

***ANATEL***



# Anatel Consumidor

## Guia e Orientações



VERSÃO 1.0

[13/11/2019]

Olá!

Bem-vindo(a) ao Anatel Consumidor!

Com este novo sistema, você poderá, de forma simples e intuitiva, registrar na Anatel reclamações contra prestadoras de telefonia fixa e celular, internet fixa e TV por assinatura. Poderá, também, registrar reclamações contra a própria agência, solicitar informações e denunciar irregularidades na prestação de serviços de telecomunicações.

Além de tornar o processo de registro mais fácil, o Anatel Consumidor permite a você avaliar cada atendimento. Com base na sua avaliação, a Anatel publicará rankings para que os consumidores possam conhecer como cada prestadora trata as solicitações de seus consumidores. Sua opinião também vai ajudar a agência a entender com mais profundidade os principais problemas do setor e a cobrar das prestadoras melhorias no atendimento e na prestação de serviços. Por isso, após receber a resposta à sua solicitação, nunca deixe de avaliar o atendimento!

Atenção: para acessar o Anatel Consumidor é preciso realizar um novo cadastro. Isso vale mesmo para quem já tinha uma senha para o antigo sistema, o Focus/Fale Conosco.

# Sumário

1. Faça seu cadastro .....	4
1.1. Esqueceu a senha? .....	4
1.2. Precisa alterar o cadastro? .....	5
2. Registre uma solicitação! .....	5
2.1. Registrando uma reclamação.....	6
2.2. Registrando um pedido de informação.....	7
2.3. Registrando uma sugestão .....	7
2.4. Registrando uma denúncia .....	7
2.5. Registrando uma denúncia anônima .....	8
3. Acompanhe sua solicitação .....	9
3.1. Consultando as solicitações .....	10
4. Avalie o tratamento .....	10
4.1. Reabrindo uma solicitação .....	11
4.2. Avaliando o atendimento .....	11
5. Compare os indicadores.....	11
Anexo 1: quadro resumo de prazos .....	12
Anexo 2: motivos para cancelar solicitação .....	12
Anexo 3: situação/pedido .....	13

# 1. Faça seu cadastro

O primeiro passo para registrar demandas no sistema Anatel Consumidor é realizar o cadastro no sistema. O sistema permite o cadastro de pessoas físicas ou jurídicas.

- a) Acesse o endereço [www.anatel.gov.br/consumidor](http://www.anatel.gov.br/consumidor) e clique em “Reclamar”
- b) Leia as instruções e clique em “Registre uma reclamação na Anatel”
- c) Clique em “cadastre-se”;

A imagem mostra a interface de usuário para o cadastro no sistema Anatel Consumidor. No topo, há um ícone de uma pasta com uma seta amarela apontando para cima. Abaixo dele, o título "Fazer Cadastro" é exibido em uma fonte grande e escura. Segue o texto "Informe o CPF ou CNPJ" e um campo de entrada com o placeholder "Insira aqui seu CPF ou CNPJ". À direita do campo, há um ícone de uma fechadura. Na base do formulário, há dois botões: "Voltar" (em um botão branco com contorno azul) e "Continuar" (em um botão azul sólido).

- d) Insira CPF ou CNPJ e clique em continuar. O sistema vai lhe pedir alguns dados (como mês ou dia de nascimento, no caso de pessoa física), para confirmar sua identidade. Insira e confirme os dados;
- e) Preencha corretamente os demais dados solicitados. Serão pedidos itens como endereço, telefone e e-mail;
- f) Leia atentamente os termos de uso. Se estiver de acordo, marque a opção “Você concorda com os termos de uso?”
- g) Clique no botão Registrar

**ATENÇÃO:** para acessar o Anatel Consumidor é preciso realizar um novo cadastro. Isso vale mesmo para quem já tinha uma senha par ao antigo sistema, o Focus/Fale Conosco.

## 1.1. Esqueceu a senha?

Se você já se cadastrou no Anatel Consumidor, mas esqueceu a senha, é possível recuperá-la clicando em “Esqueceu a senha?” na tela de login.

Após a confirmação do seu CPF, será enviado um e-mail para o endereço cadastrado, com as instruções para recuperação.

