



## Câmara Municipal de Jundiaí

São Paulo

00075

### MOÇÃO Nº

Apoio à ANATEL- Agência Nacional de Telecomunicações por implantar novo regulamento aos serviços de telefonia, TV por assinatura, celular e banda larga, permitindo ao cliente cancelar os contratos através do "CALL CENTER" da empresa, sem passar pelos atendentes.

APRESENTADA.

Presidente  
15/10/2013

22/10/2013

A ANATEL- Agência Nacional de Telecomunicações anunciou no último dia 10 que o consumidor de serviços de telefonia móvel, banda larga e TV por assinatura poderá cancelar automaticamente o contrato, sem a obrigatoriedade de passar pelos atendentes, mas de forma automática através do *CALL CENTER* da empresa, apenas e tão somente digitando as teclas do telefone. Anunciou também que o cancelamento poderá ser feito através da internet, a qualquer tempo, e não mais terá que aguardar pelo prazo de um ano estipulado pelas empresas, chamado de período de fidelização, conforme acontece atualmente.

Com isso, a ANATEL pretende reduzir as milhares de reclamações dos respectivos serviços que ficam atrelados aos contratos por período de, no mínimo, um ano, o que impede as mudanças desejadas pelo consumidor, por ocasião de ofertas e melhores serviços oferecidos entre as próprias empresas concorrentes.

Com o novo regulamento, a ANATEL pretende, também, iniciar os procedimentos para repassar parte do custo que o órgão possui com o seu *Call Center* às empresas do setor, já que os gastos atuais, segundo seus dirigentes, chegam a 20 milhões de reais por ano, sendo que 60% são reclamações dos usuários sobre os serviços prestados pelas empresas de telecomunicações. A idéia da empresa é de que uma parcela seja paga pelas empresas, algo em torno de 12 milhões de reais.

Ainda, segundo a direção da ANATEL, o novo regulamento de atendimento e cobrança dos serviços de telecomunicações (TV por assinatura, banda larga e celular) vai instituir um grupo de trabalho para verificar como se dará o processo. Constando, também, que entre as propostas está a possibilidade de se conceder às empresas um prazo de 48 horas para que a mesma possa tentar recuperar o cliente quando o mesmo pedir o cancelamento do contrato. O que também será definido no novo regulamento.

Deste modo, vimos com bons olhos essa feliz e oportuna iniciativa da ANATEL, sobretudo porque atende a milhares de consumidores em todo o Brasil, incluindo nossa Jundiaí e região, e esperamos que o Regulamento entre em vigor já no início de 2014.

Assim,

**Apresentamos** à Mesa, na forma regimental, sob apreciação do Plenário, esta Moção de Apoio à ANATEL- Agência Nacional de Telecomunicações, por implantar novo regulamento aos serviços de telefonia, TV por assinatura, celular e banda larga, permitindo ao cliente cancelar os contratos através do "CALL CENTER" da empresa, sem passar pelos atendentes, dando-se ciência desta deliberação à Presidente da República, à diretoria da Empresa e ao Diretor do PROCON de Jundiaí.

Saia das Sessões, 15/10/2013

JOSÉ CARLOS FERREIRA DIAS