

Eleições para os ConselhosDeUsuários



PARTICIPAÇÃO SOCIAL

ESTÃO ABERTAS AS ELEIÇÕES PARA OS CONSELHOS DE USUÁRIOS DAS PRESTADORAS DE TELECOM

Os interessados em participar dos Conselhos de Usuários podem se inscrever como candidatos entre os dias 15 e 30 de agosto. As eleições acontecerão de 11 a 18 de setembro, conforme o edital de cada empresa. Atualmente, estão sendo realizadas eleições para 28 conselhos das seguintes prestadoras: Algar Telecom, Claro/NET, Nextel, Oi, Sercomtel, Sky, Telefônica e Tim. Os conselhos são compostos por 12 membros, sendo seis usuários e seis representantes de entidades de defesa do consumidor eleitos pela sociedade.

Os usuários dos serviços de telecomunicações contam com esses espaços para opinar, sugerir ações e acompanhar a qualidade dos serviços das principais empresas de telecomunicações do Brasil. Segundo as regras da Anatel, todas as prestadoras de telefonia fixa ou móvel, de acesso à internet em banda larga e de TV por assinatura que tenham mais de 1 milhão de usuários deverão manter conselhos deste tipo nas regiões geográficas em que atuam.

Para saber mais sobre os Conselhos de Usuários, confira as informações sobre as [eleições 2019](#) no Portal do Consumidor.

TELEMARKETING

ANATEL DETERMINA QUE TELES CRIEM LISTA NACIONAL DE “NÃO PERTURBE” AINDA EM JULHO

A Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) determinou que as principais empresas do setor terão 30 dias para implementar uma lista nacional e única de consumidores que não querem receber chamadas de telemarketing com o objetivo de oferecer serviços de telefonia, TV por assinatura e internet.

A medida vale para as empresas Algar, Claro/Net, Nextel, Oi, Sercomtel, Sky, TIM e Vivo, que também deverão, no mesmo prazo, criar e divulgar amplamente um canal por meio do qual o consumidor possa manifestar o seu desejo de não receber ligações.

A Agência determinou, também, que as empresas que são objeto da decisão não poderão mais efetuar ligações telefônicas com o objetivo de oferecer seus pacotes ou serviços de telecomunicações para os consumidores que registrarem seus números na lista nacional a ser criada.

Com essa medida, a Anatel busca garantir e acelerar a implementação de mecanismos que já haviam sido propostos pelas próprias prestadoras. Em março deste ano, elas se comprometeram a implementar, até setembro, um código de conduta e mecanismos de autorregulação das práticas de telemarketing.

Entenda melhor a proposta por meio do [Portal do Consumidor](#).

PESQUISA DE SATISFAÇÃO E QUALIDADE PERCEBIDA

ANATEL ENTRA EM CONTATO COM CONSUMIDORES PARA REALIZAR PESQUISA 2019

De 8 de julho a 16 de novembro de 2019, você poderá receber uma ligação de representante da Anatel sobre pesquisa relativa aos serviços de telecomunicações.

As perguntas tratarão apenas desse tema e serão solicitados, ainda, os seguintes dados pessoais:

- Município de residência;
- Idade;
- Faixa de renda; e
- Escolaridade

Essas informações são essenciais para compor o perfil sociodemográfico dos entrevistados. A pesquisa não inclui qualquer pergunta sobre número de documentos pessoais, e-mail para contato, endereço, número de cartão de crédito, dados bancários ou senhas. Fique atento e não caia em golpes!

Se quiser entender melhor sobre o funcionamento do processo, acesse o [Portal do Consumidor da Anatel](#).

CONSELHOS DE USUÁRIOS

ANATEL REALIZA V FÓRUM NACIONAL DOS CONSELHOS DE USUÁRIOS

Nos dias 27 e 28 de junho, a Anatel realizou o V Fórum Nacional dos Conselhos de Usuários. O evento ocorreu na Sede da Agência, em Brasília-DF. Participaram do evento cerca de 100 pessoas, dentre os quais presidentes e vice-presidentes dos conselhos, secretários dessas instâncias, representantes das prestadoras, integrantes do Comitê de Defesa dos Usuários de Serviços de Telecomunicações (CDUST) e servidores da Anatel.

Os participantes do fórum puderam acompanhar e debater a implementação da Carta de Brasília, documento de "boas práticas" aprovado no ano anterior. Além disso, discutiram a gestão em vias de se encerrar e as perspectivas para o processo eleitoral já iniciado. Foram, ainda, realizadas apresentações sobre temas sugeridos pelos próprios membros dos conselhos e seus secretários, disponíveis no Portal do Consumidor.

Acesse outras informações no [Portal do Consumidor](#) para saber mais sobre a atuação dos Conselhos de Usuários e para baixar as apresentações.

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

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