

A Anatel publicou, em março, regras que buscam aumentar a transparência nas relações entre prestadoras de serviços e consumidores de telefonia móvel e fixa, TV por assinatura e banda larga de internet e que têm prazos a partir de 8 de julho para entrar em vigor. Outros novos direitos podem ser garantidos com a aprovação de propostas apresentadas por senadores

# Regulamento amplia direitos dos consumidores de telecomunicações

Juliana Steck

AS RECLAMAÇÕES SOBRE a dificuldade para conseguir cancelar uma linha telefônica ou uma assinatura de TV a cabo são frequentes. Mas, a partir de 8 de julho, para cancelar um serviço de telefonia móvel ou fixa, banda larga ou TV por assinatura, o consumidor terá apenas que acessar a página da prestadora na internet ou digitar uma opção no menu na central de atendimento telefônico, sem ser obrigado a ouvir contrapropostas das operadoras. O cliente só falará com um atendente se desejar.

Essa é uma das novas regras que ampliam os direitos de quem utiliza serviços de telecomunicações previstas no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC). As determinações foram publicadas, no dia 10 de março, no *Diário Oficial da União*, pela Agência

Nacional de Telecomunicações (Anatel). O objetivo, segundo a agência, é aumentar a transparência nas relações entre usuários e prestadoras. A depender da complexidade da obrigação, as operadoras têm prazos de 120 dias (até 8 de julho deste ano) a 18 meses (até setembro de 2015), contados a partir da publicação do regulamento, para implementá-las.

Para elaborar o texto, a Anatel levou em consideração os principais problemas registrados pelos consumidores na central de atendimento da agência reguladora. Só em 2013, a Anatel recebeu mais de 3,1 milhões de reclamações contra operadoras de serviços, a maioria (33,9% do total) relacionada a cobranças. Segundo Rodrigo Zerbone, conselheiro da Anatel e relator da proposta do regulamento, as novas regras foram elaboradas com uma "ótica consumerista", nos termos do Código de Defesa do Consumidor

(CDC — Lei 8.078/1990). Outras regras, que conflitariam com o regulamento, foram revogadas, buscando uma unificação.

As novas obrigações variam de acordo com o porte da operadora. As microprestadoras de serviço, que têm até 5 mil consumidores, precisarão obedecer apenas às regras gerais e aos direitos do consumidor, mas não às regras procedimentais, como exigências quanto à forma de expor informações na fatura ou tipos de atendimento.

— As microprestadoras costumam ter um atendimento diferenciado e utilizar modelos de negócio alternativos. Um excesso de regulamentação poderia inviabilizar a existência dessas empresas. Para as prestadoras que têm entre 5 mil e 50 mil consumidores, as regras são intermediárias. As que têm mais de 50 mil consumidores terão que arcar com a carga regulatória completa — diz Zerbone.

## Propostas em tramitação no Congresso podem gerar novas garantias para o usuário

O consumidor de telefonia e outros serviços de telecomunicação pode ter ainda outros direitos garantidos, se aprovados projetos sobre o tema em tramitação no Congresso.

• Está na pauta de hoje da Comissão de Meio Ambiente, Defesa do Consumidor e Fiscalização e Controle (CMA) projeto que inclui no Código de Defesa do Consumidor regras para o cancelamento de serviços. De acordo com o PLS 545/2013, os efeitos do cancelamento devem vigorar desde o momento da solicitação pelo consumidor, ainda que o processamento dependa de algum prazo e mesmo que o consumidor esteja inadimplente. O texto também prevê que o pedido de cancelamento poderá ser feito por todos os meios disponíveis para a contratação do serviço. O comprovante do pedido de cancelamento deverá ser enviado por correspondência ou e-mail, a critério do consumidor. "Buscamos reforçar o direito do consumidor de cancelar qualquer serviço, sem que ele tenha que se sujeitar a impedimento ou procrastinação por parte dos fornecedores de serviços", explicou Cássio Cunha Lima (PSDB-PB), autor da proposta. Os serviços de telecomunicações e outros regulados pelo poder público federal já devem hoje

