É responsabilidade da prestadora do STFC-LO a reparação dos danos causados ao assinante do serviço pela não observação do previsto nos parágrafos deste artigo.

§5º A reparação de danos causados ao assinante do STFC-LO, prevista no parágrafo anterior, dar-se-á sem prejuízo das sanções estabelecidas no contrato de concessão, permissão ou autorização da prestadora.

Art. 5º A utilização da relação de assinantes fornecida pela prestadora visará, exclusivamente, a precípua divulgação de listas de assinantes, conforme disposto no Art. 213 da Lei N.º 9.472/97.

Art. 6º A utilização da relação de assinantes fornecida pela prestadora deverá se dar de forma não discriminatória, sendo vedada a exclusão de assinantes ou usuários indicados, a qualquer título.

Parágrafo único. Não caracteriza ação discriminatória a divulgação de listas de assinantes contendo um ou mais grupos de pessoas, físicas ou jurídicas, identificados pela realização de atividade específica.

ANATEL. [Resolução nº 66, de 9 de novembro de 1998](#).

Ainda no STFC, o Regulamento sobre Divulgação de Listas de Assinantes e de Edição e Distribuição de Lista Telefônica Obrigatória e Gratuita disciplina regras sobre as listas de assinantes, tão famosas e necessárias nos tempos em que a telefonia móvel e a Internet ainda não eram realidades e a telefonia fixa era a base das telecomunicações em todo o país.

No novo cenário das telecomunicações que se vê nos dias de hoje, as listas de assinantes perderam muito sua importância, seguindo a queda no protagonismo da telefonia fixa. Ainda assim, a previsão regulamentar continua vigente, com base nos dispositivos da LGT, em especial o art. 213, que prevê a liberdade na divulgação de listas de assinantes do serviço de telefonia fixa.

Em confronto com a LGPD, o tratamento dos dados pessoais inseridos na realidade das listas de assinantes se dá, via de regra, com base na hipótese legal trazida pelo art. 7º, II, da Lei, uma vez que a criação, divulgação e distribuição destas é uma obrigação legal prevista na LGT e no Regulamento aprovado pela Resolução nº 66/98.

Entretanto, a incidência de tal hipótese legal – conforme indicado no art. 4º do Regulamento - é restrita aos dados especificados no art. 2º, XXIII, isto é, assinantes ou usuários indicados, seus respectivos endereços e códigos de acesso.

Quaisquer outros dados que se queira incluir nas listas terá necessariamente que ser autorizado pelo assinante, passando então para a hipótese legal do art. 7º, I, da LGPD, que exige o consentimento do titular dos dados.

No parágrafo 2º do art. 4º, o Regulamento traz a vedação de inclusão dos dados daqueles que tenham requerido a não divulgação dos seus códigos de acesso, ou como definido no art. 2º, IV, do Regulamento, do código de acesso não figurante, em atendimento ao direito de não divulgação do código de acesso daqueles que assim quiseram, conforme termos do art. 3º, VI, da LGT.

Ressalte-se, ainda, a previsão geral de proteção aos dados e à privacidade dos assinantes previstos nos parágrafos 3º ao 5º do art. 4º do Regulamento, incluindo a responsabilidade das prestadoras pelo descumprimento deste preceito e até a reparação por danos causados, sem prejuízo das sanções administrativas cabíveis. Dispositivos que demonstram a preocupação regulatória com a proteção dos dados pessoais e da privacidade das pessoas desde o início da regulação em telecomunicações no Brasil.

5.6. Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia - SCM - Resolução nº 614, de 28 de maio de 2013

Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia

Art. 47. Sem prejuízo do disposto na legislação aplicável, as Prestadoras de SCM têm a obrigação de:

(...)

II - apresentar à Anatel, na forma e periodicidade estabelecidas na regulamentação e sempre que regularmente intimada, por meio de sistema interativo disponibilizado pela Agência, todos os dados e informações que lhe sejam solicitados referentes ao serviço, inclusive informações técnico-operacionais e econômico-financeiras, em particular as relativas ao número de Assinantes, à área de cobertura e aos valores aferidos pela Prestadora em relação aos parâmetros e indicadores de qualidade;

Art. 52. A Prestadora deve zelar pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade dos dados, inclusive registros de conexão, e informações do Assinante, empregando todos os meios e tecnologia necessários para tanto.

Parágrafo único. A Prestadora deve tornar disponíveis os dados referentes à suspensão de sigilo de telecomunicações às autoridades que, na forma da lei, tenham competência para requisitar essas informações.

Art. 53. A Prestadora deve manter os dados cadastrais e os Registros de Conexão de seus Assinantes pelo prazo mínimo de um ano.

Art. 56. O Assinante do SCM tem direito, sem prejuízo do disposto na legislação aplicável:

(...)

X - ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela Prestadora;

ANATEL. [Resolução nº 614, de 28 de maio de 2013.](#)

Art. 47 RSCM - Pode conter dados pessoais. Caso possua, entra na hipótese do art. 7º, II, da LGPD.

Art. 52 RSCM - em sintonia com o princípio da segurança previsto no art. 6º, VII da LGPD.

Art. 53 RSCM - em consonância com o princípio da responsabilização e prestação de contas, previsto no art. 6º, X, da LGPD.

