

**AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES**  
**CONSELHO DIRETOR**

**RESOLUÇÃO Nº 632, DE 7 DE MARÇO DE 2014**

Aprova o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações - RGC.

O Conselho Diretor da Agência Nacional de Telecomunicações, no uso das atribuições que lhe foram conferidas pelo art. 22 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, e pelo artigo 35 do Regulamento da Agência Nacional de Telecomunicações, aprovado pelo Decreto nº 2.338, de 7 de outubro de 1997,

Considerando a análise das contribuições recebidas em decorrência da Consulta Pública nº 14, de 15 de março de 2013;

Considerando o que consta dos autos do Processo nº 53500.011324/2010;

Considerando deliberação tomada em sua Reunião nº 732, realizada em 20 de fevereiro de 2014,

Resolve:

Art. 1º Aprovar o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações, na forma do Anexo I a esta Resolução.

Art. 2º O Regulamento mencionado no art. 1º entra em vigor no prazo de 120 (cento e vinte) dias, a contar da data da publicação desta Resolução.

§ 1º As obrigações constantes do Regulamento serão plenamente exigíveis com a sua entrada em vigor, ressalvadas:

I - No prazo de 8 (oito) meses, as dispostas no:

a) Título III: art. 10; e,

b) Título IV: art. 48.

II - No prazo de 12 (doze) meses, as dispostas no:

a) Título III: arts. 21, 22 e 26;

b) Título IV: art. 44; e,

c) Título V: arts. 62 e 74, caput, incisos I, II, III, IV, V, VI e VII.

III - No prazo de 18 (dezoito) meses, as dispostas no:

a) Título III: arts. 12, 34, 38, 39 e 40; e,

b) Título V: art. 80.

IV - No prazo de 24 (vinte e quatro) meses, as dispostas no:

a) Título V: art. 72, inciso VIII e parágrafo único.

§ 2º As disposições do Título VI do Regulamento entram em vigor imediatamente, na data da publicação desta Resolução.

Art. 3º Aprovar, na forma do Anexo II a esta Resolução, alteração nos Regulamentos nele previstos.

§ 1º O Anexo II entra em vigor no prazo de 24 (vinte e quatro) meses, a contar da publicação desta Resolução.

§ 2º Em caso de conflito entre as disposições vigentes do Regulamento mencionado no art. 1º e os demais dispositivos regulamentares elencados ou não no Anexo II, terão precedência os do Regulamento aprovado por esta Resolução.

Art. 4º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

JOÃO BATISTA DE REZENDE  
Presidente do Conselho

## ANEXO I

### REGULAMENTO GERAL DE DIREITOS DO CONSUMIDOR DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

#### TÍTULO I

#### DISPOSIÇÕES GERAIS

##### CAPÍTULO I

##### DA ABRANGÊNCIA E DOS OBJETIVOS

Art. 1º Este Regulamento tem por objetivo estabelecer regras sobre atendimento, cobrança e oferta de serviços relativos ao Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC, ao Serviço Móvel Pessoal - SMP, ao Serviço de Comunicação Multimídia - SCM e aos Serviços de Televisão por Assinatura.

§ 1º Para fins deste Regulamento, os Serviços de Televisão por Assinatura abrangem, além do Serviço de Acesso Condicionado - SeAC, o Serviço de TV a Cabo (TVC), o Serviço de Distribuição de Sinais Multiponto Multicanal (MMDS), o Serviço de Distribuição de Sinais de Televisão e de Áudio por Assinatura via Satélite (DTH) e o Serviço Especial de Televisão por Assinatura (TVA).

§ 2º A aplicação das regras constantes do presente Regulamento não afasta a incidência da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 - Código de Defesa do Consumidor, do Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008, e regras complementares dos direitos previstos na legislação e em outros regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes.

##### CAPÍTULO II

##### DAS DEFINIÇÕES

Art. 2º Para fins deste Regulamento, aplicam-se as seguintes definições:

I - Consumidor: pessoa natural ou jurídica que utiliza serviço de telecomunicações de interesse coletivo, independentemente de contrato de prestação de serviço ou inscrição junto à Prestadora, na forma do disposto no art. 2º da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990;

II - Contrato de Permanência: documento firmado entre Consumidor e Prestadora, regido pelas regras previstas no Código de Defesa do Consumidor, que trata do benefício concedido ao Consumidor em troca da sua vinculação, durante um prazo de permanência pré-determinado, a um Contrato de Prestação do Serviço;

III - Grupo: Prestadora de Serviços de Telecomunicações individual ou conjunto de Prestadoras de Serviços de Telecomunicações que possuam relação de controle, como controladoras, controladas ou coligadas, aplicando-se os conceitos do Regulamento para Apuração de Controle e Transferência de Controle em Empresas Prestadoras de Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução nº 101, de 4 de fevereiro de 1999;

IV - Microrregião: conjunto de municípios com características sociais, demográficas e econômicas similares, nos termos e critérios adotados pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE;

V - Oferta Conjunta de Serviços de Telecomunicações: prestação de diferentes serviços de telecomunicações pelo Grupo ou por meio de parceria entre Prestadoras, cuja fruição se dá simultaneamente e em condições comerciais diversas daquelas existentes para a oferta individual de cada serviço;

VI - Plano de Serviço: documento que descreve as condições de prestação do serviço quanto às suas características, ao seu acesso, utilização e facilidades, as tarifas ou preços associados, seus valores e as regras e critérios de sua aplicação;

VII - Prestadora: pessoa jurídica que, mediante concessão, permissão ou autorização, presta serviço de telecomunicações de interesse coletivo; e, VIII - Prestadora de Pequeno Porte: Prestadora de serviço de telecomunicações de interesse coletivo com até 50.000 (cinquenta mil) acessos em serviço ou, em se tratando do Serviço Telefônico Fixo Comutado prestado nas modalidades de Longa Distância Nacional - LDN e Internacional - LDI, aquela com até 50.000 (cinquenta mil) documentos de cobrança emitidos pela Prestadora de STFC e por outras em seu nome, por mês, considerando ambas as modalidades.

## TÍTULO II

### DOS DIREITOS E DEVERES DOS CONSUMIDORES

#### CAPÍTULO I

##### DOS DIREITOS DOS CONSUMIDORES

Art. 3º O Consumidor dos serviços abrangidos por este Regulamento tem direito, sem prejuízo do disposto na legislação aplicável e nos regulamentos específicos de cada serviço:

I - ao acesso e fruição dos serviços dentro dos padrões de qualidade e regularidade previstos na regulamentação, e conforme as condições ofertadas e contratadas;

II - à liberdade de escolha da Prestadora e do Plano de Serviço;

III - ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço, desde que presentes as condições técnicas necessárias, observado o disposto na regulamentação vigente;

IV - ao prévio conhecimento e à informação adequada sobre as condições de contratação, prestação, meios de contato e suporte, formas de pagamento, permanência mínima, suspensão e alteração das condições de prestação dos serviços, especialmente os preços cobrados, bem como a periodicidade e o índice aplicável, em caso de reajuste;

V - à inviolabilidade e ao sigilo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações e as atividades de intermediação da comunicação das pessoas com deficiência, nos termos da regulamentação;

VI - à não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese do Capítulo VI do Título V ou por descumprimento de deveres constantes do art. 4º da LGT, sempre após notificação prévia pela Prestadora;

VII - à privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela Prestadora;

VIII - à apresentação da cobrança pelos serviços prestados em formato adequado, respeitada a antecedência mínima prevista no art. 76;

IX - à resposta eficiente e tempestiva, pela Prestadora, às suas reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação;

X - ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a Prestadora, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor;

XI - à reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;

XII - a ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da quitação do débito, ou de acordo celebrado com a Prestadora;

XIII - a não ser obrigado ou induzido a adquirir serviços, bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como a não ser compelido a se submeter a qualquer condição, salvo diante de questão de ordem técnica, para recebimento do serviço, nos termos da regulamentação;

XIV - a obter, mediante solicitação, a suspensão temporária do serviço prestado, nos termos das regulamentações específicas de cada serviço;

XV - à rescisão do contrato de prestação do serviço, a qualquer tempo e sem ônus, sem prejuízo das condições aplicáveis às contratações com prazo de permanência;  
XVI - de receber o contrato de prestação de serviço, bem como o Plano de Serviço contratado, sem qualquer ônus e independentemente de solicitação;  
XVII - à transferência de titularidade de seu contrato de prestação de serviço, mediante cumprimento, pelo novo titular, dos requisitos necessários para a contratação inicial do serviço;  
XVIII - ao não recebimento de mensagem de texto de cunho publicitário em sua estação móvel, salvo consentimento prévio, livre e expresse;  
XIX - a não ser cobrado pela assinatura ou qualquer outro valor referente ao serviço durante a sua suspensão total; e, XX - a não ter cobrado qualquer valor alheio à prestação do serviço de telecomunicações sem autorização prévia e expressa.

## CAPÍTULO II

### DOS DEVERES DOS CONSUMIDORES

Art. 4º São deveres dos Consumidores:

- I - utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações;
- II - respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral;
- III - comunicar às autoridades competentes irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por Prestadora de serviço de telecomunicações;
- IV - cumprir as obrigações fixadas no contrato de prestação do serviço, em especial efetuar pontualmente o pagamento referente à sua prestação, observadas as disposições regulamentares;
- V - somente conectar à rede da Prestadora terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel, mantendo-os dentro das especificações técnicas segundo as quais foram certificadas;
- VI - indenizar a Prestadora por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção; e,
- VII - comunicar imediatamente à sua Prestadora:
  - a) o roubo, furto ou extravio de dispositivos de acesso;
  - b) a transferência de titularidade do dispositivo de acesso; e,
  - c) qualquer alteração das informações cadastrais.

