

Celular: olho nas regras

Desde a última quarta-feira, 13, o serviço de comunicação por celular tem novo regulamento, estabelecido pela Agência

Nacional de Telecomunicações (Anatel). Veja o que muda e como exigir o cumprimento das regras.

Regulamento foi baseado nas reclamações dos assinantes

Nos últimos cinco anos, o número de usuários aumentou 277%, mas as queixas cresceram em maior proporção, segundo os Procons

Item	Antes	Agora
Atendimento	Os atendentes das centrais de <i>call center</i> eram praticamente a única maneira de entrar em contato com as operadoras	As operadoras têm até 2010 para instalar pelo menos um ponto de atendimento físico em regiões com mais de 200 mil habitantes, e quatro anos para fazer o mesmo naquelas com mais de 100 mil habitantes. Nas regiões com menos de 100 mil habitantes, as lojas que hoje apenas habilitam celular também receberão pedidos de rescisão de contrato. Os endereços
Carência de plano pós-pago	O cliente era obrigado a permanecer dentro de um plano por determinado período e sofria penalidades caso antecipasse sua saída	O cliente que comprar o celular pelo valor real deve recebê-lo desbloqueado e não precisa cumprir período de carência para deixar a operadora ou mudar de plano. Em caso de compra subsidiada ou de serviço promocional, a operadora pode exigir que o assinante fique
Chamadas de emergência	Era cobrado o <i>roaming</i>	Chamadas para serviços públicos de emergência (polícia, bombeiros, remoção de doentes e defesa civil) devem ser gratuitas inclusive para
Cobrança indevida	A operadora era obrigada a devolver o valor reajustado	As operadoras devem enviar as ligações feitas há mais de 60 dias em conta separada e negociar com o assinante o pagamento. Em caso de cobrança indevida, a operadora deve
Comparação entre planos pós-pagos	Não havia essa opção	O assinante tem direito a receber gratuitamente, uma vez a cada seis meses, uma comparação entre seu plano de serviços atual e outros planos
Créditos para pré-pagos	Perdiam a validade após prazo estipulado pelas operadoras	A operadora pode oferecer créditos com qualquer validade, mas é obrigada a ter as opções de 90 e 180 dias. Os créditos de maior
Inadimplência de linha pós-paga	O telefone era cortado 15 dias após o vencimento da conta	O telefone fica impedido de fazer chamadas 15 dias após o vencimento da fatura - exceto para chamadas de emergência, a cobrar ou gratuitas. Após 30 dias, deixa de receber ligações e a operadora suspende a cobrança dos serviços.
Mensagens de texto	Não havia regras sobre prazo para o envio de mensagens	As mensagens devem ser entregues em até 60 segundos. Em caso de falha, a operadora deve
Rescisão de contrato	Deveria ser feita em até 24 horas. Mas, se a operadora não rescindisse nesse prazo, as chamadas eram cobradas	A operadora tem até 12 horas para enviar ao assinante, por mensagem de texto, o número do protocolo do pedido de rescisão. O celular deve ser desabilitado até 24 horas após o recebimento do pedido, havendo ou não débitos (esses prazos
Suspensão do serviço	Não havia essa opção	O assinante pode pedir a suspensão do serviço uma vez por ano, de 30 a 120 dias. Tanto a

Como fazer valer os seus direitos

De acordo com a Anatel, em cinco anos os usuários de celulares passaram de 32 milhões para quase 130 milhões - um crescimento de 277%. Já as reclamações cresceram muito mais. Entre 2005 e 2006, o Procon de São Paulo, por exemplo, registrou um aumento de 349% no número de queixas relativas

a uma única empresa.

O novo regulamento pretende ser uma resposta a essas reclamações e, segundo a Anatel, deverá vir acompanhado de maior rigor na fiscalização. No entanto, é preciso continuar atento e exigir o cumprimento das regras. Veja como:

1. O primeiro passo é dirigir-se à operadora, tendo em mãos todos os dados do telefone (número do contrato etc.)

b) arquite a correspondência ou e-mail em que fez a solicitação/reclamação e a resposta com o número de protocolo

2. Informe-se sobre o prazo legal em que seu pedido deve ser atendido, consultando o seu contrato e os regulamentos da Anatel

4. Não resolvida a questão, registre queixa na Anatel (veja endereços ao lado), informando os dados da reclamação junto à operadora e guardando também os dados da Anatel

a) registre data e hora da ligação e o nome completo e matrícula do atendente, em caso de telefonema

c) exija o protocolo em caso de comparecimento a um posto de atendimento

3. Ainda sem solução? Procure o Procon da sua cidade ou região, de posse de todos os dados e documentos

5. Em último caso, recorra à Justiça

Saiba mais

Normas e regulamentos para telefonia:
Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel)
www.anatel.gov.br

Como contatar a Anatel

Correspondência - Assessoria de Relações com o Usuário (ARU)
SAUS quadra 6, bloco F, 2º andar
Brasília (DF) - CEP 70070-940
Por telefone - 0800-33 2001

Na internet - sistemas.anatel.gov.br/focus/FaleConosco/validarUsuario.asp

Pessoalmente - veja relação de endereços na página www.anatel.gov.br/Portal/exibirPortalInternet.do#

Serviços de Proteção e Defesa do Consumidor (Procons)

Veja onde estão em todo o país no *Especial Cidadania* 199, de 17/12/2007
www.senado.gov.br/comunica/agencia/cidadania/dir_consumidor_natal/not06.htm