



Audiência Pública

Câmara dos Deputados

Elisa Leonel

Superintendente de
Relações com Consumidores

Mais **celulares**
do que gente:
257 milhões
de acessos em serviço

24% dos entrevistados já
acordam com o celular na mão

48% conferem redes sociais
antes de dormir

Ficamos mais tempo conectados à
internet (**4h59**) do que à TV (**4h31**) por
dia, durante a semana

3/4 dos brasileiros
com mais de 10 anos
têm aparelho celular,
aponta o IBGE



Os **smartphones** são usados por
mais de 70 milhões de brasileiros

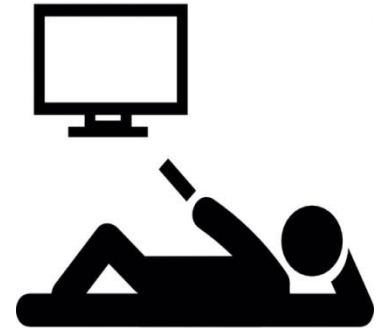


Mais de **25 milhões**
de brasileiros contratam
serviço de **banda larga fixa**



São quase **45 milhões**
de **telefones fixos** no país

Quase **20 milhões** de acessos a
TV por assinatura



350 milhões
de **contratos em vigor**

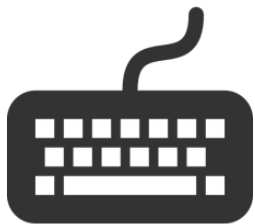


Linha do tempo **Direitos e Qualidade**

2011

**Regulamento Geral de
Qualidade do Serviço de
Comunicação Multimídia
(Banda Larga)**

**Regulamento Geral de
Qualidade do Serviço
Móvel Pessoal**



2012

**Suspensão de
vendas e Plano de
Melhoria do SMP**

2013

**Criação da
Superintendência de
Relacionamento com
os Consumidores**

**Regulamento Geral de
Direitos do Consumidor de
Serviços de
Telecomunicações (RGC)**



2014

**Planejamento
estratégico**

Modernização e Transparência



Processos públicos



Reuniões deliberativas abertas

transmitidas *online* com possibilidade de manifestação oral



Portal do Consumidor Anatel

premiado pela CGU no II Concurso de Boas Práticas,
categoria “*Promoção da transparência ativa e/ou passiva*”



Processo eletrônico de documentos



reconhece a Anatel como uma das únicas Agências que cumpriram os
7 itens de transparência estabelecidos pela Corte de Contas

Planejamento Estratégico - Anatel

Objetivo 1.1

Promover a ampliação do acesso e o uso dos serviços, com qualidade e preços adequados.

Objetivo 1.2

Estimular a competição e a sustentabilidade do setor.

Objetivo 1.3

Promover a satisfação dos consumidores.

Objetivo 1.4

Promover a disseminação de dados e informações setoriais.

Objetivo 2.5

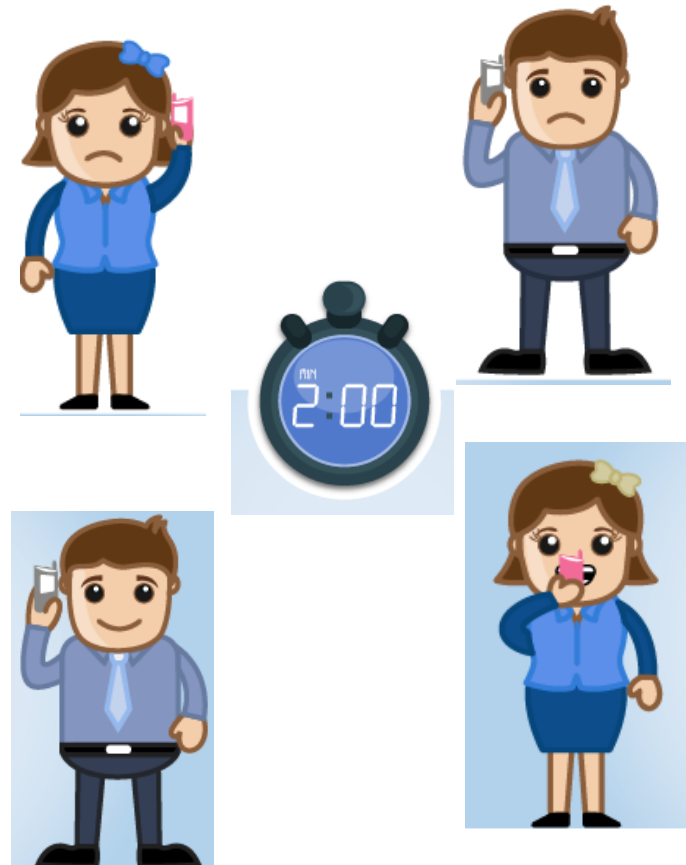
Aperfeiçoar as relações de consumo no setor de telecomunicações

