



participe da revisão do regulamento de  
direitos do consumidor de telecom

**DEIXE A SUA OPINIÃO!**

#### TOMADA DE SUBSÍDIOS PÚBLICA

### COMO MELHORAR O ATENDIMENTO DAS PRESTADORAS DE TELECOMUNICAÇÕES?

A Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) deu início nesta quarta, 19 de abril, a mais uma etapa participativa do processo de revisão do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC): uma tomada de subsídios pública, via internet, que busca coletar os diferentes pontos de vista da sociedade sobre as regras de proteção dos direitos de quem contrata serviços como telefonia móvel e fixa, banda larga e TV por assinatura.

O processo de mudança do regulamento tem por objetivo tornar as regras mais claras, garantir que os direitos dos usuários sejam cumpridos e simplificar a regulamentação, partindo do pressuposto de que devem ser mantidos e aprofundados avanços já conquistados. Anteriormente, a Anatel realizou estudos e diagnósticos sobre o tema e, a seguir, promoveu reuniões e eventos para colher subsídios de entes, entidades e empresas envolvidas com o tema. Nesses momentos, entidades de defesa do consumidor, Ministério Público, governo e prestadoras, dentre outras, puderam se manifestar livremente sobre o atual regulamento. Agora, a tomada de subsídios do RGC, feita para ouvir cada consumidor de serviços de telecomunicações, será realizada até 18 de maio. Para participar, basta acessar o sistema [Diálogo Anatel](#), inscrever-se e ler o material de apoio.

Se quiser saber mais sobre o assunto, acesse o [Portal do Consumidor](#).

#### HISTÓRIA DAS TELECOMUNICAÇÕES

### PRIMEIRA LIGAÇÃO DE CELULAR FAZ 45 ANOS: CONFIRA SEUS DIREITOS EM TELEFONIA MÓVEL

Há 45 anos, em 3 de abril de 1973, o engenheiro estadunidense Martin Cooper caminhava pela 6ª Avenida, em Nova York (EUA), segurando próximo à orelha, com dificuldade, um aparelho pesado e comprido. Cooper tinha em mãos o primeiro telefone celular a realizar uma ligação. Como não podia perder tempo, uma vez que a bateria do aparelho durava pouco, ele se apressou em contar a novidade: “Estou ligando para você de um telefone celular de verdade, portátil e que cabe na mão”, disse o engenheiro a um colega.

Ainda que não coubesse no bolso, a invenção era inovadora por não precisar de fios para funcionar e foi um marco nas telecomunicações. Até meados da década de 1990, o produto ainda era incomum e muito caro no Brasil. A consumidora Waldisia Pinho relata que, para conseguir uma linha de celular naquela época, precisou entrar em uma longa lista de espera. Após encarar a fila e habilitar o aparelho, porém, acabou trocando o celular por um carro: “Não fiquei nem uma semana com ele e recebi uma proposta de compra. No fim, troquei o aparelho por um carro usado”, relembra ela.

Para saber mais detalhes sobre a matéria, acesse o [Portal do Consumidor da Anatel](#).

#### GRATUIDADE DE ORELHÕES

### EMPRESAS LIBERAM LIGAÇÕES GRATUITAS DE ORELHÕES EM ESTADOS DO NORTE E DO NORDESTE

Orelhões da prestadora Oi devem realizar ligações gratuitas para telefones fixo e celular de todo o país. A regra passou a valer no início de abril e as ligações gratuitas podem ser feitas de 12 estados brasileiros: Alagoas, Amazonas, Amapá, Bahia, Ceará, Maranhão, Pará, Paraíba, Pernambuco, Piauí, Rio Grande do Norte e Roraima. As chamadas não vão ser cobradas ao longo de seis meses, ou seja, até 30 de setembro deste ano.

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

#### PARTICIPAÇÃO SOCIAL

### ANATEL DIALOGA COM A SOCIEDADE PARA ESCLARECER DIREITOS DO CONSUMIDOR

O escritório regional da Anatel no Rio de Janeiro vem participando de diversos eventos de interesse público para orientar a população local sobre direitos do consumidor de telecomunicações. A iniciativa é desenvolvida em parceria com a Superintendência de Relações com Consumidores (SRC) e dá continuidade ao trabalho iniciado em março, na ocasião do Dia Mundial do Consumidor, comemorado em 15/3.

Nos dias 12 e 13 de abril, a equipe da Agência no Rio de Janeiro realizou uma palestra para alunos da Rede Municipal de Educação de Queimados-RJ, ministrada no Teatro-Escola Marlice Margarida Ferreira da Cunha. Crianças e adolescentes do ensino fundamental e médio de diversas escolas e estudantes da modalidade de ensino Educação para Jovens e Adultos (EJA) participaram da ação, que englobou instituições da zona urbana e também de áreas rurais do município.

Confira mais detalhes sobre essas e outras atividades desenvolvidas no Rio nas últimas semanas. Acesse o [Portal do Consumidor da Anatel](#).