## 1.2. Precisa alterar o cadastro?

Se você mudou de endereço, telefone ou e-mail, é importante que atualize seu cadastro. Você pode fazer isso clicando em seu nome, no canto superior direito da tela, com a mensagem “alterar meu cadastro”.

Aparecerá uma tela com os dados pessoais, bastando alterar o item que desejar e clicar em “Alterar”. Na mesma tela, você terá opção de alterar a sua senha.

Se você encontrar alguma dificuldade ao se cadastrar no Anatel Consumidor, ligue para a Central de Atendimento Telefônico da Anatel no número 1331. A ligação é gratuita. O serviço funciona nos dias úteis, das 8h às 20h.

## 2. Registre uma solicitação!

Você pode registrar até 3 (três) solicitações por dia e até 15 (quinze) por mês nos canais da Agência.

Você pode registrar quatro tipos de solicitação no Anatel Consumidor:

**RECLAMAÇÃO:** Quando a operadora não está respeitando seus direitos ou quando a Anatel não prestou um bom atendimento.

**PEDIDO DE INFORMAÇÃO:** Dúvidas sobre direitos, obrigações das operadoras ou sobre qualquer outro assunto de competência da Anatel.

**SUGESTÃO:** Proposta de melhoria ou opinião sobre os processos da Anatel.

**DENÚNCIA:** Somente quando você quiser informar violação de regras e exploração ilegal ou irregular de serviços de telecomunicações.

É importante que você escolha corretamente o tipo de solicitação a ser registrada. Caso o tipo de solicitação escolhido não for o adequado, ela será reclassificada.

## 2.1. Registrando uma reclamação

### Está tendo problema com sua operadora?

Antes de registrar uma reclamação na Agência, tente resolvê-lo nos canais de atendimento de sua prestadora. Anote o número de protocolo fornecido pela prestadora.

Você pode registrar reclamações contra sua prestadora de serviços ou contra a própria Anatel. Os passos são os seguintes:

- a) Clique em “Registrar solicitação” na tela inicial ou no menu superior de todas as telas;
- b) Escolha a opção Reclamação e clique em “registrar”;
- c) Na próxima tela, escolha corretamente sua operadora.
  - Se a sua prestadora não aparecer nos botões principais, selecione o botão “outros” e escolha a prestadora na lista. Se ela não for encontrada na lista, escolha a opção “Não localizei a empresa reclamada” e coloque o nome e o CNPJ dela no campo de descrição do problema.
  - Se você busca registrar reclamações contra a agência, clique no botão “outros” e selecione “Anatel”

### Registrar Reclamação

Prezado consumidor,

Antes de registrar uma reclamação junto à Anatel, fale primeiro com a sua operadora. Anote e guarde o protocolo de atendimento que ela lhe fornecer.

Se a operadora não responder, ou se a resposta não for adequada, entre em contato com a Anatel. Ao registrar uma reclamação, tenha em mãos o número de protocolo da operadora. Lembre-se de anotar e guardar o número de registro que lhe será fornecido pela Anatel.



#### 1 - De quem você quer reclamar?



- d) Depois selecione o serviço, o assunto e o problema. Clique em “Continuar”;
- e) Descreva sua reclamação de forma clara e coloque as demais informações solicitadas nos campos devidos. Caso queira anexar algum comprovante, clique em “Escolha o arquivo” e, depois, em “Finalizar solicitação”.
- f) Depois de registrada a sua reclamação, anote o número de protocolo.

Quando você registra uma reclamação contra sua prestadora, é ela quem tem a obrigação de analisá-la e respondê-la em até dez dias corridos.

A Anatel acompanha os prazos e usa as informações para a promoção de ações que melhorem os serviços de telecomunicações.

## 2.2. Registrando um pedido de informação

Utilize esta opção se você tem dúvidas sobre seus direitos, sobre as obrigações das operadoras ou sobre assuntos de responsabilidade da Anatel. As respostas serão dadas pela agência em até dez dias corridos.

- a) Clique em “Registrar solicitação” na tela inicial ou no menu superior de todas as telas;
- b) Clique em “Registrar” no ícone Pedido de informação.
- c) Depois selecione o assunto e o problema. Clique em “Continuar”;
- d) Descreva suas dúvidas e insira seus dados pessoais nos campos solicitados. Caso queira anexar algum documento, clique em “Escolha o arquivo” e depois em “Finalizar solicitação”
- e) Depois de registrar seu pedido de informação, anote o número de protocolo.