A regra geral da LGPD é a eliminação dos dados, na forma do seu art. 15. O art. 53 do RSCM encontra respaldo na hipótese de exceção prevista no art. 16, I, da LGPD e está em consonância com o princípio da responsabilização e prestação de contas, previsto no art. 6º, X, da LGPD.

5.7. Regulamento do Serviço de Acesso Condicionado - SeAC - Resolução nº 581, de 26 de março de 2012

O Regulamento do Serviço de Acesso Condicionado - SeAC, aprovado pela Resolução nº 581, de 26 de março de 2012 não trata do assunto.

5.8. Regulamento de Proteção e Defesa dos Direitos dos Assinantes dos Serviços de Televisão por Assinatura - Resolução nº 488, de 3 de dezembro de 2007

O Regulamento de Proteção e Defesa dos Direitos dos Assinantes dos Serviços de Televisão por Assinatura, aprovado pela Resolução nº 488, de 3 de dezembro de 2007, foi revogado pelo RGC em todos os pontos relativos a tratamento de dados.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Como visto no decorrer da análise, a relação tanto entre normas quanto entre entidades é de composição e colaboração, resguardados os respectivos alcances. Porém, fica latente que o pontapé inicial deve ser dado pela ANPD, por sua natureza abrangente e centralizadora sobre o tema da proteção de dados.

No caso da Anatel, as normas, práticas e diretrizes - ainda que em contínua evolução pois se trata de um setor muito dinâmico - já estão consolidadas há anos. A ANPD, por outro lado, acaba de ser criada, e tem pela frente um mundo de atividades para tornar a LGPD efetiva.

A exclusividade sancionatória da ANPD, que impede que essa competência seja compartilhada ou delegada⁶, assim como as assertivas normativas que definem a Autoridade como órgão central do tema e a instância administrativa de interpretação terminativa sobre o assunto, formam, na figura da ANPD, um poder administrativo sobre a proteção de dados pessoais no Brasil cujas competências não podem ser invadidas por outros órgãos e entidades da administração pública.

⁶ De acordo com José Afonso da Silva: "...A diferença que se faz entre competência exclusiva e competência privativa é que aquela é indelegável e esta é delegável. Então, quando se quer atribuir competência própria a uma entidade ou a um órgão com possibilidade de delegação de tudo ou de parte, declara-se que compete privativamente a ele a matéria indicada." (SILVA, José Afonso da. *Curso de Direito Constitucional Positivo*. São Paulo: Editora Malheiros, 1999. 16ª Edição. P. 480).

Por outro lado, a forma como a estrutura da ANPD foi montada não permite que ela seja uma solução completamente independente em sua atuação. Justamente pelo alcance multissetorial da LGPD, a Autoridade terá que lidar com a proteção dos dados pessoais inseridos nos mais diversos contextos que toda a economia dispõe.

Foi pensando nisso que as regras de colaboração foram postas, principalmente com os órgãos reguladores. Porque, se de um lado o que se pretende é que a ANPD seja o órgão administrativo central e final das questões envolvendo dados pessoais, de outro, sabe-se que são os entes reguladores que possuem o conhecimento de como esses dados transitam em seus respectivos setores.

Isto posto, se de um lado não se vislumbra atuação independente de outras instituições públicas na defesa da proteção de dados pessoais com base na LGPD, de outro, não se imagina uma ANPD agindo isoladamente. Esta atuação deverá ser acordada entre a Autoridade e os demais órgãos públicos pertinentes, sob as orientações da primeira. Afinal, como se tem repisado, está com a ANPD a competência sancionatória exclusiva na administração pública.

É de se concluir, desse modo, que as agências reguladoras terão um papel coadjuvante, mas de suma importância no esquema de proteção de dados que a LGPD está desenhando no país, que é o de auxiliar a Autoridade na proteção de dados dentro de cada setor regulado. Mas, para tal, dependem do estabelecimento de diretrizes e procedimentos por parte da ANPD. Atividades de cooperação entre ANPD e demais órgãos públicos, como articulação, coordenação de atividades e criação do fórum permanente de comunicação, são de iniciativa da ANPD, conforme definido na LGPD e no Decreto 10.474/20.

Independentemente de como o cenário se desenhe – e de como serão consolidadas as relações entre a Anatel e ANPD – é importante observar a aderência dos atuais regulamentos do regulador de telecomunicações à Lei Geral de Proteção de Dados. Ainda na década de 1990, a Lei Geral de Telecomunicações já trazia conceitos e direitos bastante semelhantes àqueles que foram estabelecidos na LGPD, mais de 20 anos depois. Na mesma linha, analisando-se a regulamentação setorial da Agência, não se vislumbram conflitos aparentes entre as normas e a nova Lei.

A inexistência de conflitos aparentes, contudo, não deve tirar o tema de foco nos constantes processos de atualização dos regulamentos da agência. A experiência europeia, por exemplo, demonstrou que as primeiras sanções com base nas legislações de proteção de dados se relacionaram com práticas de vendas por telefone e sua estreita relação com as informações pessoais e os códigos de acesso dos consumidores de telefonia. Nesse sentido, sugere-se que a adequação das normas setoriais à LGPD em temas como a divulgação dos códigos de acesso e o consentimento do usuário para tanto, entre outros, estejam presentes nas iniciativas de revisão regulamentar que vierem a integrar a agenda regulatória da Anatel.