## TÍTULO III

### DO ATENDIMENTO

#### CAPÍTULO I

##### DOS PRINCÍPIOS GERAIS

Art. 5º O atendimento aos Consumidores é regido pelos seguintes princípios:

- I - confiabilidade, transparência, clareza e segurança das informações;
- II - rastreabilidade das demandas;
- III - presteza e cortesia;
- IV - eficácia; e, V - racionalização e melhoria contínua.

#### CAPÍTULO II

##### DAS REGRAS GERAIS DO ATENDIMENTO

Art. 6º Para fins de cumprimento deste Regulamento, caracterizam-se como atendimento as interações entre Prestadora e Consumidor, independentemente do originador da interação, nas formas previstas no Capítulo III deste Título.

Art. 7º Todo atendimento deve receber um número de protocolo a ser informado ao Consumidor.

§ 1º Para fins do disposto no caput, deve ser utilizada sequência numérica única na Prestadora, contendo o ano em sua composição, para possibilitar ao Consumidor o acompanhamento.

§ 2º Nas interações originadas pelo Consumidor, o protocolo deve ser informado no início do atendimento.

§ 3º O protocolo deve ser enviado por meio de mensagem de texto ao contato telefônico informado pelo Consumidor ou mensagem eletrônica, em até 24 (vinte e quatro) horas da postulação, contendo data e hora do registro, para todos os serviços abrangidos no presente Regulamento.

Art. 8º As informações solicitadas pelo Consumidor devem ser prestadas imediatamente e suas reclamações resolvidas no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis a partir do seu recebimento.

Art. 9º As solicitações de serviços que não puderem ser efetivadas de imediato devem ser efetivadas em, no máximo, 10 (dez) dias úteis a partir de seu recebimento.

Parágrafo único. Excetuam-se das disposições do caput as solicitações de instalação, reparo ou mudança de endereço, as quais devem atender ao prazo disposto na regulamentação aplicável a cada serviço.

Art. 10. O Consumidor tem direito de acesso, sem ônus, ao histórico de suas demandas.

§ 1º O histórico das demandas deve apresentar, no mínimo: o número de protocolo do atendimento; a data e hora de registro e de conclusão do atendimento; e, a classificação, a síntese da demanda e o encaminhamento dado pela Prestadora.

§ 2º A Prestadora deve manter o histórico das demandas à disposição do Consumidor por um período mínimo de 3 (três) anos após encaminhamento final da demanda.

§ 3º Quando solicitado, a Prestadora deve enviar ao Consumidor o histórico de suas demandas, inclusive as ainda não concluídas, por meio eletrônico, correspondência ou outro meio à escolha do Consumidor, no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas.

§ 4º O histórico das demandas do Consumidor deve estar disponível para consulta em espaço reservado na página da Prestadora na internet, imediatamente após o recebimento da demanda.

§ 5º A Prestadora deve ser capaz de localizar o histórico das demandas do Consumidor por meios alternativos ao número de protocolo.

Art. 11. A Prestadora deve informar, de forma ostensiva, clara e objetiva, a todos os Consumidores:

I - o número de seu Centro de Atendimento Telefônico, o qual deve constar do documento de cobrança, da página da Prestadora na internet, e de todos os documentos e materiais impressos entregues no momento da contratação do serviço e durante o seu fornecimento; e,

II - o endereço dos estabelecimentos que prestam atendimento ao Consumidor, em sua página na internet e por meio do Centro de Atendimento Telefônico.

Art. 12. Nos casos de serviços de telecomunicações ofertados conjuntamente, o atendimento deve ser feito por meio de um canal comum que possibilite o efetivo atendimento das demandas relativas a qualquer um dos serviços.

Art. 13. Os pedidos de rescisão independem do adimplemento contratual, devendo ser assegurada ao Consumidor a informação sobre eventuais condições aplicáveis à

rescisão e multas incidentes por descumprimento de prazos contratuais de permanência mínima.

Art. 14. Os pedidos de rescisão processados com intervenção de atendente devem ter efeitos imediatos, ainda que seu processamento técnico necessite de prazo.

Parágrafo único. A Prestadora não pode efetuar qualquer cobrança referente a serviços prestados após o pedido de rescisão, assumindo o ônus de eventuais encargos, inclusive perante as demais Prestadoras de Serviços de Telecomunicações.

Art. 15. Os pedidos de rescisão processados sem intervenção de atendente, na forma deste Regulamento, devem ser processados automaticamente e terão efeitos após 2 (dois) dias úteis do pleito.

§ 1º É devido, pelo Consumidor, o pagamento referente aos serviços usufruídos durante o prazo de processamento do pedido de rescisão automático.

§ 2º Deve ser garantida ao Consumidor a possibilidade de cancelar seu pedido de rescisão no prazo previsto no caput.

Art. 16. Em qualquer hipótese, o comprovante do pedido de rescisão deve ser disponibilizado ao Consumidor por mensagem de texto, correio eletrônico, correspondência ou qualquer outro meio, a critério do Consumidor.

Art. 17. A rescisão por iniciativa da Prestadora só pode ocorrer por descumprimento comprovado pelo Consumidor de obrigações contratuais ou regulamentares.

Art. 18. Além das outras obrigações decorrentes da regulamentação editada pela Anatel e aplicáveis a serviços de telecomunicações, a Prestadora deve garantir que a sua comunicação com Consumidores com deficiência visual, auditiva ou da fala seja realizada por meio adequado em quaisquer interações.

### CAPÍTULO III

#### DAS FORMAS DE ATENDIMENTO

##### Seção I

##### Do Atendimento Remoto

Art. 19. Considera-se Atendimento Remoto aquele realizado por meio de Centro de Atendimento Telefônico, do Atendimento por Internet, bem como por qualquer outro meio disponibilizado ou utilizado pela Prestadora para interação remota com o Consumidor, independentemente do originador da interação.

Parágrafo único. Excetuam-se das interações citadas no caput as chamadas telefônicas dirigidas ao Serviço de Informação de Código de Acesso de Consumidor do STFC e as interações realizadas por meio de redes sociais ou por páginas de terceiros na internet sem relação com a Prestadora.

##### Subseção I

##### Do Atendimento por Internet

Art. 20. Atendimento por Internet é o atendimento prestado por meio da página da Prestadora na internet que permite o registro e o tratamento de pedidos de informação, reclamações e solicitações de serviços, rescisão ou qualquer outra demanda relacionada ao serviço da Prestadora.

Art. 21. O Atendimento por Internet deve ser disponibilizado na página da Prestadora na internet, por meio de espaço reservado ao Consumidor, acessível mediante inserção de login e senha fornecidos no momento da contratação do serviço ou a qualquer momento, a pedido do Consumidor.

§ 1º É vedada a imposição de qualquer condicionamento ou restrição ao acesso livre do Consumidor ao seu espaço reservado na página da Prestadora.

§ 2º O acesso deve ser assegurado ao Consumidor por no mínimo 6 (seis) meses após a rescisão contratual.

Art. 22. No espaço reservado, o Consumidor deve ter acesso, no mínimo:

I - à cópia do seu contrato, do Plano de Serviço de sua opção e outros documentos aplicáveis à oferta à qual se encontra vinculado, inclusive Contrato de Permanência, quando for o caso;

II - ao sumário do contrato, contendo as principais informações sobre o Plano de Serviço ou oferta promocional contratados, incluindo reajustes de preços e tarifas, alterações nas condições de provimento do serviço e promoções a expirar, e o término do prazo de permanência, se aplicável;

III - à referência a novos serviços contratados;

IV - aos documentos de cobrança dos últimos 6 (seis) meses;

V - ao relatório detalhado dos serviços prestados dos últimos 6 (seis) meses;

VI - à opção de solicitação de cópia da gravação de suas interações, quando for o caso;

VII - ao histórico de suas demandas registradas nos últimos 6 (seis) meses;

VIII - a recurso que lhe possibilite o acompanhamento adequado do uso do serviço contratado, durante sua fruição;

IX - ao perfil de consumo dos últimos 3 (três) meses; e, X - ao registro de reclamação, solicitação de serviços, pedidos de informação e rescisão de seu contrato, ou qualquer outra demanda relacionada ao serviço da Prestadora.

§ 1º O espaço reservado ao Consumidor deve respeitar as condições de acessibilidade.

§ 2º Devem estar disponíveis ao Consumidor, em todo o Atendimento por Internet, as opções de salvar cópia das informações e documentos consultados no espaço reservado, e de remetê-los para endereço de correspondência eletrônica a ser fornecido no momento da consulta.

§ 3º A rescisão do contrato por meio do espaço reservado deve ser processada de forma automática, sem intervenção de atendente.

Art. 23. O Atendimento por Internet da Prestadora de Pequeno Porte deve ser realizado pela disponibilização de um mecanismo de contato disponível a todos os Consumidores em sua página na internet.

Parágrafo único. Deve ser permitido ao Consumidor solicitar todas as informações previstas no art. 22 por meio do mecanismo previsto no caput.

Subseção II

Do Centro de Atendimento Telefônico

Art. 24. Centro de Atendimento Telefônico é todo setor da Prestadora, próprio ou disponibilizado por meio de contrato(s) com terceiro(s), responsável pela oferta de serviços e pelo recebimento, tratamento e solução de pedidos de informação, reclamações e solicitações de serviços, rescisão ou qualquer outra demanda ligada ao serviço da Prestadora.

Art. 25. O Centro de Atendimento Telefônico da Prestadora deve permitir acesso gratuito e funcionar ininterruptamente, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana.

§ 1º O Centro de Atendimento Telefônico deve receber chamadas originadas de terminais fixos e móveis.

§ 2º O Centro de Atendimento Telefônico da Prestadora de Pequeno Porte deve estar acessível, no mínimo, no período compreendido entre 8h (oito horas) e 20h (vinte horas), nos dias úteis.

Art. 26. É obrigatória a gravação das interações entre Prestadora e Consumidor realizadas por meio do Centro de Atendimento Telefônico, independentemente do originador da interação.