## 2.3. Registrando uma sugestão

Quando você tiver alguma ideia para melhorar o atendimento ou as normas da Anatel, faça uma sugestão. A Agência deverá te dar um retorno em até 10 dias úteis.

- a) Clique em “Registrar solicitação” na tela inicial ou no menu superior de todas as telas;
- b) Clique em “Enviar” no ícone “Sugestão”.
- c) Depois selecione o assunto e o problema. Clique em “Continuar”;
- d) Descreva todas as suas sugestões e insira os dados nos campos solicitados. Caso queira anexar um comprovante, clique em “Escolha o arquivo” e depois clique em “Finalizar Solicitação”.
- e) Depois de registrar sua sugestão, anote o número de protocolo.

## 2.4. Registrando uma denúncia

Se o seu objetivo for tratar de qualquer problema relativo ao seu contrato com a prestadora (como problemas de qualidade ou cobrança, por exemplo), você deve por registrar uma reclamação.

As denúncias, por outro lado, têm um objetivo diferente: elas devem estar relacionadas a descumprimento de regras mais gerais, como é o caso de empresas que prestam serviços de

telecomunicações sem ter uma autorização da Anatel, do uso de equipamentos não certificados; ou sobre casos de interferência de sinais.

Se uma reclamação de usuário for indevidamente registrada como “denúncia” ela poderá ser reclassificada.

Para registrar uma denúncia, siga os seguintes passos:

- a) Clique em “Registrar solicitação” na tela inicial;
- b) Clique em “Registrar” no ícone “Denúncia”;
- c) Selecione o tipo de serviço sobre o qual quer fazer a denúncia. Aparecerão as seguintes opções:
  - Certificação: denúncias sobre uso e/ou venda de equipamentos não certificados e “pirateados”;
  - Interesse coletivo: denúncias sobre exploração irregular e violação de regras de serviços de internet fixa e móvel, telefonia e TV por assinatura;
  - Interesse restrito: denúncias sobre exploração irregular e violação de regras de serviços como Rádio Amador, dentre outros;
  - Radiodifusão: denúncias sobre exploração irregular de serviços de rádio e televisão e interferências causadas por estes serviços (ou nestes serviços);
- d) Depois selecione o assunto e o problema, quando houver estas opções. Clique em “Continuar”;
- e) Descreva corretamente sua denúncia e insira seus dados, conforme solicitado. Caso queira anexar algum comprovante, clique em “Escolha o arquivo”. Depois é só clicar em “finalizar solicitação”.
- f) Depois de fazer sua denúncia, anote o número de protocolo.

## 2.5. Registrando uma denúncia anônima

Em alguns casos, o cidadão pode optar por realizar uma denúncia anônima sobre o descumprimento de regras.

**DENÚNCIA ANÔNIMA** é realizada sem que o consumidor faça login no Anatel Consumidor e somente pode ser acompanhada pela Central de Atendimento Telefônica da Anatel (telefone 1331), mediante fornecimento do número de protocolo, pois não fica vinculada a nenhum cadastro.

Não é possível registrar denúncias anônimas referentes a casos de interferência. A equipe de fiscalização da ANATEL necessita dos dados do denunciante para realizar os testes necessários.

Reclamações sobre a prestação de serviços de operadoras registradas por este canal de denúncia anônima serão canceladas.

Para registrar uma denúncia anônima, siga os seguintes passos:

- a) Na tela inicial do Anatel Consumidor – e sem fazer o login no sistema – selecione a opção “Denúncia Anônima”
- b) Leia com atenção o texto que aparecerá na caixa e, se você estiver de acordo, clique em “Li e concordo com o texto acima” e depois em “continuar”.
- c) Selecione o tipo de serviço sobre o qual quer fazer a denúncia. Aparecerão as seguintes opções:
  - Certificação: denúncias sobre uso e/ou venda de equipamentos não certificados e “pirateados”;
  - Interesse coletivo: denúncias sobre exploração irregular e violação de regras de serviços de internet fixa e móvel, telefonia e TV por assinatura;
  - Interesse restrito: denúncias sobre exploração irregular e violação de regras de serviços como Rádio Amador, dentre outros;
  - Radiodifusão: denúncias sobre exploração irregular de serviços de rádio e televisão e interferências causadas por estes serviços (ou nestes serviços);
- d) Depois selecione o assunto e o problema, quando houver estas opções. Clique em “Continuar”;
- e) Descreva sua denúncia e coloque os dados da localização da infração nos campos solicitados. Caso queira anexar algum comprovante, clique em “Escolha o arquivo” e depois clique em “Finalizar”
- f) Depois de fazer sua denúncia, anote o número de protocolo. Somente com o número do protocolo é possível acompanhar o andamento de uma denúncia anônima pelo 1331.

