

A cobertura e a qualidade da telefonia
móvel distante dos grandes centros
[ANATEL]



FABIO LUCIO KOLESKI

Superintendente de Relações com
Consumidores, Substituto

Assessora e subsidia o Conselho Diretor em assuntos relacionados à defesa e à proteção dos direitos dos usuários.

- ✓ O CDUST é formado por **16 membros** efetivos, com representação de:
- Anatel
 - Poder executivo
 - Entidades de defesa do consumidor
 - Consumidores
 - Entidades setoriais

Resolução nº 650, de 16 de março de 2015

comitê de **defesa**
dos usuários



ANATEL

VICENTE BANDEIRA DE AQUINO NETO (*Conselheiro da Anatel, Presidente do CDUST*)

ELISA VIEIRA LEONEL (*Secretária do CDUST*)

PAULO FIRMEZA SOARES (*Procuradoria Federal Especializada da Anatel*)

THIAGO BOTELHO (*Ouvidor da Anatel*)

EXECUTIVO FEDERAL

LUCIANO BENETTI TIMM (*Secretaria Nacional do Consumidor – Senacon/MJSP*)

RODRIGO MACHADO (*Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos*)

MIRIAM WIMMER (*Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações*)

USUÁRIOS E ENTIDADES DE DEFESA

FERNANDA CRISTINA BORGES (*Procon Municipal de Porto Alegre*)

FILIPE DE ARAÚJO VIEIRA (*Associação Brasileira de Procons - ProconsBrasil*)

LAURA TRESKA (*Artigo 19*)

MARINA PITA (*Intervozes*)

PAULO ROBERTO BINICHESKI (*Associação Nacional do Ministério Público do Consumidor - MPCON*)

RICARDO MORISHITA WADA (*Representante dos usuários*)

RODRIGO BEZERRA VAZ (*Procon Estadual de Mato Grosso do Sul*)

ENTIDADES SETORIAIS

DAPHNE DE CARVALHO PEREIRA NUNES (*Entidades de Classe de Prestadoras*)

ERICH MATOS RODRIGUES (*Entidades de Classe de Prestadoras de Pequeno Porte*)

membros CDUST





Eleições realizadas em 2019:
43 candidaturas recebidas



Nomeados 4 novos membros e novo presidente



Exemplos de atuação:

- ✓ Regulamentos da Anatel
- ✓ Lista de “não me perturbe”:
1,86 milhão de inscritos em 30 dias
- ✓ Debates sobre a franquia da banda larga fixa

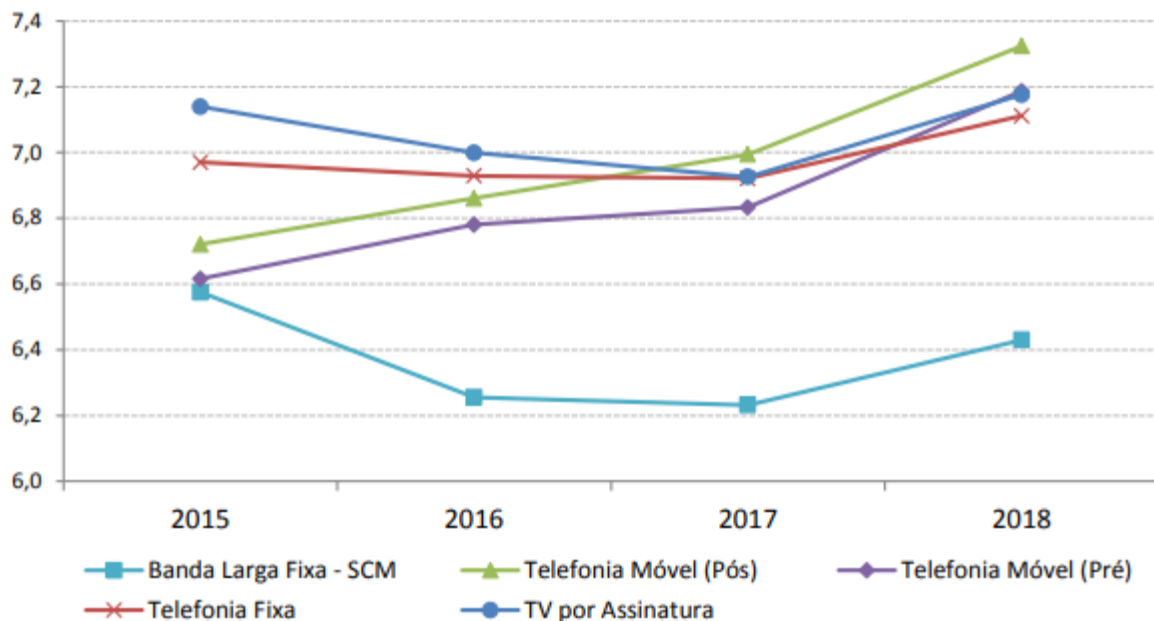
CDUST



subsídios para a **atuação**



pesquisa: satisfação geral
nota média dos serviços



Telefonia móvel pós-paga tornou-se o serviço com maior satisfação geral. E pré-paga teve avanços. Indicadores de qualidade percebida melhoraram nas duas modalidades.



Banda larga fixa tem os consumidores menos satisfeitos, mesmo que a média de satisfação geral tenha aumentado em relação ao ano anterior.



Atendimento telefônico e capacidade de resolução são os aspectos com pior avaliação em todos os serviços

+ de 100 mil
entrevistas

o recado do consumidor



O foco dos problemas está no atendimento e na capacidade de resolução das prestadoras



Em apenas um serviço, a banda larga fixa, o funcionamento está entre os principais fatores de insatisfação do consumidor



As ofertas precisam ser mais transparentes. Informações mais claras empoderam o consumidor.



As prestadoras devem demonstrar uma mudança de cultura. Trocar o conflito pela transparência.



- ✓ Pesquisas não demonstram diferença significativa na avaliação da qualidade pelos consumidores de grandes e pequenas cidades
- ✓ Anatel identificou falhas de informação sobre cobertura do sinal
- ✓ Planos de ação: Algar, Claro, Nextel, Oi, TIM e Vivo

MITIGAR FALHAS DE INFORMAÇÃO

Antes de vender o serviço, prestadora deve **comunicar sobre cobertura** em local de interesse do consumidor.

serviço móvel longe dos grandes centros



Prestadora é a responsável pela **informação** ao consumidor





www.anatel.gov.br/consumidor

facebook.com/anatel.oficial