



RECLAMAÇÕES NA ANATEL

ANATEL RECEBE MEIO MILHÃO A MENOS DE RECLAMAÇÕES EM 2017

A Anatel registrou 506.161 reclamações a menos no Brasil em 2017, em comparação ao ano anterior. A Superintendência de Relações com os Consumidores (SRC) recebeu, no total, cerca de 3.405.697 reclamações contra prestadoras de telecomunicações, representando queda de 12,9% no volume de queixas em relação ao ano anterior. Esse é o segundo ano consecutivo de diminuição: entre 2015 e 2016 as queixas foram reduzidas em 4,3%.

A queda das reclamações é referente aos serviços de banda larga fixa, de telefonia fixa, de telefonia móvel nas modalidades pré-paga e pós-paga, e o de TV por Assinatura. Juntos, eles totalizam 327.267.253 dos contratos para prestação de serviços de telecomunicações ativos no país.

Para conferir todas as informações sobre as reclamações na Anatel em 2017, acesse www.anatel.gov.br/consumidor.

CRIMES CIBERNÉTICOS

DESCUBRA COMO SE PROTEGER DE ATAQUES NA INTERNET!

Quem nunca desconfiou de um e-mail ou mensagem recebida por aplicativo com um link estranho? Cuidado: ao clicar nele, você pode ser vítima de um crime cibernético. Esse problema cresceu tanto, que até forçou mudanças na estrutura de combate a crimes no Brasil.

Para dar apoio ao trabalho das delegacias comuns no combate a crimes cometidos online, foram criadas as delegacias especializadas em crimes cibernéticos. Confira como acionar essas delegacias e saiba quais são os golpes mais comuns na web. Acesse o [Portal do Consumidor da Anatel](#).

ACESSIBILIDADE

CONHEÇA AS NOVAS REGRAS DA ANATEL PARA PROMOVER ACESSIBILIDADE E INCLUSÃO

Em dezembro, entrou em vigor o Regulamento Geral de Acessibilidade (RGA), estabelecido pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel). A medida traz diversas regras que promovem a inclusão de pessoas com deficiência. Agora, as prestadoras têm de disponibilizar em sua página na internet e nos demais canais de atendimento informações sobre os serviços em formato acessível. As empresas também devem viabilizar um atendimento pela internet com mecanismos de interação via mensagem eletrônica, webchat e videochamada, conduzido por profissionais qualificados para atender as pessoas com deficiência. Outra novidade é que as operadoras têm de garantir atendimento presencial especializado que possibilite a melhor comunicação para as pessoas com deficiência auditiva e também assegurar a acessibilidade de sua página na internet, proporcionando o pleno acesso às informações.

Para saber mais detalhes sobre o regulamento, acesse o [Portal Institucional da Anatel](#).

TV INTERATIVA

ANATEL E EBC DISPONIBILIZAM CONTEÚDO INTERATIVO COM DICAS PARA CONSUMIDOR DE TELECOM EM EMISSORAS DE TV DO PAÍS

A Anatel, em parceria com a Empresa Brasil de Comunicação (EBC), está divulgando conteúdos interativos com orientações e dicas para consumidores de telecomunicações. São pequenas mensagens inseridas ao longo da programação televisiva a respeito de direitos do consumidor, telecomunicações e tecnologia.

Os conteúdos já estão sendo veiculados nos canais da TV Brasil nas cidades de Brasília (canal 2.1), Rio de Janeiro (2.1) e São Paulo (62.1). O material ainda não está disponível nas demais emissoras participantes da Rede Nacional de Comunicação Pública.

Para navegar de forma interativa, o telespectador deve clicar nas teclas ok, nas teclas coloridas ou nas setas laterais para cima e para baixo. A tecla "ok" serve para entrar na aplicação, a tecla verde faz com que o usuário volte à tela anterior e a tecla vermelha possibilita que o indivíduo saia do modo de interatividade. Essas coordenadas também aparecem na tela do televisor, para facilitar a navegação e torná-la mais intuitiva.

Além dos conteúdos interativos, também estão sendo desenvolvidas outras ações para promover o consumo consciente e orientar os usuários do setor quanto a seus direitos e deveres, como os spots de rádio com dicas rápidas sobre telecomunicações.

Caso queira saber mais, acompanhe as novidades em www.anatel.gov.br/consumidor.

Conteúdo produzido e distribuído pela Superintendência de Relações com Consumidores - SRC

[Portal Anatel](#) [Facebook](#) [Twitter](#)