§ 1º A gravação deve ser mantida em curso até o atendimento ser finalizado, independentemente de transferência entre atendentes.

§ 2º É obrigatória a manutenção da gravação pelo prazo mínimo de 6 (seis) meses da data de sua realização, durante o qual o Consumidor poderá requerer cópia do seu conteúdo.

§ 3º A Prestadora de Pequeno Porte deve manter a gravação a que se refere o caput pelo prazo mínimo de 90 (noventa) dias, durante o qual o Consumidor poderá requerer cópia do seu conteúdo.

§ 4º A disponibilização da cópia da gravação deve ocorrer no prazo máximo de 10 (dez) dias a contar da solicitação, no espaço reservado na página da Prestadora na internet, por meio eletrônico, por correspondência ou pessoalmente, a critério do Consumidor, sem qualquer ônus.

Art. 27. O Centro de Atendimento Telefônico deve garantir ao Consumidor, no primeiro nível do sistema de autoatendimento, a opção de acesso ao atendente, de reclamação e de rescisão do contrato.

§ 1º A Prestadora que não se enquadre como Prestadora de Pequeno Porte deve oferecer a opção de rescisão do contrato de forma automatizada, sem intervenção de atendente.

§ 2º A opção de acesso ao atendente deve constar de todos os níveis do sistema de autoatendimento.

§ 3º O tempo máximo para o contato direto com o atendente, quando essa opção for selecionada ou quando da transferência entre atendentes, deve ser de até 60 (sessenta) segundos.

Art. 28. Quando a chamada for encaminhada ao atendente, a Prestadora deve inserir a seguinte mensagem: "Esta chamada está sendo gravada. Caso necessário, a gravação poderá ser solicitada pelo Consumidor".

Parágrafo único. Em caso de descontinuidade da chamada, a Prestadora deve retornar imediatamente a ligação ao Consumidor.

## Seção II

### Do Atendimento no Estabelecimento

Art. 29. Considera-se Atendimento no Estabelecimento aquele realizado no Setor de Atendimento Presencial e em qualquer outro Estabelecimento associado à marca da Prestadora.

Parágrafo único. Compreende-se como Estabelecimento associado à marca da Prestadora qualquer estabelecimento próprio ou disponibilizado por meio de contrato(s) com terceiro(s) que explore exclusivamente aquela marca.

Art. 30. O Atendimento nos Estabelecimentos deve funcionar pelo menos no horário comercial.

Art. 31. O Atendimento nos Estabelecimentos deve assegurar ao Consumidor o acesso aos canais de atendimento da Anatel.

### Subseção I

#### Do Setor de Atendimento Presencial

Art. 32. O Setor de Atendimento Presencial constitui estabelecimento próprio da Prestadora ou disponibilizado por meio de contrato(s) com terceiro(s) que possibilita ao Consumidor ser atendido presencialmente por pessoa devidamente qualificada para receber, responder e solucionar ou encaminhar para solução pedidos de informação, reclamações e solicitações de serviços, rescisão ou qualquer outra demanda ligada ao serviço da Prestadora.



Art. 33. As Concessionárias do STFC e as Prestadoras do SMP devem manter ao menos um Setor de Atendimento Presencial por Microrregião com população igual ou superior a 100.000 (cem mil) habitantes atendida em sua Área de Prestação.

§ 1º Deve ser previsto um Setor de Atendimento Presencial adicional a cada 400.000 (quatrocentos mil) habitantes, por Microrregião.

§ 2º Os Setores de Atendimento Presencial adicionais devem ser distribuídos na Microrregião.

Art. 34. O Setor de Atendimento Presencial deve estar apto a atender todos os serviços e modalidades prestados pelo Grupo dentro da Microrregião, independentemente de seu regime de prestação, oferecidos ou não de forma conjunta.

Art. 35. A Prestadora deve adotar medidas para que o Setor de Atendimento Presencial seja claramente identificável pelo Consumidor e observar as regras de acessibilidade dispostas em legislação específica.

§ 1º Os atendentes do Setor de Atendimento Presencial devem ter acesso aos sistemas da Prestadora, sendo vedado encaminhar o Consumidor para qualquer modalidade de Atendimento Remoto.

§ 2º Em caso de indisponibilidade de sistema, o Setor de Atendimento Presencial da Prestadora deve adotar alternativas para protocolizar e dar encaminhamento às demandas do Consumidor.

Art. 36. O Setor de Atendimento Presencial deve ser dimensionado de forma a atender o Consumidor em até 30 (trinta) minutos.

Parágrafo único. A Prestadora deve disponibilizar sistema de controle eletrônico por senha para acompanhamento do tempo de espera de cada Consumidor.

Art. 37. As Prestadoras de Pequeno Porte e Prestadoras que exploram o SMP por meio de Rede Virtual estão isentas das obrigações previstas nesta Subseção.

#### Subseção II

##### Dos Estabelecimentos Associados à Marca da Prestadora

Art. 38. Todo Estabelecimento associado à marca da Prestadora que não se enquadre como Setor de Atendimento Presencial, deve atender demandas relacionadas a todos os serviços e modalidades prestados pelo Grupo, mediante:

I - disponibilização, ao Consumidor, de terminal de acesso ao Atendimento Remoto; ou, II - protocolo e encaminhamento de pedidos de informação, reclamações e solicitações de serviços, rescisão ou qualquer outra demanda do Consumidor.

Art. 39. Todo Estabelecimento associado à marca de Concessionária do STFC e Prestadora do SMP deve dispor de terminal que assegure ao Consumidor, no mínimo, o acesso a linha direta exclusiva de contato com atendente, a opções de autoatendimento, rescisão automática, registro de solicitações de informação, de reclamações, bem como a todos os canais de interação remota da Prestadora, inclusive ao espaço reservado do Consumidor na internet.

§ 1º A utilização de terminal a que se refere o caput deve ser assistida por pessoa capacitada a orientar o Consumidor quanto às opções de acesso disponíveis.

§ 2º O terminal a que se refere o caput deve assegurar o atendimento de todos os serviços e modalidades prestados pelo Grupo, independentemente de seu regime de prestação, oferecidos ou não de forma conjunta.

§ 3º Em caso de indisponibilidade de sistema, a Prestadora deve adotar alternativas para protocolizar e dar encaminhamento às demandas do Consumidor.

§ 4º É assegurado à Prestadora, alternativamente à disponibilização de terminal de acesso a que se refere o caput, oferecer atendimento presencial ao Consumidor,

por intermédio de pessoa devidamente qualificada para atender qualquer demanda ligada ao seu serviço, assegurada a opção de impressão de comprovantes de atendimento das solicitações.

### Seção III

#### Do Atendimento das Concessionárias do STFC Local

Art. 40. Sem prejuízo do disposto nos arts. 30 e 36, a Concessionária do STFC na modalidade Local deve manter em todos os municípios, na Área de Prestação que não tenha Setor de Atendimento Presencial, ao menos um local de atendimento, próprio ou por meio de contrato com terceiro, que possibilite ao Consumidor o registro e encaminhamento de pedidos de informação, reclamações e solicitações de serviços, rescisão ou qualquer outra demanda.

## TÍTULO IV

### DA OFERTA

#### CAPÍTULO I

##### DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 41. Consideram-se como oferta de serviços de telecomunicações, para fins do disposto neste Regulamento, todas as ofertas de varejo, inclusive as Ofertas Conjuntas de Serviços de Telecomunicações das Prestadoras.

§ 1º A oferta de serviços de telecomunicações está associada a Plano de Serviço e abrange as informações referentes a facilidades, promoções e descontos, custo de aquisição, instalação e manutenção de dispositivos de acesso e multas rescisórias, no caso de aplicação de prazo de permanência mínima.

§ 2º As informações constantes das ofertas de serviço de telecomunicações devem ser claras e suficientes quanto às condições da contratação, prestação, alteração, extinção e rescisão, especialmente dos preços e tarifas efetivamente cobrados e período de sua vigência.

Art. 42. Nas ofertas de serviços de telecomunicações, é obrigatório o atendimento de pessoa natural ou jurídica que se encontre em situação de inadimplência, inclusive perante terceiros, mediante Plano de Serviço escolhido pela Prestadora.

Parágrafo único. É vedado à Prestadora recusar o atendimento de solicitações de adesão a seus planos pré-pagos, se houver, em qualquer hipótese.

Art. 43. As Prestadoras podem promover Oferta Conjunta de Serviços de Telecomunicações, em conformidade com a regulamentação vigente, respeitadas as condições específicas de cada serviço de telecomunicações integrante da oferta.

Parágrafo único. É vedado à Prestadora condicionar a oferta do serviço ao consumo casado de qualquer outro bem ou serviço, prestado por seu intermédio ou de parceiros, coligadas, controladas ou controladora, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos.

Art. 44. A prestadora que não se enquadre como Prestadora de Pequeno Porte deve disponibilizar, na sua página na internet, mecanismo de comparação de Planos de Serviço e ofertas promocionais que permita aos interessados identificar a opção mais adequada ao seu perfil de consumo.

Art. 45. Todos os Planos de Serviço comercializados pela Prestadora devem estar apresentados em sua página na internet, atendendo-se aos seguintes critérios:

I - disponibilização de listagem integral, a partir de atalho em sua página inicial, na qual conste a identificação dos Planos pelo nome e por seu número junto à Agência, se for o caso; e, II - disponibilização de descritivo detalhado do Plano, acompanhado dos preços e tarifas em vigor.

Parágrafo único. As mesmas disposições aplicam-se a Ofertas Conjuntas e promoções.

Art. 46. Todas as ofertas, inclusive de caráter promocional, devem estar disponíveis para contratação por todos os interessados, inclusive já Consumidores da Prestadora, sem distinção fundada na data de adesão ou qualquer outra forma de discriminação dentro da área geográfica da oferta.

Art. 47. A comparação de ofertas de serviços de telecomunicações pode ser promovida por qualquer interessado.