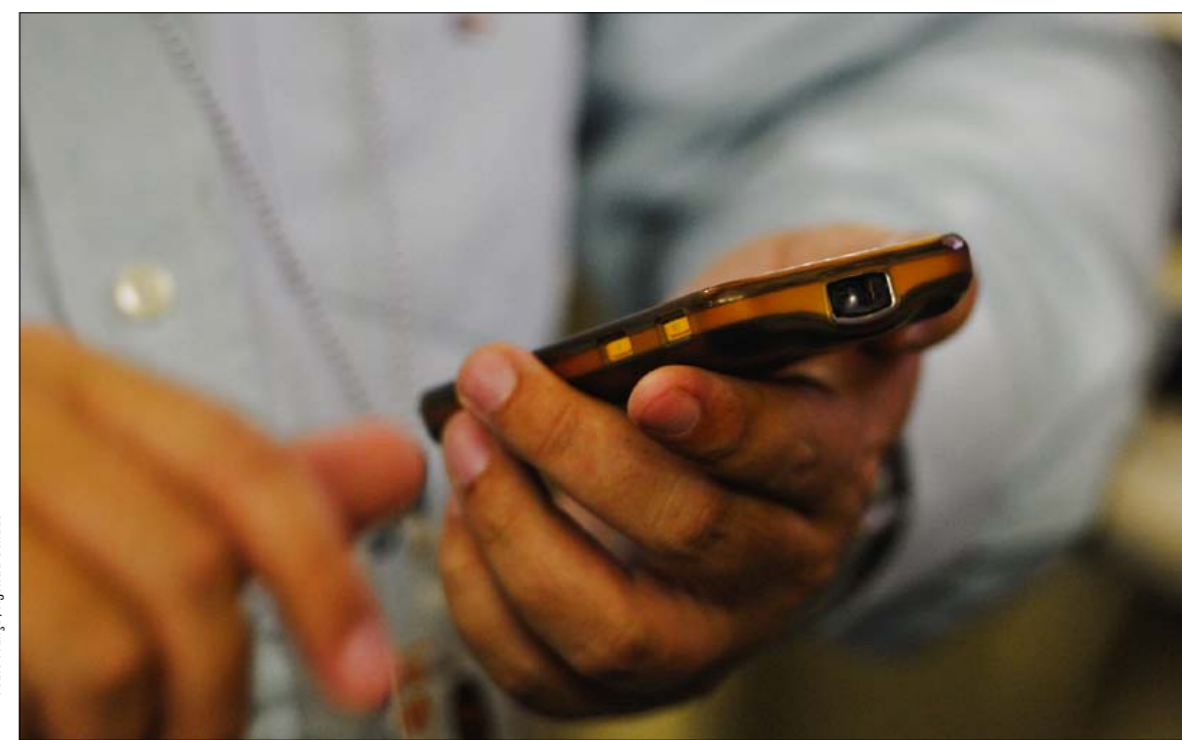
atender o Decreto 6.523/2008, que fixa normas para o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) e contém capítulo sobre o pedido de cancelamento do serviço pelo usuário. As normas, porém, ganham reforço com a inclusão no CDC e com a validade para fornecedores em geral. O relator, Rodrigo Rollemberg (PSB-DF), é favorável à proposta.

• O PLS 433/2013, de Vital do Rêgo (PMDB-PB), proíbe as concessionárias, autorizadas e permissionárias do serviço de telefonia fixo e móvel de oferecerem o serviço de bloqueio de identificação de chamadas. O objetivo é coibir ofertas indesejadas ou não solicitadas por telefone (como ligações de telemarketing) e permitir que quem recebe uma ligação possa retorná-la. Busca ainda facilitar a investigação e a punição de delitos realizados por meio telefônico. O projeto foi aprovado em fevereiro na CMA, na forma de substitutivo de Ivo Cassol (PP-RO). O relator acrescentou a permissão para chamadas não identificadas nos casos em que isso for "juridicamente justificável", como nas ligações para serviços de disque-denúncia ou outras situações em que a segurança de dados seja justificada. A proposta encontra-se na Comissão de

Ciência, Tecnologia, Inovação, Comunicação e Informática (CCT), onde receberá decisão terminativa. O relator na CCT é Benedito de Lira (PP-AL).

• O substitutivo de Flexa Ribeiro (PSDB-PA) ao PLS 343/2012, de Cássio Cunha Lima (PSDB-PB), obriga a criação de um sinal sonoro padrão que alerte o consumidor quando ele está ligando para uma operadora diferente da sua. Isso permitirá que o usuário saiba se haverá ou não custo de interconexão entre operadoras na ligação. A proposta abrange tanto telefones fixos como celulares e terá que ser posteriormente regulamentada pela Anatel. O projeto foi aprovado terminativamente pela CCT em 25 de março e, em 4 de abril, foi encaminhado para a Câmara dos Deputados.

