

S  
A  
R  
T

# SISTEMA DE AUTORREGULAÇÃO DAS TELECOMUNICAÇÕES

BRASÍLIA, 11 DE MARÇO DE 2020

**Algar**  
Telecom



**SERCOMTEL**  
SOLUÇÕES COMPLETAS

**SKY**

**TIM**

**vivo**

# S A R T

## Regulação em diversos níveis....



**Regulação  
Tradicional**

Normas elaboradas pelo regulador



**Corregulação**

Normas elaboradas pelas entidades  
em conjunto com o regulador



**Autorregulação  
Imposta**

Normas elaborados pelas entidades  
e aceitos pelo regulador



**Autorregulação**

Normas elaboradas e aprovadas  
somente pelas entidades

# Autorregulação é importante para ...

S

- Resolver problemas com iniciativa própria

A

- Participar mais efetivamente na elaboração da regulação
- Criar regulação necessária e efetivamente proporcional aos custos envolvidos na implantação

R

- Criar de regulação que respeite os modelos de negócio inovadores que contribuam para o aumento da competitividade
- Melhorar a relação com os consumidores e reduzir os níveis de reclamação

T

- **Reduzir custos regulatórios e melhorar a imagem e a credibilidade das prestadoras**

# Autorregulação Bancária estruturada - SARB



Diretoria de  
Autorregulação



Suporte

Conselho  
Signatárias

Conselho  
Autorregulação

Comitês  
Setoriais

Grupos de  
Trabalho



AUTORREGULAÇÃO  
BANCÁRIA

Compromisso com a excelência

FEBRABAN

Federação Brasileira de Bancos

# Sistema de Autorregulação das Telecomunicações

S  
A  
R  
T

Conselho  
Signatárias

- Todas Prestadoras interessadas
- Aprova Novas Signatárias
- Aprova Agenda Normativa
- Aprova Indicações para o Conselho de Autorregulação

Sindicato Brasileiro  
de Telecomunicações

Diretoria de  
Autorregulação



Suporte

Conselho  
Autorregulação

- Representantes das Prestadoras Signatárias (7), outras Prestadoras (3) e Independentes (5)
- Aprova Normativos
- Delibera sobre Processos Disciplinares

ANATEL

SENACON  
Ministério da Justiça

Sindec

PROCONS  
BRASIL



Comitês  
Setoriais

Grupos de  
Trabalho

- Elaboram Propostas de Normativos

# S A R T

## Começando com alguns temas...



### Código de Conduta de Telemarketing

- Horários, Frequência e Bloqueio de Ligações
- Não Me Perturbe

← → ↻ naomeperturbe.com.br

**Não me Perturbe**  
Telemarketing Telecomunicações E Bancos Consignado

INÍCIO CADASTRO SOBRE

❗ O Não me Perturbe não possui aplicativos para smartphones, não envia e-mails com equívocos executivos ou solicita dados pessoais ou bancários.

### Não me Perturbe

Telemarketing Telecomunicações E Bancos Consignado

O Não me Perturbe permite, de forma fácil e gratuita, enviar a lista de produtos e serviços por meio de contatos telefônicos governamentais exclusivamente das Prestadoras de Serviços de Telecomunicações (Telefone móvel, Telefone fixo, TV por assinatura e Internet) e pelas Instituições Financeiras (operações de Empréstimo Consignado e Cartão de Crédito Consignado).