Art. 48. As Prestadoras de Serviços devem disponibilizar gratuitamente, de forma padronizada e de fácil acesso, aos interessados na atividade de comparação as informações relativas às suas ofertas de serviços de telecomunicações.

Art. 49. As Prestadoras devem dar conhecimento à Anatel do inteiro teor de seus Planos de Serviço, Ofertas Conjuntas e promoções com antecedência mínima de 2 (dois) dias úteis do início de sua comercialização, dispensada homologação prévia.

§ 1º A Agência pode determinar a qualquer momento a alteração, suspensão ou exclusão de Plano de Serviço, Oferta Conjunta e promoções que coloquem em risco ou violem a regulamentação setorial.

§ 2º A Agência, verificada necessidade, pode estabelecer estrutura mínima de Plano de Serviço específico a ser implementado.

§ 3º O disposto no caput não se aplica ao STFC e às Prestadoras de Pequeno Porte dos demais serviços.

## CAPÍTULO II

### DA CONTRATAÇÃO

#### Seção I

##### Das Regras Gerais

Art. 50. Antes da contratação, devem ser claramente informadas ao Consumidor todas as condições relativas ao serviço, especialmente, quando for o caso:

I - valores de preços e tarifas aplicáveis, com e sem promoção;

II - período promocional;

III - data e regras de reajuste;

IV - valores de aquisição, instalação e manutenção dos serviços e equipamentos;

V - restrições à utilização do serviço;

VI - limites de franquia e condições aplicáveis após a sua utilização;

VII - velocidades mínima e média de conexão;

VIII - a viabilidade de imediata instalação, ativação e utilização do serviço; e, IX - incidência de prazo de permanência, período e valor da multa em caso de rescisão antes do término do prazo.

Parágrafo único. As informações constantes deste artigo, sem prejuízo de outras que se afigurem relevantes à compreensão do Consumidor quanto às condições da oferta contratada, devem ser consolidadas em sumário, de forma clara, com destaque às cláusulas restritivas e limitadores de direitos, a ser entregue antes da contratação.

Art. 51. Na contratação, a Prestadora deve entregar ao Consumidor o contrato de prestação do serviço e o Plano de Serviço contratado, bem como demais instrumentos relativos à oferta, juntamente com login e senha necessários a acesso ao espaço reservado ao Consumidor na página da Prestadora na internet, quando for o caso.

§ 1º Caso a contratação de algum serviço de telecomunicações se dê por meio do Atendimento Remoto, a Prestadora deve enviar ao Consumidor, por mensagem eletrônica ou outra forma com ele acordada, os documentos mencionados no caput.

§ 2º Quando da adesão do Consumidor, as promoções, descontos nas tarifas e preços dos serviços, facilidade ou comodidades adicionais devem ser devidamente informadas, preferencialmente por meio de mensagem de texto ou mensagem eletrônica, incluindo, no mínimo, o período de validade da oferta, explicitando-se data de início e de término, e a qual Plano de Serviço está vinculada.

Art. 52. As Prestadoras devem comunicar com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, preferencialmente por meio de mensagem de texto ou mensagem eletrônica, a alteração ou extinção de Planos de Serviço, Ofertas Conjuntas e promoções aos Consumidores afetados, sem prejuízo das regras específicas aplicáveis ao STFC.

## Seção II

### Da Contratação da Oferta Conjunta de Serviços de Telecomunicações

Art. 53. Na contratação de Oferta Conjunta de Serviços de Telecomunicações devem ser entregues ao Consumidor, além dos documentos descritos no art. 51, todos os Planos de Serviço associados ao contrato.

Art. 54. Na Oferta Conjunta de Serviços de Telecomunicações, além das condições previstas no art. 50, a Prestadora deve informar o preço de cada serviço no conjunto e de forma avulsa.

Parágrafo único. O preço relativo à oferta de um dos serviços de forma avulsa não pode exceder aquele relativo à Oferta Conjunta de Serviços de Telecomunicações de menor preço em condições semelhantes de fruição.

Art. 55. Os Planos de Serviços, quando incluídos na Oferta Conjunta de Serviços de Telecomunicações, devem ser reajustados na mesma data.

Art. 56. O Consumidor pode rescindir o Contrato de Prestação do Serviço celebrado na Oferta Conjunta de Serviços de Telecomunicações a qualquer tempo e sem ônus, ressalvada a multa decorrente da inobservância do Contrato de Permanência.

Parágrafo único. Se o pedido de rescisão do Consumidor, antes do término do prazo previsto no Contrato de Permanência, decorrer de descumprimento de obrigação legal ou contratual da Prestadora com relação a qualquer um dos serviços da Oferta Conjunta de Serviços de Telecomunicações, deve ser garantida ao Consumidor a rescisão de todo o Contrato de Prestação do Serviço, sem multa, cabendo à Prestadora o ônus da prova da não-procedência do alegado.

## CAPÍTULO III

### DO CONTRATO DE PERMANÊNCIA

Art. 57. A Prestadora pode oferecer benefícios ao Consumidor e, em contrapartida, exigir que permaneça vinculado ao Contrato de Prestação do Serviço por um prazo mínimo.

§ 1º O tempo máximo para o prazo de permanência é de 12 (doze) meses.

§ 2º Os benefícios referidos no caput devem ser objeto de instrumento próprio, denominado Contrato de Permanência, firmado entre as partes.

§ 3º O Contrato de Permanência não se confunde com o Contrato de Prestação do Serviço, mas a ele se vincula, sendo um documento distinto, de caráter comercial e regido pelas regras previstas no Código de Defesa do Consumidor, devendo conter claramente:

I - o prazo de permanência aplicável;

II - a descrição do benefício concedido e seu valor;

III - o valor da multa em caso de rescisão antecipada do Contrato; e, IV - o Contrato de Prestação de Serviço a que se vincula.

§ 4º Caso o Consumidor não se interesse pelo benefício oferecido, poderá optar pela adesão a qualquer serviço, não sendo a ele imputada a necessidade de permanência mínima.

Art. 58. Rescindido o Contrato de Prestação de Serviço antes do final do prazo de permanência, a Prestadora pode exigir o valor da multa estipulada no Contrato de Permanência, a qual deve ser proporcional ao valor do benefício e ao tempo restante para o término do prazo de permanência.

Parágrafo único. É vedada a cobrança prevista no caput na hipótese de rescisão em razão de descumprimento de obrigação contratual ou legal por parte da Prestadora, cabendo a ela o ônus da prova da não-procedência do alegado pelo Consumidor.

Art. 59. O prazo de permanência para Consumidor corporativo é de livre negociação, devendo ser garantido a ele a possibilidade de contratar no prazo previsto no § 1º do art. 57.

Parágrafo único. O Contrato de Permanência de Consumidor corporativo deve ser firmado pelo representante da pessoa jurídica contratante, devendo a Prestadora manter arquivo de comprovação dessa qualidade enquanto vigente o contrato.

## TÍTULO V

### DA COBRANÇA

#### CAPÍTULO I

##### DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 60. Os valores, os critérios de sua aplicação e as formas de pagamento dos serviços de telecomunicações devem ser estabelecidos nos Planos de Serviço, respeitadas as regras específicas de cada serviço de telecomunicações.

Art. 61. As formas de pagamento podem ser classificadas em pós-paga, pré-paga ou uma combinação de ambas.

§ 1º A forma de pagamento pós-paga se refere à quitação de débitos decorrentes da prestação de serviços por um determinado intervalo de tempo, sendo vedada a cobrança antecipada pela Prestadora de qualquer item da estrutura tarifária ou de preço.

§ 2º A forma de pagamento pré-paga se refere à aquisição antecipada de créditos destinados à fruição de serviços.

Art. 62. A Prestadora deve fornecer relatório detalhado dos serviços e facilidades prestados, em ordem cronológica, a todos os seus Consumidores, em espaço reservado em sua página na internet e, mediante solicitação, por meio impresso, incluindo, quando aplicável, no mínimo, as seguintes informações:

I - o número chamado ou do destino da mensagem;

II - a Área de Registro ou localidade de origem e Área de Registro ou localidade do terminal de destino da chamada ou da mensagem;

III - a Área de Registro de origem da Conexão de Dados;

IV - no caso do SMP, o Código de Acesso de origem da chamada e a Área de Registro de destino quando o Consumidor se encontrar em situação de visitante, ressalvada a hipótese de bloqueio de identificação do código de acesso de origem, a pedido do Consumidor, caso em que o detalhamento indicará a Área de Registro de origem da chamada;

V - a data e horário (hora, minuto e segundo) do início da chamada ou do envio da mensagem;

VI - a duração efetiva do serviço e a duração considerada para fins de faturamento (hora, minuto e segundo);

VII - o volume diário de dados trafegados;

VIII - os limites estabelecidos por franquias e os excedidos;

IX - as programações contratadas de forma avulsa e seu valor;

X - o valor da chamada, da conexão de dados ou da mensagem enviada, explicitando os casos de variação horária;

XI - a identificação discriminada de valores restituídos;  
XII - o detalhamento de quaisquer outros valores que não decorram da prestação de serviços de telecomunicações; e,  
XIII - os tributos detalhados, por serviços, na forma da Lei 12.741, de 8 de dezembro de 2012.

§ 1º É vedada a inclusão, em relatório detalhado, das chamadas direcionadas ao disque-denúncia.

§ 2º O relatório detalhado deve ser gratuito, salvo nos casos de:

I - fornecimento da segunda via impressa do mesmo relatório, quando comprovado o envio da primeira via ao Consumidor; e,

II - fornecimento de relatório impresso referente ao serviço prestado há mais de 6 (seis) meses.

§ 3º O Consumidor pode solicitar o envio do relatório detalhado na forma impressa permanentemente, com periodicidade igual ou superior a 1 (um) mês.