• O PLS 96/2014 incentiva a padronização dos carregadores utilizados em telefones portáteis de redes celulares (do tipo smartphone), concedendo isenções fiscais para os fabricantes que utilizarem um modelo do dispositivo a ser definido pela Anatel. A proposta é de Wilder Morais (DEM-GO) e encontra-se na CCT, onde o relator é Alfredo Nascimento (PR-AM). Em segui-



Projeto proíbe operadoras de serviço de telefonia móvel e fixa de oferecer serviço de bloqueio de identificação de chamadas

da, passará pela CMA e receberá decisão terminativa na Comissão de Assuntos Econômicos (CAE).

• Valdir Raupp (PMDB-RO) é autor do PLS 85/2013, que proíbe a cobrança de *roaming* nacional ou adicional por chamada (valor cobrado pela prestadora de serviço de telefonia móvel por chamada recebida ou originada em área diversa da que foi registrada) em localidades atendidas pelas mesmas redes da operadora contratada. Já foi aprovado na CCT e encontra-se na Comissão de Infraestrutura (CI). O relator é Walter Pinheiro (PT-BA).

• O PLS 18/2012, apresentado por Ciro Nogueira (PP-PI), disciplina a oferta de descontos nas tarifas e preços dos serviços

de telecomunicações. O projeto veda, na prática de descontos, a redução de tarifa por critério subjetivo, observado o princípio da justa competição, prevê que os descontos terão duração mínima de 12 meses e dispõe que os usuários beneficiados deverão ser informados sobre o término do desconto com antecedência mínima de 30 dias. Já aprovada na CAE e na CMA, encontra-se na CCT, onde receberá decisão terminativa. O relator na comissão é Aloysio Nunes Ferreira (PSDB-SP).

• Buscando aprimorar o direito à informação sobre as condições de uso dos serviços pré-pagos, Lídice da Mata (PSB-BA) apresentou o PLS 52/2012. O projeto determina

que o usuário de serviços de telecomunicações tem direito a uma informação adequada e disponível em site sobre as condições de prestação dos serviços, as tarifas e os preços e sobre a utilização dos créditos, assegurada a privacidade. Aprovado no Senado, o projeto foi remetido à Câmara.

### Saiba mais

Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações  
<http://bit.ly/resolucao632>

Anatel  
[www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br)

Veja esta e outras edições do Especial Cidadania em  
[www.senado.leg.br/especialcidadania](http://www.senado.leg.br/especialcidadania)



Antenas de telefonia móvel em Brasília: a partir de 8 de julho, deve ficar mais fácil cancelar um serviço de telefonia móvel e fixa, de banda larga ou de TV por assinatura

## Principais mudanças previstas

### CANCELAMENTO AUTOMÁTICO

Mesmo sem falar com um atendente da operadora, o consumidor poderá cancelar o serviço de telecomunicações por meio da internet ou simplesmente digitando uma opção no menu na central de atendimento telefônico da prestadora (*call center*). O cancelamento automático deverá ser processado pela operadora em, no máximo, dois dias úteis. O cancelamento também pode ser efetuado por meio de atendente, se o cliente assim desejar, e, nesse caso, se dá no momento da solicitação. Prazo para implementação da medida: **até 8 de julho deste ano.**

### SE A LIGAÇÃO CAIR, CENTRAL DA OPERADORA DEVE RETORNÁ-LA

A prestadora será obrigada a retornar a ligação para o consumidor se ela sofrer descontinuidade durante o atendimento no *call center*. Caso não consiga retomar contato, a operadora deve mandar mensagem de texto com número de protocolo. A conversa deve ser gravada — assim como os demais diálogos entre a central de atendimento e o usuário — e deve ser armazenada por seis meses. O consumidor tem direito a cópia dessas gravações. Prazo para implementação: **até 8 de julho deste ano.**

### FACILIDADE PARA CONTESTAR COBRANÇAS

Sempre que o consumidor questionar o valor ou o motivo de uma cobrança, a empresa terá 30 dias para lhe dar uma resposta. Se não responder no prazo, a prestadora deve automaticamente corrigir a fatura (caso ela ainda não tenha sido paga) ou devolver em dobro o valor questionado (caso a fatura já tenha sido paga). O consumidor pode questionar faturas com até três anos de emissão. Prazo para implementação: **até 8 de julho deste ano.**