Objetivo 2.7

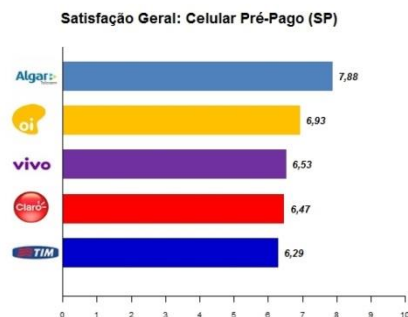
Aprimorar a transparência e a participação social

Regulamento Geral de Direitos dos Consumidores de Serviços de Telecom

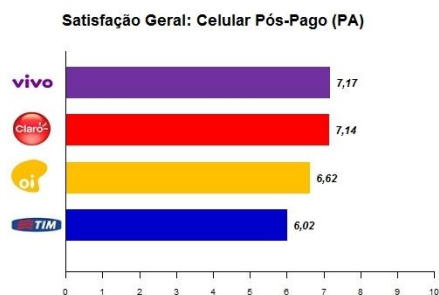
- Cancelamento automatizado
- Retorno imediato de ligações interrompidas durante o atendimento
- Créditos Pré-Pagos valem 30 dias, no mínimo
- Gravação de todas as ligações independente de quem originou a chamada ao *call center* da operadora
- Unificação do atendimento para serviços combinados (combos)
- Espaço reservado - contrato, faturas, histórico de consumo e histórico de protocolos disponíveis na internet
- Atendimento em qualquer estabelecimento associado à marca



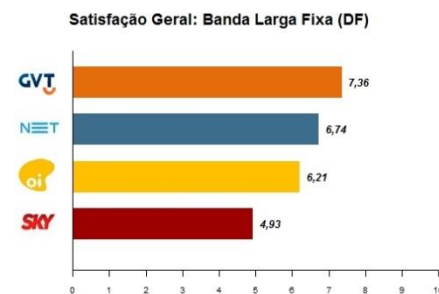
Pesquisa de satisfação e qualidade percebida



Considerando-se a margem de erro, verifica-se empate técnico entre:
VIVO, CLARO e TIM.



Considerando-se a margem de erro, verifica-se empate técnico entre:
VIVO e CLARO.



Mais de **200 mil** consumidores entrevistados



Publicação de rankings por estados mostrando satisfação do consumidor com as prestadoras em todos os serviços



Pontos de atenção:
atendimento telefônico
e capacidade de resolução

Atendimento ao consumidor

Fale Conosco: serviço online de atendimento ao consumidor
www.anatel.gov.br/consumidor

Quase 1,5 milhão de atendimentos em 2015



Anatel Consumidor: aplicativo para reclamar na Anatel. O consumidor pode usar a ferramenta pelo *smartphone* ou por um *tablet*.

117 mil atendimentos em 2015

Central de atendimento telefônico:

O número para contato é **1331**.

Mais de 5 milhões de atendimentos em 2015

Diálogos Institucionais

- **Comitê de Defesa dos Usuários de Serviços de Telecomunicações (CDUST)**

Assessora e subsidia o Conselho Diretor em assuntos relacionados à defesa e à proteção dos direitos dos usuários de telecomunicações. Reformulado e ampliado em 2015.