Art. 63. A Prestadora pode cobrar, além dos valores decorrentes da prestação dos serviços de telecomunicações, aqueles decorrentes dos serviços de valor adicionado e outras facilidades contratadas que decorram da prestação de serviços de telecomunicações.

Art. 64. A cobrança de qualquer valor devido que não decorra da prestação de serviços de telecomunicações depende de prévia e expressa autorização do Consumidor.

Parágrafo único. Cabe à Prestadora responsável pela emissão do documento de cobrança ou pelo abatimento dos créditos o ônus da prova da autorização emitida pelo Consumidor.

Art. 65. Os reajustes dos valores das tarifas ou preços não podem ser realizados em prazos inferiores a 12 (doze) meses.

Art. 66. É obrigatório o truncamento da fração do centavo na apresentação do valor final de qualquer registro individual cobrado, garantida a devida informação ao Consumidor.

## CAPITULO II

### DA FORMA DE PAGAMENTO PRÉ-PAGA

Art. 67. A forma de pagamento pré-paga de prestação dos serviços está vinculada à aquisição de créditos para sua fruição.

Art. 68. Os créditos podem estar sujeitos a prazo de validade, observado o seguinte:

I - a validade mínima dos créditos é de 30 (trinta) dias, devendo ser assegurada a possibilidade de aquisição de créditos com prazo igual ou superior a 90 (noventa) dias e 180 (cento e oitenta) dias a valores razoáveis; e,

II - os créditos com validade de 90 (noventa) e 180 (cento e oitenta) dias devem estar disponíveis, no mínimo, em todos os Setores de Atendimento Presencial das Prestadoras e em todos os pontos de recarga eletrônica próprios ou disponibilizados por meio de contrato com terceiros.

Art. 69. A informação sobre o prazo de validade dos créditos deve estar disponível ao Consumidor previamente à sua aquisição, inclusive nos pontos de recarga eletrônica.

Art. 70. Enquanto não rescindido o contrato, sempre que o Consumidor inserir novos créditos, a Prestadora deve revalidar a totalidade do saldo de crédito resultante, inclusive os já vencidos, que passará a vigor pelo maior prazo de validade.

Art. 71. O Consumidor deve ter à sua disposição recurso que lhe possibilite a verificação, em tempo real, do saldo de crédito existente, bem como do prazo de validade, de forma gratuita.

Parágrafo único. Para fins do disposto no caput, a Prestadora deve disponibilizar, no mínimo, no espaço reservado ao Consumidor na internet e por meio do seu Centro de Atendimento Telefônico, opção de consulta ao saldo de créditos e respectivo prazo de validade, de forma gratuita, em todas as solicitações do Consumidor.

Art. 72. O Consumidor deve ser comunicado quando os créditos estiverem na iminência de acabar ou de expirar.

### CAPÍTULO III

#### DA FORMA DE PAGAMENTO PÓS-PAGA

Art. 73. A forma de pagamento pós-paga da prestação do serviço envolve a entrega sem ônus do documento de cobrança ao Consumidor referente ao período faturado que deve corresponder, em regra, a 30 (trinta) dias de prestação do serviço.

Art. 74. O documento de cobrança deve ser inviolável, redigido de maneira clara, inteligível, ordenada, em padrão uniforme e deve conter, sempre que aplicável:

I - a identificação do período que compreende a cobrança e o valor total de cada serviço, e facilidades cobradas, bem como de promoções e descontos aplicáveis;

II - a identificação do valor referente à instalação, ativação e reparos, quando sua cobrança for autorizada pela regulamentação;

III - o número do Centro de Atendimento Telefônico da Prestadora que emitiu o documento;

IV - o número da central de atendimento da Anatel;

V - a identificação de multas e juros aplicáveis em caso de inadimplência;

VI - a identificação discriminada de valores restituídos;

VII - detalhamento dos tributos, por serviços, na forma da Lei 12.741, de 28 de dezembro de 2012;

VIII - campo "Mensagens Importantes", que deve conter, dentre outros:

a) referência a novos serviços contratados no período;

b) alterações nas condições de provimento do serviço no mês de referência, inclusive promoções a expirar;

c) término do prazo de permanência;

d) reajustes que passaram a vigorar no período faturado;

e) alerta sobre a existência de débito vencido; e,

f) que o relatório detalhado dos serviços prestados está disponível na internet, e que pode ser solicitado, por meio impresso, de forma permanente ou não, a critério do Consumidor.

IX - a identificação do(s) Plano(s) de Serviços ao(s) qual(is) o Consumidor está vinculado, inclusive por seu número de identificação, sempre que aplicável.

Parágrafo único. O disposto no inciso VIII deste artigo não se aplica às Prestadoras de Pequeno Porte.

Art. 75. A qualquer tempo, o Consumidor pode requerer, sem ônus, a emissão de documento de cobrança em separado para cada serviço prestado.

§ 1º O Consumidor pode solicitar a emissão permanente do documento de cobrança em separado para cada serviço prestado.

§ 2º A solicitação prevista no § 1º deve ser dirigida à Prestadora responsável pelo cofaturamento, que adotará as providências necessárias ao atendimento da solicitação do Consumidor.

§ 3º Este dispositivo não se aplica aos serviços incluídos na Oferta Conjunta de Serviços de Telecomunicações.

Art. 76. O documento de cobrança deve ser entregue ao Consumidor com antecedência mínima de 5 (cinco) dias da data de vencimento.

§ 1º A Prestadora deve disponibilizar o documento de cobrança no espaço reservado ao Consumidor na internet e, havendo autorização prévia e expressa, o documento de cobrança pode passar a ser fornecido apenas por meio eletrônico.

§ 2º A Prestadora não pode cobrar pela emissão da segunda via do documento de cobrança.

§ 3º A Prestadora deve oferecer ao Consumidor, no mínimo, 6 (seis) opções para a data de vencimento do seu documento de cobrança, distribuídas uniformemente entre os dias do mês.

§ 4º Havendo autorização prévia e expressa do Consumidor, podem ser agrupados códigos de acesso de um mesmo Consumidor em um único documento de cobrança.

§ 5º A Prestadora deve enviar, mediante solicitação, documento de cobrança com, no mínimo, o demonstrativo dos valores parciais e o valor total para pagamento, escritos em braile.

Art. 77. A Prestadora deve permitir ao Consumidor pagar o documento de cobrança em qualquer dos locais indicados, convenientemente distribuídos na localidade.

Art. 78. A Prestadora deve apresentar a cobrança ao Consumidor no prazo máximo de 90 (noventa) dias, contados a partir da efetiva prestação do serviço.

§ 1º A cobrança de serviço prestado em prazo superior ao estabelecido no caput deve ocorrer em documento de cobrança separado, salvo manifestação em contrário por parte do Consumidor, sem acréscimo de encargos, e a forma de pagamento deve ser objeto de negociação prévia entre a Prestadora e o Consumidor.

§ 2º Na negociação a que se refere o § 1º, a Prestadora deve possibilitar o parcelamento dos valores pelo número de meses correspondentes ao período de atraso na apresentação da cobrança.

Art. 79. Para serviços ofertados sob a forma de franquias, a cobrança deve considerar a franquia não utilizada e demais regras tarifárias no período em que o serviço foi realizado.

Art. 80. O Consumidor deve ser comunicado quando seu consumo se aproximar da franquia contratada.

Parágrafo único. O disposto neste artigo não se aplica às Prestadoras de Pequeno Porte.

#### CAPÍTULO IV

#### DA CONTESTAÇÃO

Art. 81. O Consumidor, no prazo de 3 (três) anos, pode contestar junto à Prestadora valores contra ele lançados, contado o prazo para a contestação a partir da data da cobrança considerada indevida.

§ 1º A Prestadora deve permitir o pagamento dos valores não contestados, emitindo, sem ônus, novo documento de cobrança, com prazo adicional para pagamento, observado o disposto no caput do art. 76.

§ 2º O valor contestado deve ter sua cobrança suspensa e sua nova cobrança fica condicionada à prévia justificativa, junto ao Consumidor, acerca das razões pelas quais a contestação foi considerada improcedente pela Prestadora.

Art. 82. A contestação de débito suspende a fluência dos prazos previstos no Capítulo VI deste Título até que o Consumidor seja notificado da resposta da Prestadora à sua contestação.



Art. 83. A ausência de resposta à contestação de débito no prazo de 30 (trinta) dias a contar da contestação obriga a Prestadora à devolução automática, na forma do art. 85, do valor questionado.

Parágrafo único. Se, após o prazo previsto no caput, a Prestadora constatar que a contestação é improcedente, a nova cobrança fica condicionada à prévia justificativa, junto ao Consumidor, acerca das razões da improcedência e ao acordo para o pagamento dos valores indevidamente devolvidos.

Art. 84. O atendimento de contestação de débitos e a devolução de valores indevidos devem ser realizados:

I - na forma de pagamento pós-paga, pela Prestadora que emitiu o documento de cobrança; e,

II - na forma de pagamento pré-paga, pela Prestadora que disponibilizou o crédito.

#### CAPÍTULO V

#### DA DEVOLUÇÃO DE VALORES

Art. 85. O Consumidor que efetuar pagamento de quantia cobrada indevidamente tem direito à devolução do valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros de 1% (um por cento) ao mês pro rata die.

Parágrafo único. A critério do Consumidor, os valores cobrados indevidamente devem ser devolvidos por meio de:

I - compensação por meio de abatimento no documento de cobrança seguinte à data da identificação da cobrança indevida ou do decurso do prazo do art. 83, respeitado o ciclo de faturamento;

II - pagamento por meio de créditos com validade mínima de 90 (noventa) dias ou com a validade do crédito contestado, o que for maior, considerando o prazo máximo de 10 (dez) dias para devolução, contado da data da identificação da cobrança indevida ou do decurso do prazo do art. 83; ou,

III - pagamento via sistema bancário, considerando o prazo máximo de 30 (trinta) dias para devolução, contado da data da identificação da cobrança indevida ou do decurso do prazo do art. 83.