### VALIDADE MÍNIMA DE 30 DIAS PARA CRÉDITO DE CELULAR PRÉ-PAGO

Todas as recargas de telefonia celular na modalidade de pré-pago terão validade mínima de 30 dias. Atualmente, são oferecidos créditos com períodos de validade inferior, o que confunde o consumidor. As operadoras deverão ainda oferecer duas outras opções de prazo de validade de créditos, de 90 e 180 dias. As opções devem estar disponíveis tanto nas lojas próprias como em estabelecimentos que estão eletronicamente ligados à rede da operadora (supermercados, por exemplo). O usuário também deverá ser avisado pela prestadora

sempre que os créditos estiverem na iminência de expirar. Os pré-pagos representam 78% da base de acessos móveis do país. Prazo para implementação: **até 8 de julho deste ano.**

### PROMOÇÕES PASSAM A VALER PARA TODOS: NOVOS E ANTIGOS ASSINANTES

Atualmente, muitas operadoras fazem ofertas promocionais (com preços mais baixos ou mesmo com gratuidades) para captar novos assinantes, mas não oferecem as mesmas condições para aqueles que já assinam os serviços. Com o novo regulamento, qualquer um — assinante ou não — tem direito a aderir a qualquer promoção que for anunciada pela operadora na área geográfica da oferta. Caso já seja cliente, o interessado em mudar de plano precisa ficar atento sobre eventual multa decorrente da fidelização do plano atual. Prazo para implementação: **até 8 de julho deste ano.**

### MAIS TRANSPARÊNCIA NA OFERTA DOS SERVIÇOS

Antes de formalizar a contratação de qualquer serviço, as operadoras deverão apresentar ao potencial cliente, de forma clara e organizada, um sumário com

as informações sobre a oferta. Por exemplo, se o valor inicial é ou não uma promoção — e, caso seja promoção, até quando ela vale e qual será o valor do serviço quando ela terminar. Também deverão deixar claros, entre outros pontos, quanto tempo demora até a instalação do serviço, o que está incluído nas franquias, o que está fora delas e quais as velocidades mínima e média garantidas para conexão, no caso de internet. Prazo para implementação: **até 8 de julho deste ano.**

### CONTRATO, FATURAS ANTIGAS E HISTÓRICOS DE CONSUMO PODERÃO SER BAIXADOS DA INTERNET

Com o uso de senha individual, os consumidores terão acesso via internet às informações mais importantes sobre a relação com a operadora, como: o contrato em vigor, as faturas e os relatórios detalhados de consumo dos últimos seis meses, um sumário que informe ao consumidor as características do contrato (a franquia a que ele tem direito, o que entra e o que não entra na franquia, qual é o valor de cada item contratado). O usuário tem direito a acessar as informações até seis meses depois de eventual rescisão do contrato. Prazo para implementação: **até março de 2015.**

### SITE DE OPERADORA PERMITIRÁ ACESSO A PROTOCOLOS E GRAVAÇÕES DO ATENDIMENTO

Pela internet, o consumidor terá acesso ao histórico de todas as demandas (reclamações, pedidos de informação, solicitações) que fez à operadora, por qualquer meio, nos últimos seis meses. Também será possível solicitar a cópia das gravações de atendimentos feitos pela central telefônica. O acesso às informações deverá ser permitido até seis meses após eventual rescisão. Prazo para implementação: **até março de 2015.**

### MAIS FACILIDADE NA COMPARAÇÃO DE PREÇOS

A Anatel quer facilitar a tarefa de comparação de preços e ofertas para o consumidor. Para isso, o regulamento prevê que todas as operadoras, de todos os serviços, deverão disponibilizar, em forma padronizada, os preços que estão sendo praticados para cada serviço e as condições de oferta. Prazo para implementação: **até março de 2015.**

### FIM DA COBRANÇA ANTECIPADA

Hoje, algumas operadoras fazem a cobrança da assinatura antes de os serviços serem utilizados. No começo de um mês, são cobrados os serviços que serão prestados até o final do mesmo mês. Nesses casos, se o consumidor cancelar o serviço no meio de um mês que ele já pagou, tem que esperar para receber de volta os valores pagos. Com o novo regulamento, a cobrança só poderá ser feita após a fruição dos serviços. Assim, se o cliente quiser cancelar o serviço no meio do mês, pagará na próxima fatura apenas o valor proporcional ao período em que efetivamente usou o serviço. Prazo para implementação: **até 8 de julho deste ano.**

### UNIFICAÇÃO DE ATENDIMENTO NO CASO DE COMBOS

Com o novo regulamento, os consumidores de pacotes combo (que unem telefonia fixa, banda larga e TV por assinatura, por exemplo) poderão resolver assuntos relativos a qualquer um dos serviços entrando em contato com uma única central de atendimento telefônico. Prazo para implementação: **até setembro de 2015.**