### 3. Acompanhe sua solicitação

As reclamações, os pedidos de informação e as sugestões registradas no Anatel Consumidor devem ser respondidos em até 10 dias corridos (inclui feriados e finais de semana) pela prestadora reclamada ou pela própria agência (caso ela seja dirigida à Anatel). Já para as denúncias e denúncias anônimas, há um prazo de 90 dias para resposta.

Uma vez registrada, as solicitações podem ter três situações:

SITUAÇÃO	DESCRIÇÃO
Pendente	A solicitação ainda depende de ação de alguma parte, a ocorrer dentro dos prazos estabelecidos: pode estar aguardando, por exemplo, a resposta da prestadora.
Concluída	Ocorre em duas situações: quando a prestadora ou a Anatel já inseriram suas respostas ou quando o prazo de dez dias para resposta expirou.
Cancelada	Dentre outros motivos, poderão ser canceladas as solicitações repetidas sobre o mesmo problema ou as que contenham termos ofensivos ou obscenos. Saiba mais no anexo “Motivos para cancelamento de solicitações”

Sempre que sua solicitação adquirir a situação de “concluída”, você será informado por e-mail encaminhado para o endereço eletrônico que você forneceu em seu cadastro.

### 3.1. Consultando as solicitações

Você pode sempre acessar a sua lista de solicitações, bem como o histórico de cada uma e as suas avaliações, no link “Minhas Solicitações”, na parte superior da tela. Ao clicar sobre o número de protocolo de suas solicitações, você será levado a uma página com três abas:

- Aba “solicitação”: traz a descrição de sua solicitação e a resposta da prestadora
- Aba “documentos anexos”: traz os documentos inseridos por você ou pela prestadora
- Aba histórico: detalhamento a movimentação de sua solicitação. Por meio dessa aba, você pode acompanhar se ela já foi movimentada para a prestadora ou para alguma área da Anatel. Pode saber, também, qual é a situação atual dela (para entender melhor, consulte o anexo “Situação/Pedido”).



## 4. Avalie o tratamento

A avaliação de como as prestadoras realizaram o tratamento de sua reclamação é uma das principais formas de empoderamento do consumidor: permite a você dizer à Anatel – e a todos os demais consumidores – como foi atendido e se seu problema foi resolvido.

Portanto, exerça seu direito de avaliação!

Sempre que uma solicitação adquirir a situação de “Concluída”, **você será informado por e-mail e terá um prazo de dez dias para reabri-la ou avaliá-la.** Você também poderá avaliar as solicitações encaminhadas à Anatel.

Se você não tomar nenhuma ação em **dez dias** após sua solicitação ser concluída, não poderá mais reabri-la nem avaliá-la. O Anatel Consumidor considerará que sua demanda foi resolvida. Caso tenha perdido esse prazo, e o seu problema persistir, você pode abrir uma nova solicitação

#### 4.1. Reabrindo uma solicitação

Caso você considere que a resposta à sua solicitação não resolveu o seu pedido e queira um novo tratamento pela prestadora ou pela Anatel, você pode reabri-la. A prestadora (ou a Anatel) terá 5 dias corridos para dar uma nova resposta. Cada solicitação poderá ser reaberta apenas uma vez.

- a) Clique em “Reabrir Solicitação”.
- b) Na próxima janela, você deverá escrever, no campo indicado, a justificativa com os motivos que o levaram a reabrir a solicitação. Confirme, clicando em “Reabrir Solicitação”;
- c) A prestadora reclamada ou a Anatel terão 5 dias corridos para fazer o tratamento da solicitação reaberta.

