

Saiba mais sobre a telefonia móvel

Nesta edição, os usuários de telefonia móvel (celular) vão conhecer alguns de seus direitos e os projetos que tramitam no Congresso para ampliá-los. Quem ainda não tem celular deve saber que, mesmo que seu nome tenha sido incluído na lista de inadimplentes de órgãos de proteção ao crédito, as operadoras não podem se negar a lhe vender uma linha de serviço celular, mas podem restringir a oferta a determinados planos. Quem já é usuário de serviço de telefonia móvel e verificar que seus direitos não estão sendo respeitados deve procurar sua operadora e, se não resolver, a Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) ou o Procon local.

FOTOS: MOREIRA MARIZ



O número de celulares habilitados no Brasil aumentou 53% entre janeiro de 2004 e de 2005

Direitos dos usuários de telefone celular

► **Assinatura básica** – No celular pós-pago, a assinatura básica é o valor do plano de serviço. O plano básico (que todas as empresas são obrigadas a oferecer) deve garantir direitos mínimos, como o recebimento de contas mensais e a discriminação dos valores cobrados. A unidade de tempo na telefonia móvel é o segundo ou o minuto, e não o pulso. Para quem possui o plano básico ou o de referência de serviço, somente são cobradas as ligações com duração de mais de três segundos e, do quarto ao trigésimo segundo, é cobrado o valor total correspondente a 30 segundos. As



condições, o preço e as características dos demais planos são variáveis e devem constar do contrato. No pré-pago não há assinatura mensal, mas o valor do minuto costuma ser mais caro que no pós-pago.

► **Tarifas** – Ligações entre localidades com o mesmo DDD são tarifadas como locais (Valor de Comunicação – VC1, o mais baixo). No pós-pago, os valores dos interurbanos devem vir detalhados na conta. Se os códigos DDDs da localidade de origem e da de destino tiverem o primeiro dígito em comum, a ligação é tarifada como VC2, e se o primeiro dígito for diferente, como VC3. Em cada interurbano você pode utilizar a prestadora de longa distância que escolher.

► **Qualidade do sinal** – Se, ao usar o celular em galerias, garagens, elevadores, montanhas ou túneis, ocorrer falha ou perda do sinal, informe à operadora e solicite providências, pois a Anatel requer condições mínimas de qualidade do serviço.

► **Área de registro (roaming)** – Ao contratar o serviço móvel, o usuário registra uma localidade onde vai usá-lo. Se fizer ou receber chamadas fora

dessa área, a prestadora pode cobrar o Adicional por Deslocamento de Chamadas (AD).

► **Área de cobertura** – É a rede telefônica de sua operadora. Se for viajar, verifique junto à empresa se o seu celular funcionará no destino.

► **Ligações a cobrar** – Mesmo que o consumidor não possua mais créditos no celular pré-pago, pode ligar a cobrar, desde que o último cartão inserido esteja na validade.

► **Detalhamento da conta** – O usuário, seja o seu serviço pré ou pós-pago, pode pedir à operadora o detalhamento das ligações feitas no período de até 90 dias anteriores à solicitação. O demonstrativo das ligações deve ser enviado em até 48 horas e não pode ser cobrado.

► **Atraso no pagamento** – Se o usuário atrasar o pagamento, a operadora deve avisá-lo de que o aparelho pode ser bloqueado para fazer ligações após 15 dias do vencimento da conta, e para receber ligações após 30 dias. Mesmo com o bloqueio, são permitidas ligações para telefones de emergência. Após 45 dias de atraso, o celular pode ser desativado, e o contrato de prestação de serviço cancelado. Caso o pagamento seja efetuado

antes do cancelamento da linha, o aparelho deve ser desbloqueado em até 24 horas após o registro do pagamento.

► **Suspensão** – A suspensão do serviço pós-pago pode ser solicitada à operadora por até 180 dias. Consulte-a sobre condições e valores cobrados.

► **Mudança de serviço** – Só pode ser cobrada a mudança de pós para pré-pago ou vice-versa se previsto em contrato.

► **Roubo ou perda** – Caso seu aparelho seja roubado ou perdido, registre ocorrência em delegacia policial e ligue para a operadora pedindo bloqueio da linha. Para impedir que o aparelho seja habilitado, informe o número do boletim de ocorrência e peça para incluir o número de série do aparelho (constante da nota fiscal) no Cadastro Nacional de Celulares Roubados.

