

RESUMO

A idéia que prevalece nos Estados de base democrática hoje é a de que seu papel deve ser reduzido, deixando boa parte das atividades que vinha executando à iniciativa privada. Para ajustar-se a esta prevalente constatação, alguns Estados, entre os quais o Brasil, tiveram que moldar suas estruturas para adequar-se ao novo ideário. Por esta razão, na última década, o Estado Brasileiro desestatizou sua economia e privatizou empresas estatais, abrindo espaços, antes monopolizados, ao setor privado, priorizando a competição para melhorar a qualidade dos serviços e beneficiar, em última linha, o usuário-administrado. Paralelamente, foram criadas as agências reguladoras – instituto sem precedente em nosso país - com o objetivo de regular segmentos de relevante interesse para a sociedade. Nesse contexto, a Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL foi criada para regular a abertura das telecomunicações no país, tendo como principais atribuições fiscalizar as novas prestadoras de serviço que assumiram o mercado e traçar diretrizes para desenvolver o setor, protegendo e favorecendo concomitantemente os usuários de tais serviços. O presente trabalho tem por escopo mostrar as ações traçadas pela ANATEL para favorecer direta ou indiretamente o usuário, analisando a eficácia de cada uma delas. Neste cenário, procuraremos demonstrar a importância da atuação das agências na proteção do usuário de serviços públicos.

Palavras-chave: Agências reguladoras, Agência Nacional de telecomunicações, ANATEL, telecomunicações, usuários de serviços públicos, serviços públicos.