- **Conselhos de Usuários**

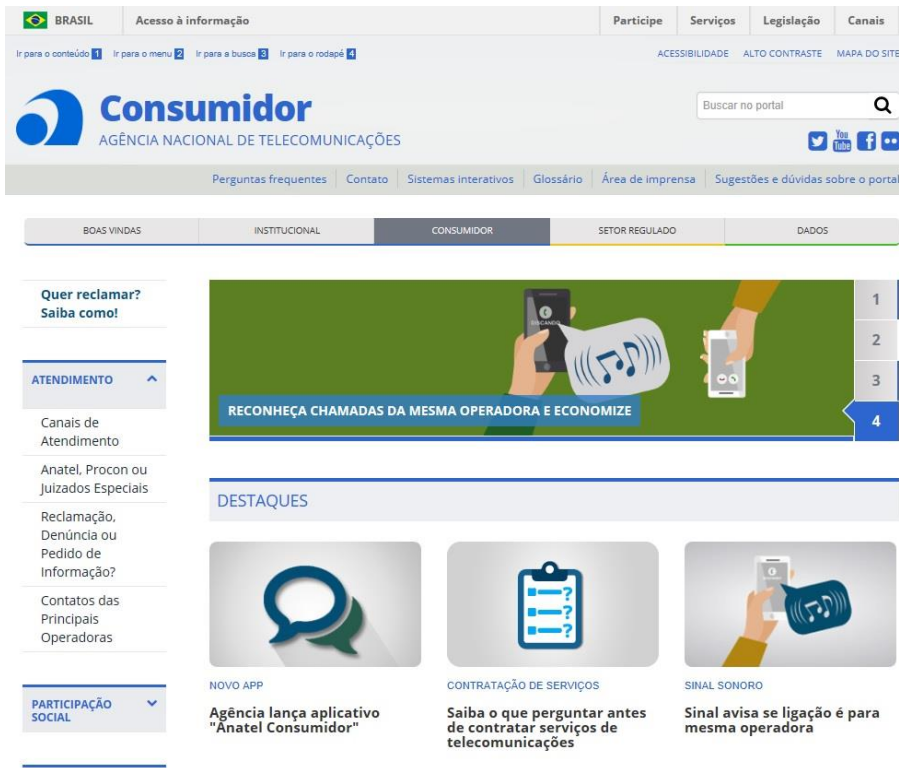
Formados por **cidadãos e representantes de órgãos e entidades** de defesa do consumidor. Têm **caráter opinativo** e são **mantidos pelas prestadoras** com mais de 1 milhão de usuários. Reformulados e ampliados em 2013.

- **Relações com entidades de defesa do consumidor**

Acordo de cooperação com a Senacon assinado em 2013 para intercâmbio de dados e informações técnicas, capacitação de servidores, aprimoramento da informação ao consumidor e melhoria no atendimento. Participação no GT Telecomunicações do SNDC.

Portal do Consumidor

- Substituição de linguagem técnica por termos simples
- Foco em explicar direitos do consumidor
- Em 2015, todo o portal da Anatel foi reestruturado conforme moldes do e-gov.



- Informações sobre as regras do setor
- Site premiado no 2º concurso de boas práticas da CGU na categoria "Promoção da transparência ativa e/ou passiva"

Campanhas da Anatel na internet

Ligação do celular caiu?

se você ligar para o mesmo número **2** em até minutos



as ligações serão **1** consideradas única chamada

Esse é um direito seu!

Fundamentação: Artigo 39-A do Regulamento do Serviço Móvel Pessoal



Netinho Campos, Lígia Francine Ravelar, Robinson F. Fernandes
outras 3.714 pessoas curtiram isso.
4.698 compartilhamentos

Anatel Informa: A Anatel coloca à disposição da sociedade o aplicativo "Anatel Consumidor", que permite a qualquer pessoa registrar e acompanhar, em celulares e tablets, reclamações contra as prestadoras de telecomunicações. A ferramenta também permite o registro e o ... Ver mais



Veja como registrar...
YOUTUBE.COM

48 - 16 de julho às 07:14
11 Respostas

Saiba o que perguntar antes de contratar serviços de telecomunicações

Imprima nosso formulário de contratação em <http://www.anatel.gov.br/consumidor/>



O assinante de TV que tiver o serviço interrompido por tempo superior a trinta minutos deve ser compensado pela prestadora por meio de abatimento ou ressarcimento, em valor proporcional ao da assinatura, correspondente ao período de interrupção.