Consultar / Editar   Solicitar Bloqueio   Solicitar Desbloqueio

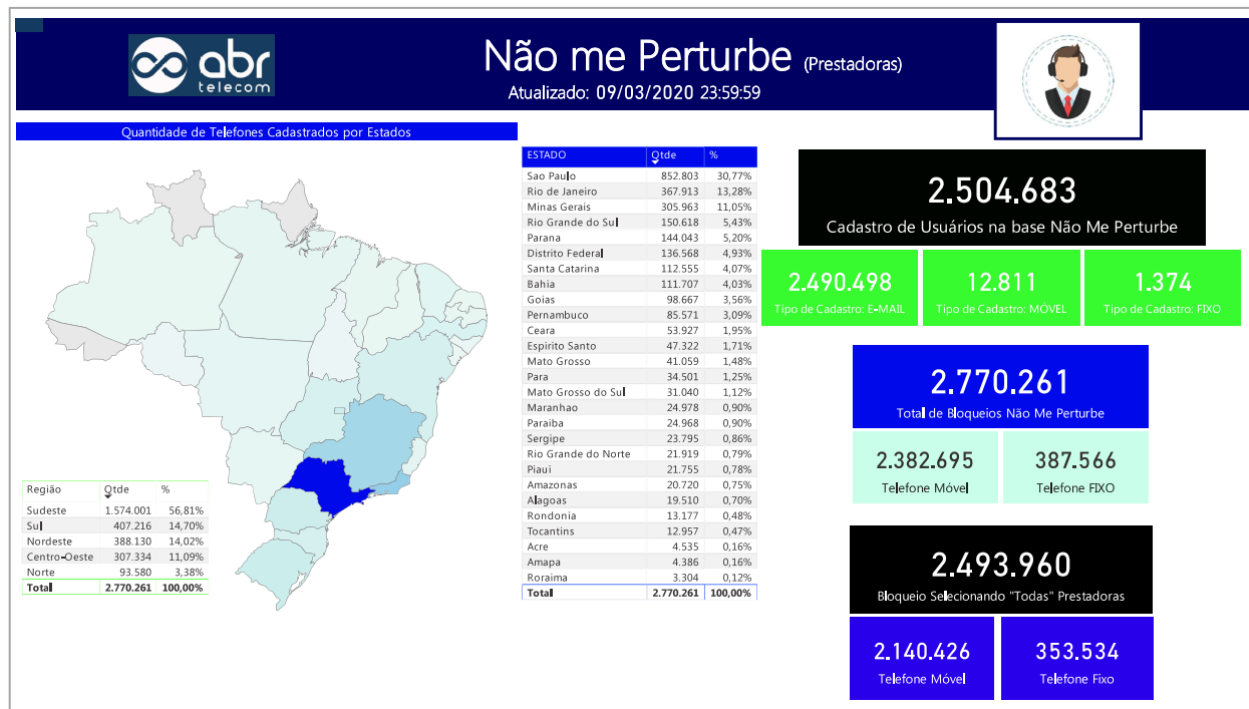
Telecomunicações (Telefone Móvel, Fixo, TV por Assinatura e Internet)