► **Serviço 0800 das operadoras** – A Anatel não permite que as chamadas passem por propagandas e exige o acesso direto ao atendente como opção no menu principal. O protocolo de atendimento deve ser informado ao consumidor, que não pode esperar mais de 10 segundos pela entrada do telefonista. O atendimento deve durar, no máximo, 60 segundos.

Anatel divulga ranking de reclamações

Dos atendimentos feitos pela Assessoria de Relações com os Usuários da Anatel, quase 51,5% são sobre telefonia móvel. As maiores porcentagens de queixas são quanto a erros em contas e cobranças (37%) e falhas no atendimento ao usuário nos postos das prestadoras, ou nos seus serviços 0800 (21%). A Anatel divulga em seu site, mensalmente, o ranking de reclamações por prestadora. Veja o mais recente:

Posição	Holding prestadora de Serviço Móvel Pessoal	Reclamações na Anatel por 1.000 assinantes*
1º	Brasil Telecom Celular	1,799
2º	Claro	0,516
3º	Tim	0,357
4º	Oi Celular	0,285
5º	Triângulo Celular (CTBC)	0,276
6º	Vivo	0,264
7º	Telemig Celular /Amazônia Celular	0,181
8º	Sercomtel Celular	0,047

* Período: 1º a 30 de abril de 2005
Total de reclamações: 24.492
Assinantes de telefonia móvel no período: 70.790.305

Cartão pré-pago poderá ter prazo ilimitado

Para que o consumidor possa monitorar seu consumo e conferi-lo ao receber a conta, tramita na Comissão de Serviços de Infra-Estrutura do Senado o Projeto de Lei (PL) 39/02, do então senador Arlindo Porto (PTB-MG), que dispõe sobre a instalação opcional e gratuita de aparelho para a medição de tempo das ligações nos serviços fixo e de celular. O relator é o senador Rodolpho Tourinho (PFL-BA). Na Câmara, o PL 4.861/05, do deputado João Caldas (PL-AL) – que visa permitir que o usuário possa consultar o valor da tarifa, inclusive o preço praticado pela concorrência, no visor do celular –, é um dos 23

projetos apensados (tramitando em conjunto) ao PL 3.213/00, do deputado Carlos Rodrigues (PL-RJ). Este projeto está na Comissão de Defesa do Consumidor da Câmara e obriga as prestadoras a fornecerem extratos detalhados de todas as ligações, inclusive as locais. Apensado a ele está também o PL 4.756/05, do deputado Almir Moura (sem partido-RJ), que obriga as operadoras a enviarem demonstrativos mensais aos usuários de pré-pago.

Hoje, as prestadoras podem oferecer cartões de serviço pré-pago válidos por 90 dias ou mais, desde que por preço não abusivo. Dois projetos de

lei na Câmara podem proibir a imposição de prazo para utilização dos créditos desses cartões. O primeiro é o PL 44/03, do deputado Enio Bacci (PDT-RS), e o outro é o substitutivo do deputado Celso Russomanno (PP-SP) ao PL 7.415/02, do deputado Pompeo de Mattos (PDT-RS), que acrescenta que a linha poderá continuar ativa por até um ano sem créditos.

Em defesa das vítimas de clonagem e de falsificação de acesso ao serviço móvel, o deputado Antonio Carlos Mendes Thame (PSDB-SP) apresentou o PL 4.260/04, que as isenta de arcar com despesas causadas por uso indevido de seus dados.

Informações

Ministério das Comunicações
Tel.: (61) 311-6000
www.mc.gov.br

Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel)
Tel.: (61) 2312-2000
0800-33-2001
www.anatel.gov.br

Procon Distrito Federal
Tel.: (61) 151
www.procon.df.gov.br

Portal do Consumidor
www.portaldoconsumidor.gov.br

Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec)
Tel.: (011) 3874-2152, de 2ª a 6ª, das 9h às 12h e das 13h às 17h
www.idec.org.br

Telemig Celular
Tel.: 0800 704-1404
www.telemigcelular.com.br

Tele Norte Participações (Amazônia

Celular)
Tel.: 0800 99 1404
www.amazoniacelular.com.br

Vivo
Tel.: 0800 772 8486
www.vivo.com.br

Claro e BCP
Tel.: 0800 036 3636
www.claro.com.br

Tim e Maxitel
Tel.: 0800 741 4141
www.tim.com.br

Oi Celular
Tel.: 0800 285 3131
www.oi.com.br

Sercomtel Celular
Tel.: 0800 400 4343
www.sercomtelcelular.com.br

CTBC Celular
Tel.: 0800 34 2002
www.ctbctelecom.com.br