

## **Pacote de regras para teles passa a valer na próxima terça**

### **Consumidor**

Postado em: 02/07/2014

Regulamento da Anatel prevê série de normas que pretendem facilitar a vida de clientes. Implantação vai até 2016

O funcionário público Antônio Carlos de Andrade, 49 anos, pediu à operadora da qual é cliente para receber um aparelho conjunto de sinal wireless que a empresa estava anunciando como item promocional cerca de dois anos atrás. Usuário havia oito anos de um plano da Net que reúne telefonia, TV a cabo e internet, ele queria atualizar a tecnologia de captação. Ouviu da empresa que a vantagem servia apenas para clientes recém-chegados e que, caso quisesse cancelar o serviço para contar com a promoção, teria de esperar dois anos de carência. Quando ele mesmo comprou um aparelho, a tele se recusou a orientar a instalação. "Colocam você em uma rua sem saída", define Andrade.

Essa postura, comum no setor, será coibida pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) a partir do próximo dia 8. O assunto está no pacote de regras publicado em abril - o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor (RGC) - que prevê um cronograma maior de normas, para implantação até abril de 2016. Em parte, o RGC repete temas versados pelo Código de Defesa do Consumidor e pela Lei do Call Center.

Os tópicos surgiram de consulta pública, mas também tiveram como base reclamações que sobrecarregam a ouvidoria da Anatel. "O regulamento pelo menos não tira direitos previstos em leis, o que não é raro de ocorrer", avalia a presidente da ProconsBrasil, Gisela Carmona Feitosa, lembrando que normas de reguladoras sempre terão menos peso para o Judiciário do que as leis federais. Para Gisela, um entrave à aplicação do RGC será a fiscalização, considerada deficitária. "O setor vende mais do que pode dar qualidade no atendimento e a Anatel exige padrões baixos", diz.

É possível que a eficácia do RGC encontre outros obstáculos. Um deles é a adequação do mercado conforme os "poréns" do regulamento. A norma prevê, por exemplo, que qualquer cliente pode aderir a promoções, mas permite multa de quebra de fidelização caso a mudança equivalha a alteração no plano. Adequação similar pode ocorrer quando a norma dá opção de envio do número de protocolo de atendimento por SMS em vez do retorno da ligação interrompida ao call center - se a alternativa virar regra, o cliente não estará livre de ligar novamente.

### Mercado

O Sinditelebrasil, que representa as teles, se pronunciará sobre o RGC apenas no dia 8. A conversa da Anatel com as operadoras continua, com base nas normas que serão aplicadas em 2015 e 2016. Operadoras - caso da Net, citada no início deste texto - afirmam que chegarão adequadas ao prazo. Nos bastidores, pontos ainda são questionados - o principal são os prazos para contestar cobranças indevidas e para armazenar gravações, que estão diferentes dos da legislação.

vanço

Normas trazem benefícios inéditos a empresas que usam serviços

Um ponto pouco abordado sobre o RGC da Anatel é o fato de a regulamentação ir além do Código de Defesa do Consumidor ao tratar em pé de igualdade pessoas físicas e jurídicas que são clientes de operadoras. "Uma empresa que usa esses serviços para atender clientes não é um consumidor. Ou, para ser mais preciso, há discussão nos tribunais sobre pessoas jurídicas serem consumidores; geralmente, são considerados usuários. E o regulamento dá direito não apenas a consumidores, mas a usuários", explica Rodrigo Tostes de Alencar Mascarenhas, professor do FGV Law Program no Rio e autor do livro Direito das Telecomunicações.

Na visão de Mascarenhas, para essa clientela, o RGC significa um grande avanço, mesmo se o documento apenas reiterasse o já disposto em outras leis. Ele também destaca o fato de a regulamentação da Anatel reunir em um mesmo texto assuntos que eram previstos, de forma mais geral, em normas diferentes, como a Lei Geral de Telecomunicações e regulamentos dos serviços de telefonia móvel e fixa.

6,3% das reclamações que chegaram à ouvidoria da Anatel no ano passado se referiam a dificuldade no cancelamento de serviços. Clientes de TV a cabo são os que mais reclamam sobre isso (15%). Os percentuais serviram para engrossar a fatia de atendimentos feitos pela reguladora que o órgão considera serviços básicos a serem prestados pelas operadoras. No caso da telefonia fixa, por exemplo, problemas com mudanças de endereço representaram 5% das denúncias; cancelamento, outros 5%.