Art. 86. Os créditos a que se refere o inciso II do parágrafo único do art. 85 devem permitir sua utilização para a fruição de quaisquer serviços e de facilidades.

Art. 87. Na hipótese de devolução de valor pago indevidamente, caso o Consumidor não seja mais cliente, a Prestadora deve:

I - notificá-lo a respeito do crédito existente, no prazo de até 30 (trinta) dias, contado da caracterização da cobrança como indevida; e,

II - disponibilizar, em destaque, na página inicial da Prestadora na internet mecanismo de consulta e solicitação do crédito existente em seu favor.

§ 1º A notificação prevista no inciso I deve ser realizada por mensagem eletrônica, mensagem de texto ou correspondência, no último endereço constante de sua base cadastral.

§ 2º A notificação deve apresentar os contatos da Prestadora, as formas, o prazo e o valor da devolução, bem como a existência do mecanismo de consulta e solicitação do crédito, conforme inciso II deste artigo.

§ 3º Os créditos existentes devem permanecer disponíveis para consulta e solicitação do Consumidor, por meio do mecanismo previsto no inciso II deste artigo, pelo período de 1 (um) ano, a contar do envio da notificação.

Art. 88. Todo documento de cobrança pago em duplicidade deve ter o seu valor devolvido por meio de abatimentos no documento de cobrança seguinte à identificação do fato, respeitado o ciclo de faturamento.

Parágrafo único. O Consumidor pode exigir, alternativamente, o pagamento via sistema bancário, considerando o prazo máximo de 30 (trinta) dias para devolução, contado da data da solicitação.

Art. 89. O valor correspondente à devolução deve ser recolhido pela Prestadora ao Fundo de Defesa de Direitos Difusos (FDD), previsto na Lei nº 9.008, de 21 de março de 1995, ou outra que a substitua, nas seguintes hipóteses:

I - no caso de Consumidores não identificáveis, no prazo de 30 (trinta) dias, contado da constatação do dever de devolver; e,

II - transcorrido o prazo previsto no § 3º do art. 87 sem que o interessado tenha solicitado o levantamento do crédito existente em seu favor, no prazo de 30 (trinta) dias.

§ 1º A Prestadora deve comprovar à Anatel o atendimento ao disposto neste artigo, no prazo de até 5 (cinco) dias após o recolhimento dos valores ao Fundo de Defesa de Direitos Difusos (FDD).

§ 2º Não havendo o recolhimento dos valores previstos no § 1º, incumbirá à Anatel, por meio dos órgãos da Procuradoria-Geral Federal, a propositura de execução fiscal dos créditos correspondentes, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas na Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997.

#### CAPÍTULO VI

#### DA SUSPENSÃO E RESCISÃO CONTRATUAL POR FALTA DE PAGAMENTO OU INSERÇÃO DE CRÉDITO

Art. 90. Transcorridos 15 (quinze) dias da notificação de existência de débito vencido ou de término do prazo de validade do crédito, o Consumidor pode ter suspenso parcialmente o provimento do serviço.

Art. 91. A notificação ao Consumidor deve conter:

I - os motivos da suspensão;

II - as regras e prazos de suspensão parcial e total e rescisão do contrato;

III - o valor do débito na forma de pagamento pós-paga e o mês de referência; e,

IV - a possibilidade do registro do débito em sistemas de proteção ao crédito, após a rescisão do contrato.

Art. 92. A suspensão parcial caracteriza-se:

I - no Serviço Móvel Pessoal - SMP e no Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC, pelo bloqueio para originação de chamadas, mensagens de texto e demais serviços e facilidades que importem em ônus para o Consumidor, bem como para recebimento de Chamadas a Cobrar pelo Consumidor;

II - nos Serviços de Televisão por Assinatura, pela disponibilização, no mínimo, dos Canais de Programação de Distribuição Obrigatória; e, III - no Serviço de Comunicação Multimídia - SCM e nas conexões de dados do Serviço Móvel Pessoal - SMP, pela redução da velocidade contratada.

Art. 93. Transcorridos 30 (trinta) dias do início da suspensão parcial, o Consumidor poderá ter suspenso totalmente o provimento do serviço.

Art. 94. Durante a suspensão parcial e total do provimento do serviço, a Prestadora deve garantir aos Consumidores do STFC e do SMP:

I - a possibilidade de originar chamadas e enviar mensagens de texto aos serviços públicos de emergência definidos na regulamentação;

II - ter preservado o seu código de acesso, nos termos da regulamentação; e,

III - acessar a Central de Atendimento Telefônico da Prestadora.

Art. 95. É vedada a cobrança de assinatura ou qualquer outro valor referente ao serviço durante o período de suspensão total.

Art. 96. É dever da Prestadora, enquanto não rescindido o contrato, atender a solicitações que não importem em novos custos para o Consumidor.

Art. 97. Transcorridos 30 (trinta) dias da suspensão total do serviço, o Contrato de Prestação do Serviço pode ser rescindido.

Parágrafo único. Rescindido o Contrato de Prestação do Serviço na forma de pagamento pós-paga, a Prestadora deve encaminhar ao Consumidor, no prazo máximo de 7 (sete) dias, comprovante escrito da rescisão, informando da possibilidade do registro do débito em sistemas de proteção ao crédito, por mensagem eletrônica ou correspondência, no último endereço constante de sua base cadastral.

Art. 98. As providências descritas neste Capítulo somente podem atingir o provimento dos serviços ou código de acesso em que for constatada a inadimplência do Consumidor, dando-se continuidade normal aos demais.

Art. 99. A rescisão não prejudica a exigibilidade dos encargos decorrentes do Contrato de Prestação do Serviço e do Contrato de Permanência, quando for o caso.

Art. 100. Caso o Consumidor efetue o pagamento do débito, na forma de pagamento pós-paga, ou insira novos créditos, na forma de pagamento pré-paga, antes da rescisão do contrato, a Prestadora deve restabelecer a prestação do serviço em até 24 (vinte e quatro) horas contadas do conhecimento da efetivação da quitação do débito ou da inserção de créditos.

Parágrafo único. Sobre o valor devido por inadimplemento poderá incidir multa não superior a 2 (dois) pontos percentuais, correção monetária e juros de mora não superiores a 1 (um) ponto percentual ao mês pro rata die.

Art. 101. No caso de celebração de acordo entre a Prestadora e o Consumidor para o parcelamento de débitos, o termo de acordo e as parcelas referentes ao valor pactuado devem ser encaminhadas ao Consumidor em documento de cobrança separado.

§ 1º É obrigatório o restabelecimento integral do serviço, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, contados da confirmação do pagamento da primeira parcela do acordo, sem qualquer espécie de restrição não autorizada pelo Consumidor.

§ 2º No caso de inadimplência do acordo, ainda que parcial, transcorridos 5 (cinco) dias da notificação de existência de débito vencido, a Prestadora pode suspender totalmente a prestação do serviço.

Art. 102. É vedada a cobrança pelo restabelecimento da prestação do serviço.

Art. 103. O Consumidor tem direito de obter da sua Prestadora, gratuitamente, informações quanto a registros de inadimplência relativos à sua pessoa, bem como exigir dela a imediata exclusão de registros dessa natureza após o pagamento do débito e respectivos encargos.

Parágrafo único. A Prestadora deve requerer a baixa do registro do débito em sistemas de proteção ao crédito, independentemente de solicitação do Consumidor, no prazo máximo de 5 (cinco) dias, contado da efetiva quitação do débito.

## TÍTULO VI

### DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 104. Quando dispositivo deste Regulamento exigir autorização do Consumidor, cabe à Prestadora o ônus da prova.

Art. 105. É aplicável às Prestadoras de Pequeno Porte que possuam número inferior a 5.000 (cinco mil) acessos em serviço ou, em se tratando do STFC prestado nas modalidades de longa distância, até 5.000 (cinco mil) documentos de cobrança emitidos por mês, apenas o disposto no Título II, Capítulo I, e no Título III, Capítulo

I, deste Regulamento, sem prejuízo das obrigações constantes da Lei nº 8.078/1990, da Lei nº 9.742/1997 e da Lei nº 12.485/2011.

Art. 106. As Prestadoras cujos serviços são pagos antecipadamente à sua prestação devem adaptar a forma de cobrança até a entrada em vigor do presente Regulamento, quando então será vedada a cobrança antecipada pela Prestadora de qualquer item da estrutura tarifária ou de preço.

Art. 107. O disposto nos regulamentos específicos de cada serviço deverá ser cumprido pelas Prestadoras até a entrada em vigor do dispositivo correspondente do presente Regulamento.

Art. 108. Para acompanhamento da implantação dos dispositivos do presente Regulamento será constituído Grupo de Implantação do Regulamento, composto pela Anatel e pelas Prestadoras abrangidas por suas disposições, inclusive as de Pequeno Porte, ou as entidades que as representem.

Art. 109. O Grupo de Implantação será coordenado pela Superintendência de Relações com Consumidores (SRC), com a participação das Superintendências de Planejamento e Regulamentação (SPR), de Fiscalização (SFI), de Controle de Obrigações (SCO) e de Competição (SCP).

Art. 110. Os membros do Grupo serão nomeados na reunião de instalação, que ocorrerá em até 20 (vinte) dias, a contar da publicação deste Regulamento.

Art. 111. Os conflitos no âmbito do Grupo serão decididos pelos representantes da Anatel.

Art. 112. São atribuições do Grupo, dentre outras:

I - acompanhar a implementação das disposições deste Regulamento, conduzindo o processo orientado para a observância das melhores práticas, com aplicação de conhecimentos, habilidades e técnicas para que a execução das normas se dê de forma efetiva, eficaz e com qualidade;

II - coordenar, orientar e avaliar a metodologia de implantação dos dispositivos e, quando for o caso, determinar a sua implantação de forma padronizada pelas Prestadoras; e,

III - estabelecer o modo, formato e meio de envio das informações relativas a Planos de Serviço, Ofertas Conjuntas e promoções a serem encaminhados à Agência.