O QUE É FRANQUIA DE DADOS?

A franquia de dados representa a quantidade de dados contratada. Ela define quantos e-mails, fotos, músicas e vídeos, por exemplo, os aparelhos podem enviar e receber durante certo tempo. Define, também, quantas páginas podem ser visitadas.



A prestadora tem que informar claramente ao consumidor todas as condições sobre o serviço. Pergunte sobre os limites de franquia e o que acontece quando ela acaba. Confira seus direitos.

Como saber quanto já foi consumido?

Acesse o site da prestadora e consulte o espaço reservado ao consumidor ou ligue para a central de atendimento telefônico da empresa.

A consulta por esses canais é de graça.

Algumas operadoras já oferecem outras formas para o cliente acompanhar o consumo, como aplicativos para celulares ou mensagens de texto com as informações.

A franquia acabou. E agora?

Em alguns casos, a internet é bloqueada. Para continuar navegando, você tem que comprar um pacote adicional.

1

Em outros casos, a velocidade é reduzida, mas sem interrupção do serviço. Para manter a mesma velocidade, você pode comprar um pacote adicional.

2

Pesquise entre as operadoras e os planos disponíveis e escolha o que mais se encaixa nas suas necessidades.

Novas ofertas de **banda larga fixa** e medidas cautelares



Regimes público e privado

Regime Público

- Tarifas controladas
- Metas de universalização
- Proteção ao consumidor

Regime Privado

- Liberdade tarifária
- Sem metas de universalização
- Proteção ao consumidor



A quais regras as prestadoras estão submetidas?

- As prestadoras de banda larga fixa precisam de uma outorga, expedida pela Anatel, de Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), prestado em **regime privado**.
- O regulamento do SCM (res. 614/2013) cria obrigações às prestadoras que adotarem franquias em seus planos. O plano de serviço que prever franquia poderá, após o esgotamento desta: condicionar a fruição ao pagamento adicional pelo consumo excedente, mantidas as demais condições de prestação do serviço; ou reduzir a velocidade contratada, sem a cobrança adicional pelo consumo excedente.
- Além do Regulamento do SCM, as prestadoras devem cumprir os dispostos na Lei Geral de Telecomunicações, no Código de Defesa do Consumidor, no RGC (Regulamento Geral de Direitos do Consumidor), no RGQ (Regulamento Geral de Qualidade), entre outros.

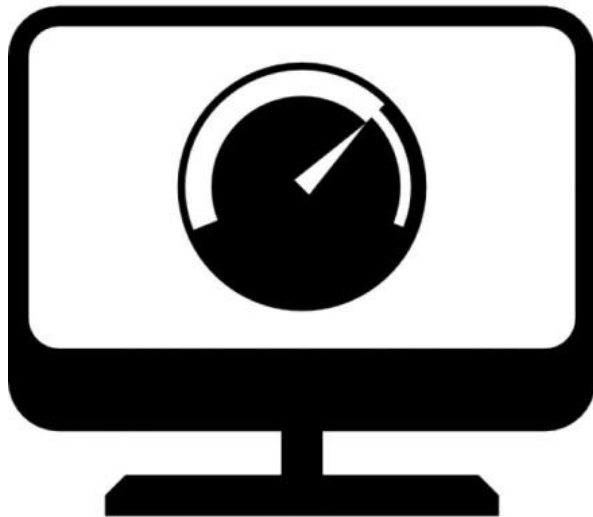
Garantias ao Consumidor: RGC

- O Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC) traz uma série de obrigações às prestadoras para efetivar a proteção aos direitos do consumidor.
- Garante o direito ao prévio conhecimento das condições contratuais e de prestação do serviço e delimita informações contratuais que devem estar no sumário da Oferta.
- Garante ao consumidor o conhecimento de quanto ele está consumindo, por meio de várias ferramentas:
 - Histórico detalhado
 - Perfil de consumo
 - Ferramenta para acompanhamento
 - Comparação de planos



As franquias e o RGC

- Para vender qualquer tipo de plano com franquia, as empresas têm de contar com as ferramentas que permitam ao consumidor saber o quanto ele está consumindo durante o período de faturamento.



