



REGULAMENTAÇÃO E FISCALIZAÇÃO DOS MEIOS DE TELECOMUNICAÇÕES

LÓGICA VIGENTE ATÉ AGORA

Metas de universalização e cumprimento de obrigações de editais X multas

MODELO VELHO E FALIDO

90% das multas se transformam em disputas judiciais

(EXPLORANDO O PARÂMETRO DA OI) REALIDADE

Segundo balanço do 1º tri 2013, recursos imobilizados com multas chegam a R\$ 17 bilhões, 10% dos quais estão em fase administrativa

Multas têm que ser **EFETIVADAS!**

O QUE MUDAR:

Boa notícia

Superintendência de Relações com o Consumidor – Novo approach, uma aposta.

Grande ofensor à qualidade

Cobrança em conta.

Ofensores

Deficiência no atendimento no call center (deficiência geral, baixo grau de informação dos atendentes, procedimentos anacrônicos e confusos, planos pouco esclarecedores, erros de procedimentos e alguns de má-fé, decorrentes da fórmula de remuneração, riscos da terceirização).

Pagamento por atendimento e **NÃO POR EFETIVAÇÃO** da reclamação. Judicialização desnecessária.

Regulamentação não COLABORA

Precisaria ser aderente à cabeça do usuário :

- Novos entrantes, conta única/Concessionárias, contas separadas. Ambiente propício à falta de transparência. Por que não UNIFICAR?
- Planos pouco transparentes. Falta de eficiência na pré-venda.
- Dificuldade no cancelamento de assinaturas e planos: O modelo retarda. Necessidade legislação autorizar cancelamento automático, uma reivindicação que parece já incorporada pela Anatel. A ver no **Regulamento de Atendimento, Cobrança e Oferta a Consumidores**

Resumo

- 1 – Atualizar a legislação
- 2 – Fugir do judicialismo
- 3 – Ter uma legislação contemporânea em prol do consumidor, que valorize a transparência
- 4 – Usar a fiscalização em prol do consumidor, e não em função das demandas do Tesouro.

Obrigada

LIA RIBEIRO

LIA@MOMENTOEDITORIAL.COM.BR