



Cansou de *call center*?
Use o cancelamento automático!

Ao ligar para a prestadora,
escolha a opção de cancelar
sem falar com o atendente.
Ou use o *site* da prestadora.

#Querocancelar

ANATEL

#QUEROCANCELAR**ANATEL LANÇA CAMPANHA PARA ENSINAR COMO RESCINDIR CONTRATOS**

A Anatel preparou a campanha #querocancelar para esclarecer o consumidor sobre como realizar o cancelamento de serviços de telecomunicações. A iniciativa vem sendo divulgada pelas redes sociais da Agência, como Facebook e Twitter, além de estar disponível em uma seção no [Portal do Consumidor](#) que engloba todas as informações sobre como cancelar serviços de maneira rápida e fácil.

O tema foi escolhido porque a Agência verificou que o consumidor ainda tem dificuldade em cancelar os serviços. A Anatel recebeu, em 2018, 250 mil reclamações sobre o assunto (o que corresponde a 8% do total de reclamações). Enquanto o volume de reclamações sobre outros aspectos da prestação de serviços caiu, o volume de reclamações sobre dificuldade em cancelar permaneceu estável.

Sobre os direitos na hora de cancelar é importante que o consumidor saiba que: é possível cancelar, por telefone ou pela internet, sem falar com atendente.

Quer cancelar um serviço de telecom? Participe da campanha #querocancelar nas redes sociais e saiba tudo sobre as regras de cancelamento! Acesse o [portal do consumidor da Anatel](#).

DIREITOS DO CONSUMIDOR**ANATEL E UIT DISPONIBILIZAM CURSO GRATUITO SOBRE REGRAS E DIREITOS DE USUÁRIOS DO SETOR**

A Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), em parceria com a União Internacional de Telecomunicações (UIT), elaborou um curso introdutório e gratuito sobre direitos do consumidor de serviços de telecomunicações no Brasil. Ele é voltado a todos consumidores interessados no tema e, em especial, aos profissionais de entidades de defesa do consumidor e membros dos Conselhos de Usuários. O conteúdo está dividido em sete módulos e aborda temas como o papel da Anatel na relação com o consumidor e atuação de outras entidades, oferta, atendimento e cobrança de serviços de telecomunicações, entre outros.

Para saber mais sobre o assunto e acessar o curso, confira as orientações no [portal da Anatel](#).

PRÊMIO

CONCURSO DA ANATEL VAI PREMIAR PRÁTICAS INOVADORAS NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

A Agência Nacional de Telecomunicações acaba de lançar um concurso para premiar práticas inovadoras nas relações de consumo. A ideia é destacar duas boas iniciativas das prestadoras de serviços do setor no âmbito do atendimento ao consumidor e, com isso, estimular a melhoria na qualidade dos serviços e o respeito aos direitos dos consumidores.

O prazo de inscrições termina em 10 de junho. O resultado será divulgado pela Anatel até novembro de 2019. Confira as regras do prêmio no [edital](#).

Os projetos premiados serão reconhecidos pela Anatel por meio de um certificado com o ano de concessão do prêmio, o nome do projeto e o nome da prestadora que desenvolve a iniciativa. Será premiada uma iniciativa de prestadora de pequeno porte (PPP) – ou seja, empresas que possuem participação de mercado nacional inferior a 5% em cada mercado de varejo em que atua – e outra de prestadora que não se encaixa nesse perfil. As PPP poderão inscrever um projeto e as demais, até duas iniciativas.

Para participar da ação, os projetos apresentados devem ter sido implementados por prestadoras de serviços de telecomunicações de interesse coletivo a partir de janeiro de 2018 ou devem estar em fase de implementação, desde que tenham resultados objetivos ou mensuráveis.

Acompanhe outras informações sobre o tema no [portal do consumidor](#).

DIA DO CONSUMIDOR

EQUIPES DA ANATEL EM DIVERSOS ESTADOS PARTICIPAM DE EVENTOS NO MÊS DO CONSUMIDOR

Na Semana do Consumidor, entre os dias 11 e 15 de março, representantes da Anatel em diversas cidades participaram de debates públicos e ações de esclarecimento sobre os direitos dos consumidores no setor de telecomunicações. Belém (PA), Curitiba (PR), Fortaleza (CE), Maceió (AL), Manaus (AM), Porto Alegre (RS), Recife (PE), Rio de Janeiro (RJ), Salvador (BA), Teresina (PI) e Vitória contaram com iniciativas do gênero, todas gratuitas e abertas ao público em geral.

Confira mais detalhes sobre esses encontros no [portal da Anatel](#).

PESQUISA 2018

RESULTADO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO E QUALIDADE PERCEBIDA É DIVULGADO PELA ANATEL

A Anatel divulgou, no dia 11 de março, os resultados da Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida, que entrevistou cerca de 100 mil consumidores de Telefonia Fixa, Telefonia Móvel Pré e Pós-pagas, Banda Larga Fixa e TV por assinatura nas 27 Unidades da Federação. Foram aferidas a satisfação geral do consumidor com a sua prestadora e também sua percepção de qualidade sobre os diferentes aspectos do serviço contratado.

De modo geral, no ano de 2018, o desempenho dos serviços pesquisados melhorou em relação às pesquisas anteriores. Na média nacional, subiu a nota de satisfação geral (numa escala de 0 a 10) para todos os serviços. Os indicadores de qualidade percebida também registraram aumentos significativos em todos os serviços pesquisados.

Os consumidores de Telefonia Móvel Pós-paga foram os que se declararam mais satisfeitos, com a nota média nacional de 7,32, contra 6,99 em 2017. Na média nacional, houve evolução positiva deste indicador para todas as empresas pesquisadas, com exceção da Porto Seguro, que se manteve estável, na primeira posição.

A Agência foi responsável por desenvolver a metodologia da pesquisa, formular os questionários, sortear os contatos a serem entrevistados e controlar toda a sua execução. As entrevistas, por telefone, foram realizadas pela empresa Ibope Inteligência entre julho e novembro de 2018.

Este é o quarto ano da pesquisa e os resultados desta edição – e das anteriores – poderão ser consultados e baixados no [portal do consumidor da Anatel](#).

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

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