

**BALANÇO 2018****ANATEL REGISTRA QUEDA DE 13,6% NAS RECLAMAÇÕES EM 2018**

O número de reclamações registradas em 2018 na Anatel caiu 13,6% em relação a 2017. No total, foram recebidas 2,9 milhões de reclamações nos canais de atendimento da Agência, 462,4 mil a menos que em 2017. Este é o terceiro ano consecutivo em que são registradas quedas no volume de reclamações: elas já haviam sido reduzidas em 4,3% no ano de 2016 e em 12,9% no ano de 2017.

A queda no número de reclamações também pode ser observada em termos relativos à base de consumidores de cada serviço. Em 2018, foram registradas em média, por mês, 0,77 reclamações para cada grupo de 1.000 acessos em serviço. No ano anterior, esse índice foi de 0,87 reclamações ao mês para cada mil acessos em serviço e, em 2016, era de 0,96.

Confira mais detalhes sobre o assunto no [Portal do Consumidor da Anatel](#).

Já para saber mais sobre as sucessivas quedas nas reclamações registradas na Anatel, acesse o [Balanço de Reclamações de 2018](#) e o [Balanço de Reclamações de 2017](#).

**COMITÊ DE DEFESA DOS USUÁRIOS****CDUST RECEBE DOIS NOVOS MEMBROS**

O Comitê de Defesa dos Usuários de Serviços de Telecomunicações (CDUST) conta com dois novos representantes de entidades de defesa do consumidor: Marcelo Monteiro Salomão, do Procon do Mato Grosso do Sul, e Diogo Moyses Rodrigues, do Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec).

Salomão é advogado, com MBA em Gestão Educacional e professor de Direito Civil. Atuou como secretário municipal de educação e também na Secretaria Estadual de Educação. Atualmente é o superintendente do Procon do Mato Grosso do Sul. Já Rodrigues é pesquisador e líder do Programa de Direitos Digitais do Idec. É graduado em Comunicação Social pela Universidade de São Paulo e mestre em Direito pela USP.

Os novos membros substituirão Moyses Bendahan, que deixou o Comitê em função de renúncia, e Rafael Zanatta, que se afastou do Idec.

Se quiser conhecer melhor o Comitê, acesse o [Portal do Consumidor da Anatel](#).

## SEGURANÇA DIGITAL

### CUIDADOS AO ACESSAR UMA REDE DESCONHECIDA POR WI-FI: SAIBA COMO SE PROTEGER

Ciberataques têm sido cada vez mais comuns no mundo. As estimativas variam muito, mas empresas que atuam na área de segurança virtual chegam a estimar que entre 40 e 60 milhões de brasileiros já sofreram, pelo menos, um ataque desse tipo.

Um primeiro passo para não ser uma vítima é se preocupar com a segurança da sua rede e do seu terminal. Ao se conectar a internet por rede sem fio (Wi-Fi), é muito importante que os usuários fiquem atentos: sempre existe a possibilidade de pessoas mal-intencionadas também estarem online, principalmente em uma rede pública ou aberta, explica o Gerente de Planejamento, Operação e Manutenção de Rede da Anatel, André Gustavo Gonçalves. “As redes totalmente abertas estão mais sujeitas à exploração de vulnerabilidades por hackers mal intencionados, pois não solicitam nenhum tipo de registro (cadastro) de informações de quem está utilizando o serviço”, aponta o especialista.

As duas formas mais comuns de ataques em redes Wi-Fi são roubo de dados e direcionamento de tráfego. No primeiro caso, o cibercriminoso acessa e monitora as informações das pessoas conectadas com o objetivo de roubar usuários e senhas de serviços como e-mail e redes sociais. Na outra categoria, o transgressor é capaz de direcionar os usuários para páginas falsas diversas como de um banco ou e-commerce, por exemplo, e assim consegue roubar dados financeiros.

Leia a íntegra da notícia no [Portal do Consumidor](#) da Anatel.

## FISCALIZAÇÃO REGULATÓRIA

### ANATEL PROMOVE DEBATES SOBRE FISCALIZAÇÃO REGULATÓRIA

A Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) realiza, entre fevereiro e março, audiências públicas sobre o Regulamento de Fiscalização Regulatória. Os encontros acontecerão em diferentes capitais: Brasília (DF), Manaus (AM), Porto Alegre (RS), Salvador (BA) e São Paulo (SP). Os interessados em enviar sugestões sobre o tema devem acessar a Consulta Pública nº 53 no [Sistema de Acompanhamento de Consultas Públicas](#) da Agência até o dia 27 de março.

Para saber mais sobre as datas e locais das audiências, acesse o [Portal Institucional da Anatel](#).

## PARTICIPAÇÃO SOCIAL

### CDUST E CONSELHOS DE USUÁRIOS REALIZAM ELEIÇÕES EM 2019

Neste ano, a Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) vai selecionar novos membros para compor o Comitê de Defesa dos Usuários de Telecomunicações (CDUST), responsável por assessorar e subsidiar o Conselho Diretor da Anatel em assuntos relacionados à defesa e à proteção dos direitos dos consumidores. O Comitê conta com representantes de entidades como Procons e Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec) e é formado por 16 membros efetivos. O calendário de eleições será divulgado no [Portal do Consumidor da Anatel](#).

Também em 2019, serão escolhidos os novos participantes dos Conselhos de Usuários. Os editais para essas eleições deverão ser publicados em junho. Os conselhos são espaços criados pelas prestadoras em decorrência de regulação da Anatel (Resolução nº 623/2013 da Anatel) e servem para manter canais de participação da sociedade. Eles são um caminho de diálogo entre a prestadora e os consumidores. Quem participa são cidadãos brasileiros e representantes de órgãos e entidades de defesa do consumidor, sendo que todos os membros devem ser previamente eleitos.

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

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