

SIMPÓSIO DOS DIREITOS DOS CONSUMIDORES NAS TELECOMUNICAÇÕES, 2, 2013, Porto Alegre. **II Simpósio dos direitos dos consumidores nas telecomunicações**: efetivando conquistas. Porto Alegre: AGE, 2013. 512 p.

SIMPÓSIO DOS DIREITOS DOS CONSUMIDORES NAS TELECOMUNICAÇÕES, 2, 2013, Porto Alegre. **II Simpósio dos direitos dos consumidores nas telecomunicações**: efetivando conquistas. Porto Alegre: AGE, 2013. 512 p. --- *Localização: 347.836(81)(063) / Si57s / 2013*

Apresentação da publicação – Articulação e informação: estratégias para assegurar a efetividade dos direitos dos consumidores nas telecomunicações.....	7
Avaliação do II Simpósio dos Direitos dos Consumidores nas Telecomunicações.....	17
Folder da programação do evento	19
Abertura oficial	21
Alexandre Amaral Gavronski (MPF-PRRS)	23
Eurico de Jesus Teles Neto (Oi).....	26
Cristiano Aquino (PROCON-RS).....	27
Alessandra de Almeida Camargo Oliveira (SENACON/Ministério da Justiça)	28
Bruno de Carvalho Ramos (ANATEL).....	30
Fabiano Pereira (Secretário de Justiça e Direitos Humanos/RS).....	32
Têmis Limberger (MPE/RS).....	35
Antônio Fonseca (MPF-3. ^a Câmara de Coordenação e Revisão).....	37
PAINEL 1: Direito dos consumidores de telefonia fixa e móvel.....	41
Coordenador e debatedor: Alexandre Amaral Gavronski (MPF-PRRS)	42
Bruno de Carvalho Ramos (ANATEL).....	45
Mariana Alves (IDEC)	61
Elen Souto (Oi)	88
Debates.....	89
PAINEL 2: Direito dos consumidores de TV por assinatura e de Internet.....	105
Coordenador e debatedor: Antônio Fonseca (MPF-3CCR)	107
Marconi Thomaz de Souza Maya (ANATEL)	107
Liton Lanes Pilau Sobrinho (UPF/Balcão do Consumidor).....	123
Ericson Meister Scorsim (jurista).....	131
Debates.....	146
PAINEL 3: Direito à informação, vinculação da publicidade e telemarketing em telecomunicações.....	155
Coordenadora e debatedora: Têmis Limberger (MPE/RS).....	159
Cláudia Lima Marques (jurista).....	160
Adalberto de Souza Pasqualotto (jurista).....	169
Flávia Lefevre (Proteste)	184
Debates.....	191
PAINEL 4: Boa-fé nos serviços de telecomunicações x Repetição de práticas infrativas.....	198
Coordenador e debatedor: Cristiano Aquino (PROCON-RS).....	200
Cláudio Bonatto (jurista).....	201
Bruno Miragem (jurista)	211
Rogério Silva (UPF/Balcão do Consumidor).....	222
Debates.....	229

PAINEL 5: Direito dos consumidores nos SACs	240
Coordenador e debatedor: Duciran Farena (MPF-GT-Telecomunicações)	243
Gisela Simona V. de Souza (Presidente da Associação Nacional dos Procons) ...	244
João Jacob Bettoni (ANATEL)	266
Ricardo Morishita Wada (jurista)	297
PAINEL 6: Direito ao atendimento pessoal dos consumidores em telecomunicações	315
Coordenador e debatedor: Jurandi Borges Pinheiro (Juiz Federal)	317
Alexandre Amaral Gavronski (MPF)	317
Ricardo de Oliveira Silva (Oi)	342
Osmar Veronese (MPF)	348
Debates	352
ANEXOS	
ANEXO 1: TACs dos Postos de Atendimento OI/BrasilTelecom	361
1.1. TAC da capital	361
1.2. TAC do interior (todo o Estado)	373
ANEXO 2: Relatório e conclusões do I Simpósio	387
ANEXO 3: Legislação e regulamentação	392
3.1. Lei n.º 9.472/97, Lei Geral das Telecomunicações	392
3.2. Telefonia fixa	397
3.2.1. Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado (Resolução n.º 426, de 9.12.2005)	397
3.2.2. Plano Geral de Metas para a Universalização do Serviço Telefônico Fixo Comutado Prestado no Regime Público – PGMU (Decreto n.º 7.521, de 31.6.2011)	421
3.3. Telefonia móvel	428
3.3.1. Regulamento do Serviço Móvel Pessoal (Resolução n.º 477, de 7.8.2007)	428
3.3.2. Regulamento Geral de Qualidade do SMP (Resolução n.º 575, de 28.10.2011)	457
3.4. TV por assinatura	480
3.4.1. Lei n.º 12.485, de 12.9.2011	480
3.4.2. Resolução n.º 581 (regulamenta a Lei 12.485/2011)	481
3.4.3. Resolução n.º 488, de 3.12.2007	485
3.5. Internet	495
3.5.1. Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia – RGQ - SCM (Resolução n.º 574, de 28.10.2011)	495
3.6. Serviços de Atendimento ao Consumidor	510
3.6.1. Decreto n.º 6.523, de 31.7.2008 (regulamenta a Lei n.º 8.078, de 11.9.1990)	510

[TEXTO INTEGRAL](#)