

**CUIDADOS AO CONTRATAR OFERTAS E PROMOÇÕES DE NATAL**

Você tem direito de receber o produto ou o serviço conforme foi anunciado. A publicidade faz parte do contrato!

anatel.gov.br

#### DICAS DE NATAL

### OFERTAS E PROMOÇÕES DE FIM DE ANO: EXIJA SEUS DIREITOS NA HORA DA CONTRATAÇÃO

Aproveitando as comemorações de fim de ano, prestadoras de telecomunicações também lançam descontos e ofertas especiais para os consumidores. Eles podem aproveitar a oportunidade para contratar serviços a preços mais baixos ou economizar na hora de presentear familiares e amigos. Mas é preciso que os usuários fiquem atentos aos seus direitos ao comprar um celular novo ou contratar um serviço. Pensando nisso, a Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) preparou algumas dicas para as compras de Natal.

Existem promoções que oferecem desconto apenas para as primeiras mensalidades do plano. Se o consumidor se deparar com um caso assim, é preciso verificar durante quantos meses ele pagará por um valor mais baixo. A recomendação é perguntar à prestadora qual será o valor mensal depois que terminar a promoção. Quem estiver pensando em contratar o serviço deve avaliar se o valor não promocional se encaixa no seu orçamento.

Também é importante sempre conferir se o contrato prevê fidelização. É comum que, em troca de descontos no aparelho ou outros benefícios, o consumidor fique vinculado por um ano à operadora. A multa por quebra de fidelização deve ser proporcional ao tempo restante e ao benefício recebido. A dica é pedir para ver o regulamento da promoção e o contrato antes de fechar negócio. Esses documentos trazem outras informações importantes e a prestadora tem a obrigação de entregá-los no momento da venda. Outra sugestão é que o usuário guarde uma cópia do contrato, para relembra detalhes ou caso venha a precisar posteriormente.

Para saber mais sobre esse e outros assuntos, veja mais dicas sobre o assunto no [Portal do Consumidor da Anatel](#).

#### CONSELHOS DE USUÁRIOS

### PRESTADORAS DIVULGAM CANDIDATOS ELEITOS E SUPLENTES

No início do mês, as prestadoras de serviços de telecomunicações divulgaram os resultados das eleições para Conselhos de Usuários. Para conferir quem foram os novos membros selecionados, acesse o site de cada prestadora a partir do [Portal da Anatel](#).

Com natureza consultiva, os conselhos de usuários são mantidos pelos principais grupos prestadores de serviços de telecomunicações e têm o objetivo de avaliar os serviços e a qualidade do atendimento das prestadoras. Também devem formular sugestões e propostas de melhoria dos serviços, sendo atualmente regidos pela [Resolução nº 623, de 18 de outubro de 2013](#). Hoje estão em funcionamento 30 conselhos de usuários, nas cinco macrorregiões geográficas do país. Confira no [Portal do Consumidor](#) outras informações sobre essas instâncias.

## MAIS TRANSPARÊNCIA

### ANATEL REFORMULA PÁGINA DA AGENDA REGULATÓRIA

Com objetivo de facilitar o acompanhamento das atividades regulamentares e aumentar a transparência, a Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) reformulou o portal da Agenda Regulatória da Agência.

A Agenda Regulatória é um instrumento de gestão que confere maior publicidade, previsibilidade, transparência e eficiência para o processo regulatório, possibilitando o acompanhamento pela sociedade e entes regulados dos compromissos pré-estabelecidos pelo órgão regulador.

Além de informações gerais a respeito da Agenda e de sua execução, a nova página apresenta o detalhamento de cada iniciativa regulamentar, com a linha do tempo de cada uma. Agora é possível visualizar data de conclusão de cada fase e ter acesso aos principais documentos processuais.

Acesse a [Agenda Regulatória 2019-2020](#).

## DADOS DO SETOR

### ANATEL LANÇA PAINEL DE DADOS DO SETOR

Para facilitar o acesso a informações sobre o setor de telecom, a Anatel lançou um novo painel de dados. A ferramenta traz dados sobre pesquisa de satisfação do consumidor, certificação de produtos de telecomunicações, qualidade da prestação dos serviços, espectro e órbita, outorga e licenciamento. A ferramenta também conta com informações segmentadas por região, serviço, granularidade, empresa ou período. Para conhecer a solução, acesse o [Portal da Anatel](#).

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

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