A solicitação reaberta, não receberá um novo protocolo – ela continuará sendo identificada pelo protocolo da solicitação original. Toda sua movimentação, contudo, poderá ser acompanhada pelo Anatel Consumidor.

#### 4.2. Avaliando o atendimento

Após a solicitação adquirir a situação de “concluída” você pode avaliá-la, caso não tenha interesse em reabri-la (ou caso ela já tenha sido reaberta uma vez).

Há dois caminhos para fazer a avaliação: Na aba “Minhas solicitações”, você pode clicar no botão “Avaliar”. Ou, nos detalhes da própria solicitação, você pode clicar na opção “Sua solicitação foi resolvida?”. Você poderá:

- a) Indicar se seu problema foi ou não resolvido
- b) Dar uma nota de 1 a 5 para expressar sua satisfação com o atendimento, sendo que 1 significa “muito insatisfeito” e 5, “muito satisfeito”

Após fazer isso, clique em “Enviar”.

O resultado da sua avaliação sempre aparecerá quando você acessar a solicitação.

## 5. Compare os indicadores

Na página inicial do sistema, você terá acesso ao desempenho das operadoras, que será baseado nas avaliações realizadas por você e por outros cidadãos que efetuarem registros na Anatel contra as operadoras e responderem a avaliação.

Os indicadores levam em conta apenas as reclamações finalizadas – ou seja, aquelas que foram avaliadas pelos consumidores ou aquelas em que os prazos de resposta ou de avaliação expiraram, sem que nenhuma ação fosse tomada. Não são computadas as reclamações canceladas.

O Anatel Consumidor considerará como “resolvidas” as reclamações não avaliadas pelo consumidor. Por isso, lembre-se sempre de avalia-las!

## Anexo 1: quadro resumo de prazos

AÇÃO	PRAZO
Tratamento pela operadora da demanda dos consumidores	10 dias corridos após o dia do registro
Tratamento da demanda pelos consumidores	10 dias corridos após o dia do registro
Tratamento das denúncias pela Anatel	Até 90 dias corridos após o dia do registro
Reabertura da reclamação pelo consumidor	10 dias corridos após o dia da resposta
Avaliação pelo consumidor	10 dias corridos após o dia da resposta
Resposta ao protocolo reaberto	5 dias corridos após o dia da reabertura
Retirada de protocolo sem tratamento da lista de pendências	10 dias corridos após o dia do registro

## Anexo 2: motivos para cancelar solicitação

O cancelamento de solicitações pode ocorrer por diversos motivos, conforme os Termos de Uso do Anatel Consumidor:

- a) Utilização de termos ou materiais ilegais, agressivos, caluniosos, abusivos, difamatórios, obscenos, invasivos à privacidade de terceiros, que atentem contra os bons costumes, a moral ou ainda que contrariem a ordem pública nos campos destinados ao preenchimento de textos;
- b) Realização de cadastro ou reclamação utilizando dados ou identificando-se como terceiro sem autorização deste último. Cabe à operadora adotar as providências para assegurar que o autor da reclamação em tela seja, de fato, o responsável legal (o próprio titular ou representante autorizado) do serviço envolvido;
- c) Promoção, oferta e/ou disseminação de publicidade, oferta de produtos ou serviços de qualquer natureza;
- d) Postagem ou transmissão de reclamações em duplicidade sobre o mesmo fato. A duplicidade ocorre quando duas ou mais reclamações possuem o mesmo assunto.
- e) Recusa à realização de identificação positiva nos casos em que esta for obrigatória por determinação legal; e

- f) Registro de reclamação em face de empresa que não preste serviços de telecomunicações, exceto nos casos em que há responsabilidade solidária entre os fornecedores.

### Anexo 3: situação/pedido

SITUAÇÃO/PEDIDO	DESCRIÇÃO
Aberta	A solicitação foi aberta
Não Respondida	O prazo para a resposta da operadora venceu e não foi inserida resposta
Respondida	A solicitação foi respondida
Em Tratamento	Define o início do tratamento da solicitação
Reaberta	A solicitação foi reaberta pelo usuário
Finalizada sem avaliação	A solicitação foi finalizada sem avaliação do usuário
Finalizada com avaliação	A solicitação foi finalizada com e avaliada pelo usuário
Cancelada	A solicitação foi cancelada