Algar  
Sercomtel  
Claro  
SKY  
nextel  
TIM  
oi  
vivo

# S A R T

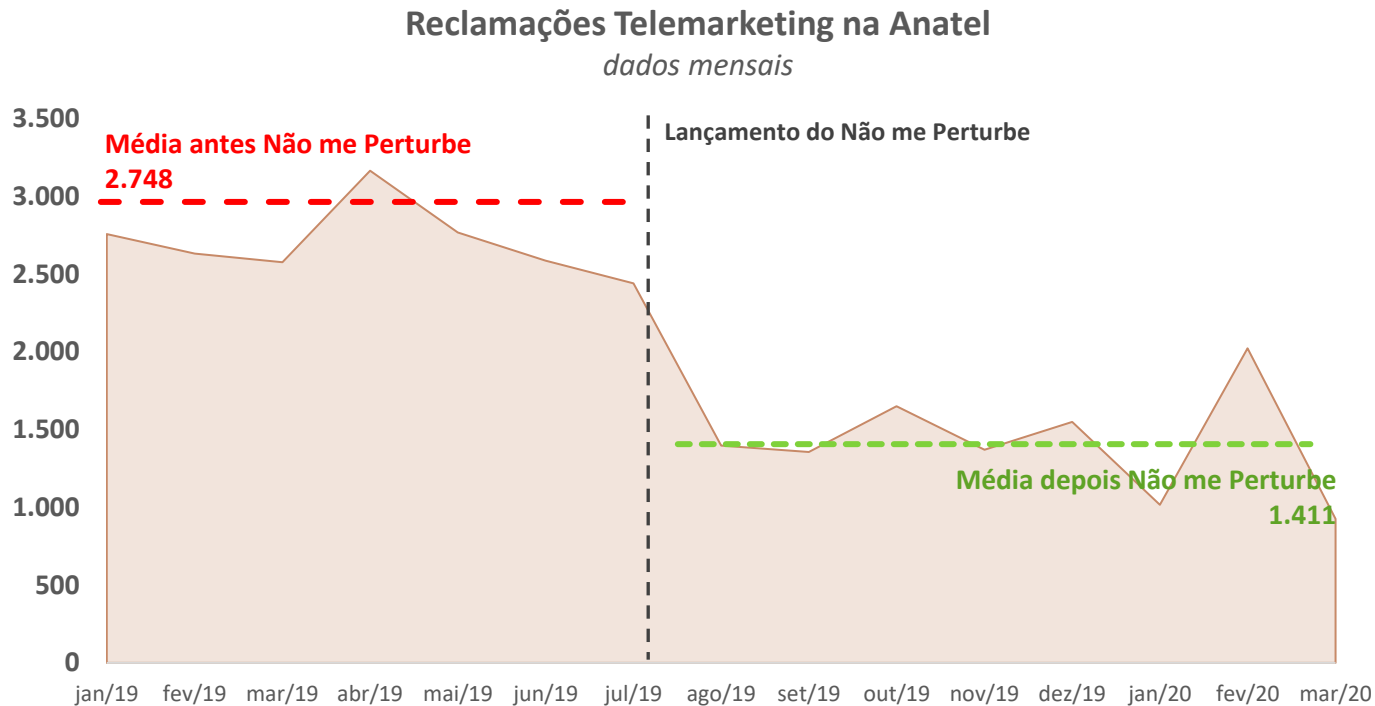
## Resultados do Não me Perturbe

2,5 milhões de usuários cadastrados



# S A R T

## Resultados do Não me Perturbe



\* Fonte: Anatel. Dados de mar/20 estimados com base no resultado da primeira semana



# Adesão do Setor Bancário ao Não me perturbe

G1

ECONOMIA

## 'Não perturbe' dos bancos começa a funcionar; veja como fazer o cadastro

Plataforma permite solicitar o bloqueio de ligações telefônicas com ofertas de empréstimos consignados.