Art. 113. O Grupo poderá ser dividido em subgrupos e as atividades previstas no art. 112 poderão ser divididas em fases, observados os prazos de entrada em vigor das disposições constantes deste Regulamento.

Art. 114. O trabalho final do Grupo resultará em um manual operacional dos procedimentos por ele definidos, a ser observado nos procedimentos de fiscalização da Anatel.

## ANEXO II

### REVOGAÇÕES E ALTERAÇÕES

I - Revogar os seguintes dispositivos:

a) do Regulamento de Proteção e Defesa dos Direitos dos Assinantes dos Serviços de Televisão por Assinatura, aprovado pela Resolução nº 488/2007: inciso VI do Artigo 2º, incisos I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX, X, XI, XII, XIII, XIV, XV, XVI, XVII, XIX, XX, XXI, XXII, XXV, XXVI e XXVII do Artigo 3º, incisos I, II, III, IV, V e VII do Art. 4º, incisos VI e VII do Artigo 5º, Artigos 13 a 18, §§ 1º ao 4º do Artigo 19, Artigos 20 a 22, Artigos 25 ao 27, § 2º do Artigo 28 e caput do Artigo 33;

b) do Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado, aprovado pela Resolução nº 426/2005: inciso V do Artigo 3º, incisos I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX, X, XI, XII, XIII, XIV, XVIII, XIX, XXIII, XXIV, XXV, XXVIII e XXX do Artigo 11, Artigo 12, incisos I, II e III do Artigo 13, §§ 1º ao 4º e 6º ao 8º do Artigo 17, Artigos 34 ao 34-E, Artigo 39, §§ 1º ao 4º do Artigo 40, inciso I e §§ 1º ao 3º do Artigo 46, § 5º do Artigo 48, Artigo 53, Artigo 55, Artigo 56, Incisos I e II e §§ 1º, 2º, 4º, 5º, 6º, 7º e 8º do Artigo 57, Artigo 58, Artigo 59, § 3º do Artigo 74, Artigo 75, Artigo 77, Artigos 80 ao 82, §§ 3º e 4º do Artigo 83, Artigo 84, Artigos 86 ao 88, Artigo 93 e Artigos 94 ao 110;

c) do Regulamento sobre a Prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado Destinado ao Público em Geral Fora da Área de Tarifa Básica, aprovado pela Resolução nº 622/2013: Inciso XXI do Artigo 3º e §§ 1º ao 4º e 6º do Artigo 17;

d) do Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia, aprovado pela Resolução nº 614/2013: inciso XIX do Artigo 4º, inciso VI do Artigo 39, Artigos 43 e 44, Incisos VIII e XV do Artigo 47, Artigos 49 e 50, incisos I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX, X, XI, XII, XIII, XV, XVI, XIX e XX do Artigo 56, incisos I, II, III, IV, V, VI e VII do Artigo 57, Artigo 58, § 2º do Artigo 63, Artigo 66 e Artigo 70;

e) do Regulamento do Serviço Móvel Pessoal, aprovado pela Resolução nº 477/2007: incisos I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX, X, XI, XII, XVIII, XIX, XXII, XXIII, XXIV e XXV do Artigo 6º, Artigos 7º ao 8º, incisos XXI e XXIII do Artigo 10, §§ 1º ao 14 do Artigo 15, § 1º do Artigo 21, §§ 1º ao 10º do Artigo 23, Artigo 24, Artigos 26 e 27, Artigo 29, Artigos 39 e 40, Artigos 44 e 45, Artigos 47 e 48, Artigos 50 ao 57, Artigos 61 ao 66, Artigos 68 a 71, Artigos 92 ao 94 e Artigo 96;

f) do Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço Móvel Pessoal, aprovado pela Resolução nº 575/2001: incisos XIX e XXI do Artigo 3º;

g) do Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado, aprovado pela Resolução nº 605/2012: Artigo 39;

h) do Plano Geral de Autorizações do Serviço Móvel Pessoal, aprovado pela Resolução nº 321/2002: § 3º do Artigo 12; e,

i) do Regulamento sobre Exploração de Serviço Móvel Pessoal - SMP por meio de Rede Virtual, aprovado pela Resolução nº 550/2010: § 1º do Artigo 13.

II - Dar nova redação aos seguintes dispositivos, que passarão a vigorar nos seguintes termos:

a) do Regulamento do Serviço de Acesso Condicionado (SeAC), bem como a prestação do Serviço de TV a Cabo (TVC), do Serviço de Distribuição de Sinais Multiponto Multicanal (MMDS), do Serviço de Distribuição de Sinais de Televisão e de Áudio por Assinatura via Satélite (DTH) e do Serviço Especial de Televisão por Assinatura (TVA), aprovado pela Resolução nº 581/2012:

Art. 49. O Plano Básico é de oferta obrigatória e deve estar sempre disponível, de forma onerosa, a todos os Assinantes dentro de todas as Áreas de Abrangência do Atendimento da Prestadora.

(.....)

Art. 48. O serviço deve ser prestado em condições não discriminatórias, não podendo a Prestadora recusar o acesso, dentro das Áreas de Abrangência do Atendimento das estações licenciadas, constantes do Projeto Técnico apresentado à Agência, a todos que o solicitarem, conforme disponibilidade técnica da rede da Prestadora, observados as informações cadastradas nos sistemas disponibilizados pela Anatel e o disposto na regulamentação vigente.

(.....)

Art. 77. Os direitos e obrigações dos assinantes do SeAC são regidos pelo Regulamento de Proteção e Defesa dos Direitos dos Assinantes dos Serviços de Televisão por Assinatura, pelo Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações e pela Lei Geral de Telecomunicações.

b) do Regulamento de Proteção e Defesa dos Direitos dos Assinantes dos Serviços de Televisão por Assinatura, aprovado pela Resolução nº 488/2007:

Art. 2º Para fins deste Regulamento são adotadas as seguintes definições, além de outras adotadas pela legislação e pela regulamentação:

(.....)

Art. 3º São direitos do Assinante, além de outros previstos pela legislação e pela regulamentação:

(.....)

Art. 4º São deveres dos Assinantes, além de outros previstos pela legislação e pela regulamentação:

(.....)

Art. 14. (.....)

§ 2º O atendimento por correspondência e telefônico previstos no art. 3º, VII, deve observar o disposto no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações.

(...)

Art. 19. Os pedidos de rescisão de contrato devem ser processados de acordo com o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicação e com o previsto neste artigo.

(.....)

§ 8º Excedido o prazo de 30 (trinta) dias previsto no caput, cessa a responsabilidade do Assinante sobre a guarda e integridade dos equipamentos.

(.....)

Art. 30. (.....)

§ 1º A cobrança dos serviços mencionados neste artigo fica condicionada à sua identificação no documento de cobrança.

(.....)

Art. 38. Aplicam-se aos serviços de Televisão por Assinatura as regras do Código de Proteção e Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990) e suas alterações e o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações.

c) do Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC, aprovado pela Resolução nº 426/2005:

Art. 3º Para fins deste Regulamento são adotadas as seguintes definições, além de outras adotadas pela legislação e pela regulamentação:

(.....)

Art. 11. São direitos do Usuário do STFC, além de outros previstos pela legislação e pela regulamentação:

(.....)

Art. 13. Constitui dever do assinante, além de outros previstos pela legislação e pela regulamentação, providenciar, no imóvel indicado, local adequado e infraestrutura necessários à correta instalação e funcionamento de equipamentos das prestadoras.

(.....)

Art. 17. A prestadora deve prestar informações à Agência sobre reclamações dos usuários, quando esta solicitar, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis.

(.....)

Art. 36. A oferta e comercialização do STFC e de suas PUC devem ser feitas de forma isonômica e não discriminatória, observado o disposto na regulamentação vigente.

(.....)

Art. 40. É vedada a imposição de ônus ao assinante por alteração de tecnologia, modernização ou rearranjo da rede de suporte do serviço contratado.

(.....)

Art. 41. (.....)

§ 2º A publicidade inclui a publicação do plano de serviço ou PUC e suas alterações em jornal ou, na sua falta, outro meio de grande circulação em cada localidade de sua prestação e no sítio da prestadora na Internet, bem como divulgação nos Setores de Atendimento Presencial e, quando for o caso, PST.

(.....)

Art. 46. A prestadora, no ato da contratação, deve fornecer ao usuário documentação com informações sobre a fruição do plano de serviço contendo, no mínimo:

(.....)

Art. 48. A prestadora pode oferecer planos alternativos de serviço, nas formas de pagamento, pós-pago, pré-pago, ou uma combinação de ambas, disponíveis a todos os usuários ou interessados no STFC, entendido como opcional ao plano básico de serviço, sendo a estrutura de preços e demais características associadas definidas pela prestadora.

(.....)

§ 7º Na transferência entre planos alternativos, é vedada a cobrança de valores não previstos na estrutura de preços do plano de destino, ressalvada a multa decorrente da inobservância do Contrato de Permanência.

Art. 74. Contrato de prestação de serviço deve corresponder ao contrato padrão de adesão celebrado entre a prestadora e pessoa natural ou jurídica, que tem como objetivo tornar disponível o STFC, em endereço indicado pelo assinante, mediante o pagamento de tarifas ou preços.

(.....)

Art. 83. A prestadora na modalidade local deve fornecer relatório detalhado dos serviços e facilidades prestados, observado o disposto na regulamentação vigente.

d) do Regulamento sobre a Prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado Destinado ao Público em Geral (STFC) Fora da Área de Tarifa Básica (ATB), aprovado pela Resolução nº 622/2013:

Art. 3º Para os efeitos deste Regulamento, aplicam-se as seguintes definições, além de outras adotadas pela legislação e pela regulamentação:

(.....)

Art. 15. (.....)