- Além disso, o RGC conta com um artigo que dá mais uma obrigação às prestadoras que atuam com franquias: avisar ao consumidor quando a franquia estiver próxima de se esgotar.

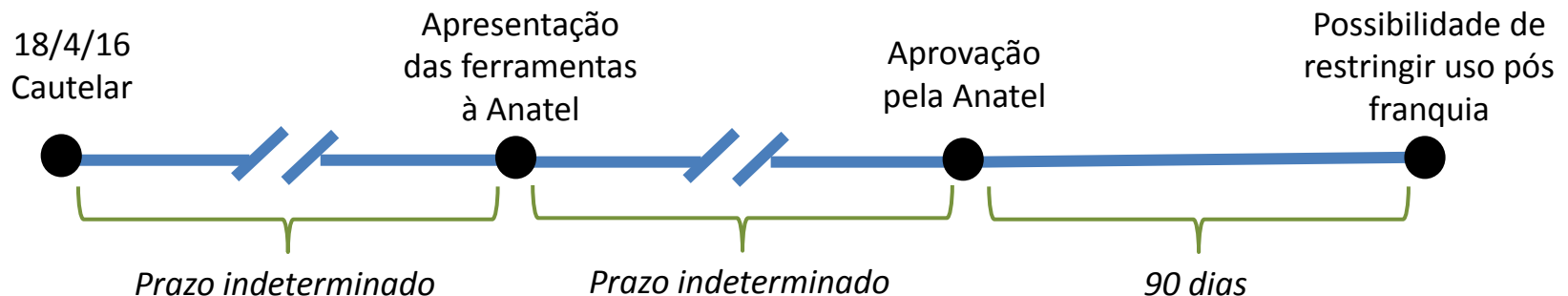
Elaboração das regras vigentes sobre franquias

- **Regulamento da banda larga fixa / Serviço de Comunicação Multimídia (Res. 614/2013)**
 - 30 contribuições referentes a franquia na Consulta Pública 45/2011
 - Não houve contribuição contrária ao teor do artigo, apenas propostas de ajustes de redação
- **Regulamento Geral de Direitos do Consumidor (Res. 632/2014)**
 - Contribuições sobre franquia na Consulta Pública 14/2013 reconhecem a possibilidade da prática e não a consideram abusiva
 - Propostas sobre a necessidade de ferramentas de acompanhamento do consumo de dados foram acatadas pela Anatel na versão final do Regulamento

Medida Cautelar da SRC/Anatel

18/abr/16

- Proíbe temporariamente qualquer restrição de uso após consumo da franquia
- Motivação: anúncios de que prestadoras iniciariam restrições após consumo da franquias e risco de prejuízos ao consumidor:
 - Falhas de informação
 - Modalidade de consumo até então desconhecida
- Fundamentação para a cautelar: prazos e ferramentas previstas no RGC
- Prestadoras abrangidas: com mais de 50 mil acessos



Condições da Cautelar da SRC

I) Disponibilização de ferramenta efetiva e adequada que permita de modo adequado:

- a) Acompanhamento do consumo do serviço;**
- b) Identificação do perfil de consumo;**
- c) Obtenção do histórico detalhado de sua utilização;**
- d) Notificação quanto a proximidade de esgotamento da franquia**
- e) Possibilidade de comparar preços**

II) Informar adequadamente ao consumidor sobre a existência destas ferramentas

III) Explicitar nas ofertas e nos meios de propaganda e publicidade a existência e o volume da franquia com o mesmo destaque de outros elementos essenciais da oferta como velocidade de conexão e preço.

IV) Instruir empregados e agentes credenciados envolvidos em todos os seus canais de atendimento para que o consumidor seja previamente informado das condições antes de contatar ou alterar seu contrato de prestação de serviço de banda larga, mesmo que contratado conjuntamente com outros serviços.

Avocação do processo pelo Conselho Diretor da Anatel Acórdão de 22/abr/16

- Diversas manifestações sobre possíveis danos aos consumidores com a implementação de restrições após o consumo da franquia na banda larga fixa.
- Conselho avoca processo para avaliar todas as manifestações e proíbe por tempo indeterminado a implementação de limitações, inclusive as previstas em contrato, até a decisão final do Conselho Diretor.