Por G1

02/01/2020 10h37 · Atualizado há 2 meses



tt

CELULARES E TABLETS

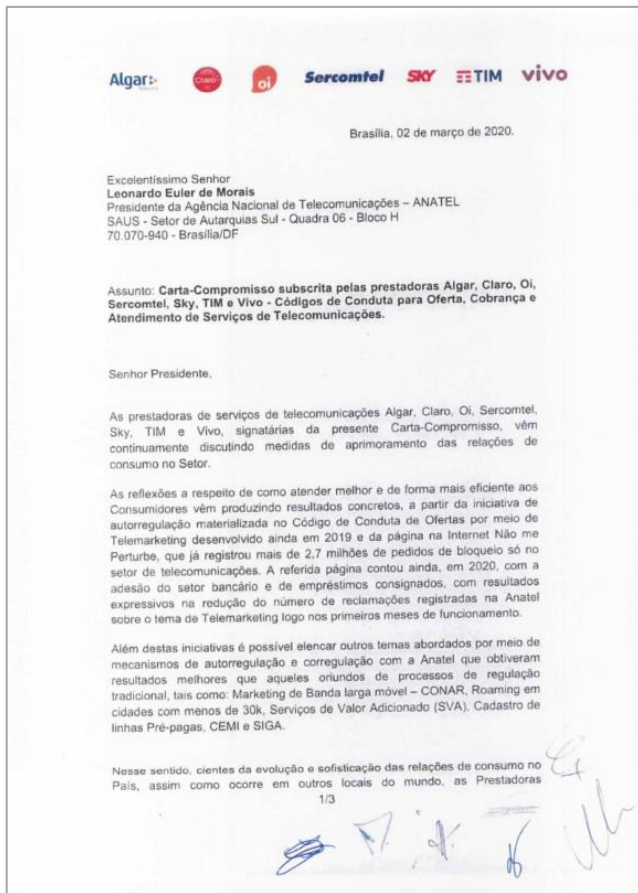
TELEFONIA

## Não Me Perturbe: como bloquear ligações de bancos

Empresas e correspondentes bancários têm o prazo de 30 dias para interromper telefonemas.

# Próximos passos ...

S  
A  
R  
T



**Código de Conduta de Atendimento**



**Código de Conduta de Cobranças**



**Código de Conduta de Ofertas**

# Próximos passos ...

S  
A  
R  
T

Algar:   **Sercotel** **SKY** **TIM** **vivo**

Signatárias da presente **Carta-Compromisso** identificaram a possibilidade de atuar proativamente para disciplinar de forma mais eficiente os temas de **Atendimento** e **Cobrança** dos consumidores de serviços de telecomunicações.

Com efeito, os temas aqui elencados são motivo histórico de debate pela sociedade, e, por essa razão, foram eleitos pelas Prestadoras Signatárias para serem desenvolvidos nos moldes de autorregulação por meio do Sistema de Autorregulação das Telecomunicações – SART, a ser instituído na semana de defesa do consumidor, no dia 11 de março de 2020, cuja governança conta com a participação das Prestadoras Signatárias e de representantes independentes da sociedade civil e mecanismos de acompanhamento e correção.

Os esforços empreendidos até o momento para o diagnóstico e tratamento desses temas permitiram às Prestadoras Signatárias, em conjunto com a Anatel, elencar uma série de princípios e condutas que devem nortear o adequado emprego de processos de Oferta, Atendimento e Cobrança, aplicáveis na esfera de atuação das Prestadoras de Serviços de Telecomunicações.

Com base nesses princípios, as Prestadoras Signatárias assumem, perante a Anatel, o compromisso de desenvolver Códigos de Conduta específicos para disciplinar os temas de Ofertas, Atendimento e Cobrança dos Serviços de Telecomunicações, detalhando as iniciativas e ações que serão implementadas na solução das questões identificadas nesses temas nos seguintes prazos a partir da criação do SART:

- Código de Conduta de Atendimento – 2 meses;
- Código de Conduta de Cobrança – 3 meses; e
- Código de Conduta de Ofertas – 4 meses.

Adicionalmente, considerando os compromissos ora assumidos, as Prestadoras Signatárias gostariam de solicitar que a submissão da minuta de revisão do RGC à Consulta Pública possa aguardar a conclusão do processo de elaboração dos Códigos de Conduta acima mencionados, sem prejuízo da condução do processo regulatório, em estrita obediência ao prazo final estabelecido na Agenda Regulatória 2019-2020 para esse tema.

Nesse sentido, as Prestadoras Signatárias entendem que a disciplina das Relações de Consumo no Setor deve se concentrar, nesse momento, em uma regulamentação principiológica, que assegure, a um só tempo, as conquistas dos consumidores de serviços de telecomunicações já obtidas, mas que, ao mesmo tempo, permita a flexibilidade no aprimoramento dessas relações ao

2/3



## Código de Conduta de Atendimento

*Prazo: 2 meses*



## Código de Conduta de Cobranças

*Prazo: 3 meses*



## Código de Conduta de Ofertas

*Prazo: 4 meses*

S  
A  
R  
T

Muito obrigado!

**JOSÉ BICALHO**

Diretor de Regulação e Autorregulação

[bicalho@sinditelebrasil.org.br](mailto:bicalho@sinditelebrasil.org.br)

**Algar** Telecom



**SERCOMTEL**  
SOLUÇÕES COMPLETAS

**SKY**

**TIM**

**vivo**