II - a validade mínima dos créditos deve ser de 30 (trinta) dias, assegurada a possibilidade de aquisição de créditos com o prazo igual ou superior a 90 (noventa) dias e 180 (cento e oitenta) dias;

(.....)

Art. 17. Na comercialização de Planos de Atendimento Rural, a prestadora pode propor Contrato de Permanência, observado o disposto na regulamentação vigente, por um período não superior a 12 (doze) meses, desde que ofereça benefícios aos usuários, revertidos diretamente em seu favor, como contrapartida.

e) do Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia, aprovado pela Resolução nº 614/2013:

Art. 4º Para fins deste Regulamento são adotadas as seguintes definições, além de outras adotadas pela legislação e pela regulamentação:

(.....)

IV - Setor de Atendimento Presencial: estabelecimento próprio da Prestadora ou disponibilizado por meio de contrato(s) com terceiro(s) que possibilita ao Consumidor ser atendido presencialmente por pessoa devidamente qualificada para receber, responder e solucionar ou encaminhar para solução pedidos de informação, reclamações e solicitações de serviços, rescisão, ou qualquer outra demanda ligada ao serviço da Prestadora.

(.....)

Art. 39. (.....)

III - os direitos e deveres dos Assinantes;

(.....)

Art. 47. (.....)

VI - entregar ao Assinante cópia do Contrato de Prestação do SCM e do Plano de Serviço contratado;

(.....)

Art. 57. Constitui dever do assinante, além de outros previstos pela legislação e pela regulamentação, providenciar local adequado e infraestrutura necessários à correta instalação e funcionamento de equipamentos da Prestadora, quando for o caso.

(.....)

Art. 74. As Prestadoras de Pequeno Porte que possuam número inferior a 5.000 (cinco mil) acessos em serviço ficam isentas das obrigações consubstanciadas nos §§ 3º e 4º do art. 46, parágrafo único do art. 47 e art. 48.

f) do Regulamento do Serviço Móvel Pessoal, aprovado pela Resolução nº 477/2007:

Art. 3º Para fins deste Regulamento são adotadas as seguintes definições, além de outras adotadas pela legislação e pela regulamentação:

(.....)

Art. 6º São direitos do Usuário do SMP, além de outros previstos pela legislação e pela regulamentação:

(.....)

Art. 9º Os direitos e deveres previstos neste Regulamento não excluem outros previstos na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, na regulamentação aplicável, no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações e nos contratos de prestação firmados com os Usuários do SMP.

Art. 10. (.....)

XIX - manter nas dependências dos estabelecimentos que prestam atendimento ao Usuário, em local visível e de fácil acesso ao público em geral, quadro com resumo dos direitos dos Usuários, conforme definido pela Anatel;

(.....)

Art. 11. A Prestadora deve informar a identificação do Plano de Serviço, inclusive por seu número, quando aplicável, sempre que solicitado pelo Usuário ou pela Anatel.

(.....)

Art. 12. (.....)



§ 5º A prestadora deve assegurar que todos aqueles que tiverem acesso às informações previstas neste artigo observem as obrigações de sigilo.

(.....)

Art. 15. A prestadora deve prestar informações à Anatel, no prazo por ela estipulado, não superior a 5 (cinco) dias úteis, sobre reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação dos Usuários.

(.....)

Art. 21. (.....)

VIII - os Códigos de Acesso dos Centros de Atendimento Telefônico da Prestadora;

(.....)

Art. 25. (.....)

VI - a forma e prazos de pagamento pela prestação do serviço;

(.....)

#### CAPÍTULO IV

##### DOS PLANOS DE SERVIÇO PARA ATENDIMENTO ESPECÍFICO

Art. 67. A Prestadora deve disponibilizar Plano de Serviço, tanto pós-pago quanto pré-pago, para atendimento específico de pessoas portadoras de deficiência auditiva e da fala.

(.....)

g) do Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço Móvel Pessoal, aprovado pela Resolução nº 575/2001:

Art. 3º Para fins deste Regulamento são adotadas as seguintes definições, além de outras adotadas pela legislação e pela regulamentação:

(.....)

XVIII - Setor de Atendimento Presencial: estabelecimento próprio da Prestadora ou disponibilizado por meio de contrato(s) com terceiro(s) que possibilita ao Consumidor ser atendido presencialmente por pessoa devidamente qualificada para receber, responder e solucionar ou encaminhar para solução pedidos de informação, reclamações e solicitações de serviços, rescisão, ou qualquer outra demanda ligada ao serviço da Prestadora.

(.....)

Art. 15. As chamadas originadas na rede da prestadora e destinadas ao seu Centro de Atendimento Telefônico devem ser completadas, em cada PMM, no mês, no mínimo em 95% (noventa e cinco por cento) dos casos.

(.....)

§ 2º O serviço de atendimento dos Centros de Atendimento Telefônico da prestadora deve estar disponível ao usuário, ininterruptamente, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana.

§ 3º Esta meta é avaliada pelo indicador Taxa de Completamento de Chamadas para o Centro de Atendimento Telefônico (SMP3).

§ 4º (.....)

I - (.....)

II - (.....)

a) as contagens listadas a seguir devem se referir a qualquer Centro de Atendimento Telefônico da prestadora. Devem ser igualmente consideradas, para fins desse indicador, as chamadas encaminhadas a Centros de Atendimento específicos por tipo de usuário ou serviços;

b) a contagem das chamadas atendidas por Sistemas de Autoatendimento ou pelas telefonistas/atendentes, originadas na rede da prestadora, em cada PMM, no mês, para os Centros de Atendimento Telefônico, por CCC existente;

c) a contagem das tentativas de originar chamadas na rede da prestadora, em cada PMM, no mês, para os Centros de Atendimento Telefônico, por CCC existente;  
(.....)

III - Fator de Ponderação: número total de tentativas de originar chamadas na rede da prestadora para os Centros de Atendimento Telefônico, por CCC, para cada área definida pelo Código Nacional contida na Área de Prestação, contadas a partir da alocação do canal de voz, em cada PMM, no mês.  
(.....)

VI - (.....)

a) número total de chamadas atendidas por Sistemas de Autoatendimento ou pelas telefonistas/atendentes, originadas na rede da prestadora, em cada PMM, no mês, para os Centros de Atendimento Telefônico;

b) número total de tentativas de originar chamadas, contadas a partir da alocação do canal de voz, em cada PMM, no mês, para os Centros de Atendimento Telefônico, na rede da prestadora.

Art. 32. Todas as solicitações de serviços ou pedidos de informação recebidos em qualquer dos canais de atendimento da prestadora, e que não possam ser respondidos ou efetivados de imediato, devem ser respondidos em até 5 (cinco) dias úteis, em 95% (noventa e cinco por cento) dos casos, no mês.

(.....)

Art. 33. O usuário, ao comparecer a qualquer Setor de Atendimento Presencial, deve ser atendido em até 30 (trinta) minutos, em 95% (noventa e cinco por cento) dos casos, no mês.

§ 1º A meta estabelecida no caput é exigível diariamente para cada Setor de Atendimento Presencial, isoladamente, sem prejuízo da avaliação e exigência mensal.

§ 2º A prestadora deve disponibilizar sistema de controle eletrônico por senha para acompanhamento do tempo de espera de cada usuário em todos os Setores de Atendimento Presencial.

(.....)

§ 5º(.....)

I - (.....)

A - somatório do número de usuários que compareceram a todos os Setores de Atendimento Presencial e que foram atendidos em até 30 (trinta) minutos, no mês;

B - somatório do número de usuários que compareceram a todos os Setores de Atendimento Presencial no mês.

II - (.....)

a) a contagem, conforme Calendário Anual, de todos os usuários que compareceram a todos os Setores de Atendimento Presencial, no horário de funcionamento do respectivo Setor, e que foram atendidos em até 30 (trinta) minutos;

b) a contagem, conforme Calendário Anual, de todos os usuários que compareceram a todos os Setores de Atendimento Presencial no horário de funcionamento do respectivo Setor.

(.....)

IV - (.....)

a) número total de usuários que compareceram a todos os Setores de Atendimento Presencial e que foram atendidos em até 30 (trinta) minutos, no mês;

b) número total de usuários que compareceram a todos os Setores de Atendimento Presencial no mês;

Art. 34. Para fins de fiscalização, a prestadora deverá disponibilizar à Anatel os arquivos eletrônicos de controle de tempo de atendimento ao usuário, conforme § 2º do artigo 33, sempre que solicitada.

h) do Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia, aprovado pela Resolução nº 574/2011:

Art. 3º Para fins deste Regulamento são adotadas as seguintes definições, além de outras adotadas pela legislação e pela regulamentação:

(.....)

Art. 26. Todas as solicitações de serviços ou pedidos de informação, excluídas as solicitações de que tratam os Artigos 23 e 24 deste Regulamento, recebidos em qualquer canal de atendimento da Prestadora, devem ser respondidos em até cinco dias úteis, contados da data do recebimento da solicitação ou do pedido de informação, em, no mínimo: (.....)

i) do Regulamento de Remuneração pelo Uso de Redes de Prestadoras do Serviço Móvel Pessoal - SMP, aprovado pela Resolução nº 438/2006:

Art. 19. A remuneração devida pelo uso de redes em uma chamada é calculada com base no tempo de duração da chamada, considerando os seguintes critérios de faturamento:

a) unidade de tempo de tarifação: 6 (seis) segundos;

b) tempo inicial de tarifação: 30 (trinta) segundos;

c) chamadas faturáveis: somente são faturáveis as chamadas com duração superior a 3 (três) segundos.

j) do Regulamento sobre Exploração de Serviço Móvel Pessoal - SMP por meio de Rede Virtual, aprovado pela Resolução nº 550/2010:

Art. 13. Os Planos de Serviço ofertados aos Usuários do SMP prestado por meio de Representação do Credenciado são Planos de Serviço da Prestadora Origem, nos termos da regulamentação.