



PARTICIPAÇÃO SOCIAL

INTERESSADOS JÁ PODEM SE INSCREVER PARA PARTICIPAR DE CONSELHOS DE USUÁRIOS

A partir de hoje, 15/8, os interessados em participar dos Conselhos de Usuários podem se inscrever no processo eleitoral. As inscrições serão realizadas até 30 de agosto. Já as eleições vão acontecer de 11 a 18 de setembro. Atualmente estão sendo realizadas eleições para 28 conselhos regionais 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, e são mantidos pelas próprias prestadoras.

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 estabelecidas pela 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.

COMITÊ DE DEFESA DOS USUÁRIOS

CDUST TEM VAGAS ABERTAS PARA RECEBER NOVOS REPRESENTANTES

A Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) está recebendo inscrições para quatro vagas no Comitê de Defesa dos Usuários de Serviços de Telecomunicações (CDUST). Os interessados devem enviar suas candidaturas à Agência, até o dia **11 de setembro**, por petição eletrônica no [sistema SEI](#), por carta ou entrega presencial da documentação em representações da Anatel nas capitais de todos os estados. Os candidatos devem fazer referência ao Processo nº 53500.010968/2019-98.

Dentre as vagas, uma é destinada a representante de entidades de classe de prestadoras de serviços de telecomunicações. Já as outras três serão preenchidas por representantes de usuários de telecomunicações ou entidades de defesa do consumidor, públicas ou privadas, sem fins lucrativos. Os mandatos terão início em 2 de outubro de 2019 e término em 1º de outubro de 2023. As regras para o envio das candidaturas e para a seleção podem ser consultadas no [Edital de Convocação nº 28/2019](#).

Acesse o [Portal do Consumidor da Anatel](#) para conhecer mais sobre o funcionamento do Comitê e sobre as eleições.

TELEMARKETING

LISTA NACIONAL DE “NÃO PERTURBE” COMPLETA 30 DIAS

Com mais de 1,8 milhão de números de telefones cadastrados, a lista de bloqueio de telemarketing de serviços de telecomunicações acaba de completar um mês de seu lançamento. A iniciativa da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) busca conter ligações indesejadas feitas pelos prestadores de serviços do setor. Para deixar de receber chamadas com ofertas de serviços de telefonia, TV por assinatura e banda larga, o consumidor deve acessar o site www.naomeperturbe.com.br e preencher o formulário de inscrição.

A suspensão das chamadas pelas empresas de telecomunicações devem ocorrer em até 30 dias, contados da data do cadastramento. Assim, as prestadoras não podem mais ligar para os usuários que se inscreveram no dia em que a lista foi lançada.

A medida decorre de uma ação da Anatel, que determinou, em junho, que as principais empresas do setor implementassem uma lista nacional e única de consumidores que não querem receber chamadas de telemarketing com ofertas de serviços de telecomunicações. As prestadoras Algar, Claro/Net, Nextel, Oi, Sercomtel, Sky, Telefônica/Vivo e TIM, em parceria com a Associação Brasileira de Recursos em Telecomunicações (ABR Telecom), desenvolveram o site “não me perturbe” com essa finalidade.

É importante ressaltar que a medida se refere a ligações relacionadas a ofertas de serviços e produtos de telecomunicações. O problema de ligações indesejadas tem escala global e vem sendo enfrentado por órgãos reguladores de outros países, como Estados Unidos e Índia. No Brasil, estudos de mercado estimam que cerca de dois terços dessas ligações são provenientes de outros setores econômicos que não os de telecomunicações. Em função das competências legais da Anatel, a medida alcança apenas as empresas de telecomunicações, que respondem por cerca de 32% das chamadas indesejadas. A lista do “não me perturbe” vale para todo o Brasil e não substitui os cadastros geridos por Procons em algumas Unidades da Federação.

Caso o consumidor que registrou seu número na lista há mais de um mês continue recebendo ligações de telemarketing de prestadoras do setor, é importante reclamar da situação a partir dos canais de contato disponíveis no próprio site “não me perturbe”. Se, ainda assim, o problema não for solucionado, o usuário pode registrar uma reclamação na Anatel e relatar o ocorrido. Para isso, é só acessar o sistema Fale Conosco, disponível em www.anatel.gov.br/consumidor, ou baixar o aplicativo Anatel Consumidor. Os indicadores de descumprimento serão divulgados pelo www.naomeperturbe.com.br e a Anatel também terá acesso a todos os dados, a fim de acompanhar a efetividade da iniciativa.

Confira outras informações sobre a iniciativa nas [Perguntas Frequentes](#) do site “não me perturbe” ou no [Portal do Consumidor da Anatel](#).

CONCURSO PRÁTICA INOVADORA

ANATEL DIVULGA PROJETOS INSCRITOS EM CONCURSO SOBRE INOVAÇÃO EM RELAÇÕES DE CONSUMO

O presidente da comissão de avaliação do Concurso Prática Inovadora nas Relações de Consumo nos Serviços de Telecomunicações 2019 tornou públicas as inscrições que constam na lista abaixo. Não houve recursos após a divulgação dos inscritos.

Conforme o [edital](#), o objetivo do concurso é destacar duas boas iniciativas das prestadoras de serviços do setor de telecomunicações (uma de pequena prestadora e outra de operadora que não se encaixa nesse conceito). As propostas tratam do atendimento ao consumidor para, com isso, estimular o respeito aos seus direitos e a melhoria na qualidade dos serviços. As propostas serão avaliadas segundo quatro critérios: impacto da solução, alcance, resultados e compromisso.

Confira abaixo a lista dos projetos homologados:

Prestadoras que não se enquadram no conceito de Pequeno Porte

Claro	Aplicativo Meu Técnico
Claro	Prezão Claro Brasil
Oi	Técnico Virtual
Telefônica	Portal Consumidor.gov
Telefônica	Inclusão Digital
TIM	Portal Consumidor.gov
TIM	TIM Pré TOP

Prestadoras de Pequeno Porte

Algar Telecom	First Call Resolution – FCT (Resolução no Primeiro Contato)
Copel Telecomunicações	Ciclo de Diálogo com Partes Interessadas - Clientes Estratégicos
Idigitais Serviços de Internet LTDA.	Acesso WI-FI Livre
Nextel	Somos todos clientes
Unifique Telecomunicações LTDA.	Campanha de Qualidade do Sinal

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

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