

DIÁRIO OFICIAL DA UNIÃO

Publicado em: 10/11/2023 | Edição: 214 | Seção: 1 | Página: 14

Órgão: Ministério das Comunicações/Agência Nacional de Telecomunicações/Conselho Diretor

RESOLUÇÃO ANATEL Nº 765, DE 6 DE NOVEMBRO DE 2023

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

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 art. 35 do Regulamento da Agência Nacional de Telecomunicações, aprovado pelo Decreto nº 2.338, de 7 de outubro de 1997,

CONSIDERANDO os comentários recebidos decorrentes da Consulta Pública nº 77, de 1º de dezembro de 2020, publicada no Diário Oficial da União do dia 2 de dezembro de 2020;

CONSIDERANDO que 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 11.034, de 5 de abril de 2022, e das regras complementares dos direitos previstos na legislação e em outros regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes;

CONSIDERANDO deliberação tomada em sua Reunião nº 926, de 26 de outubro de 2023;

CONSIDERANDO o constante dos autos do Processo nº 53500.061949/2017-68, resolve:

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

Art. 2º Dar nova redação ao § 1º do art. 3º do Anexo ao Regulamento dos Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução nº 73, de 25 de novembro de 1998, publicada no Diário Oficial da União do dia 27 de novembro de 1998, passando a vigorar nos termos abaixo:

"Art. 3º

§ 1º A Prestadora deverá disponibilizar, permanentemente, as informações sobre Portabilidade nos termos previstos neste Regulamento, em todos os seus canais de atendimento. (NR)"

Art. 3º Dar nova redação ao inciso III do art. 4º do Anexo ao Regulamento dos Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução nº 73, de 25 de novembro de 1998, publicada no Diário Oficial da União do dia 27 de novembro de 1998, passando a vigorar nos termos abaixo:

"Art. 4º

III - ao Código de Acesso de Usuário quando esse trocar de Oferta, na própria Prestadora; e (NR)"

Art. 4º Dar nova redação ao inciso II do art. 5º do Anexo ao Regulamento dos Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução nº 73, de 25 de novembro de 1998, publicada no Diário Oficial da União do dia 27 de novembro de 1998, passando a vigorar nos termos abaixo:

"Art. 5º

II - ao Código de Acesso de Usuário quando trocar de Oferta, na própria Prestadora. (NR)"

Art. 5º Dar nova redação às alíneas "b" e "d" do inciso II e ao inciso III do art. 10 do Anexo ao Regulamento dos Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução nº 73, de 25 de novembro de 1998, publicada no Diário Oficial da União do dia 27 de novembro de 1998, passando a vigorar nos termos abaixo:

"Art. 10.



II -

b) as condições de sua nova Oferta;

.....

d) o prazo de ativação da nova Oferta vinculada ao código portado;

.....

III - apresentar nas Ofertas as condições do procedimento da Portabilidade. (NR)"

Art. 6º Dar nova redação ao inciso I do art. 12 do Anexo ao Regulamento dos Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução nº 73, de 25 de novembro de 1998, publicada no Diário Oficial da União do dia 27 de novembro de 1998, passando a vigorar nos termos abaixo:

"Art. 12

I - Quando da mudança de Oferta na mesma Prestadora; e (NR)"

Art. 7º Incluir o seguinte artigo ao Anexo do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução nº 73, de 25 de novembro de 1998, publicada no Diário Oficial da União do dia 27 de novembro de 1998:

"Art. 32-A. As Prestadoras de Serviços de Telecomunicações de interesse coletivo devem realizar o cadastro de seus assinantes e mantê-lo atualizado, observadas as exigências legais, quando houver, para além de adotar medidas preventivas contra a fraude de subscrição.

Parágrafo único. A avaliação, implementação e coordenação de medidas setoriais de prevenção a fraudes cadastrais podem ser feitas sob a coordenação da Anatel em fórum adequado e determinado pela Superintendência responsável pelo acompanhamento e controle do tema. (NR)"

Art. 8º Dar nova redação ao art. 43 do Anexo ao Regulamento dos Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução nº 73, de 25 de novembro de 1998, publicada no Diário Oficial da União do dia 27 de novembro de 1998, passando a vigorar nos termos abaixo:

"Art. 43. Na solicitação de Portabilidade, o usuário deverá informar à Prestadora Receptora:

I - seus dados pessoais, observadas as exigências legais;

II - seu código de acesso;

III - nome da Prestadora Doadora. (NR)"

Art. 9º Dar nova redação ao caput do art. 45 do Anexo ao Regulamento dos Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução nº 73, de 25 de novembro de 1998, publicada no Diário Oficial da União do dia 27 de novembro de 1998, passando a vigorar nos termos abaixo:

"Art. 45. A fase de autenticação do Processo de Portabilidade é caracterizada pela conferência dos dados do usuário previstos no art. 43, encaminhados à Prestadora Doadora por meio da Entidade Administradora. (NR)"

Art. 10. Dar nova redação ao § 3º do art. 46 do Anexo ao Regulamento dos Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução nº 73, de 25 de novembro de 1998, publicada no Diário Oficial da União do dia 27 de novembro de 1998, passando a vigorar nos termos abaixo:

"Art. 46.

.....

§ 3º A habilitação na Prestadora Receptora deverá ser feita presencialmente, ou utilizando outros métodos seguros de identificação, mediante procedimentos que comprovem os dados informados quando da Solicitação de Portabilidade. (NR)"

Art. 11. Dar nova redação aos incisos II e XV do art. 3º do Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC, aprovado pela Resolução nº 426, de 9 de dezembro de 2005, publicada no Diário Oficial da União do dia 12 de dezembro de 2005, passando a vigorar nos termos abaixo:

"Art. 3º

.....



II - Área de Tarifa Básica (ATB): parte da área local definida pela Agência dentro da qual o serviço é prestado ao assinante em contrapartida a tarifas ou preços da Oferta de sua escolha;

.....

XV - Posto de Serviço de Telecomunicações (PST): conjunto de instalações de uso coletivo, mantido pela concessionária, dispendo de, pelo menos, Terminal de Uso Público (TUP) e Terminal de Acesso Público (TAP), que possibilita o Atendimento Presencial ao usuário; (NR)"

Art. 12. Dar nova redação ao XXVI do art. 11 do Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC, aprovado pela Resolução nº 426, de 9 de dezembro de 2005, publicada no Diário Oficial da União do dia 12 de dezembro de 2005, passando a vigorar nos termos abaixo:

"Art. 11.

.....

XXVI - de selecionar a Prestadora de STFC de sua preferência para encaminhamento de chamadas de longa distância, conforme a Oferta contratada; (NR)"

Art. 13. Dar nova redação ao art. 63 do Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC, aprovado pela Resolução nº 426, de 9 de dezembro de 2005, publicada no Diário Oficial da União do dia 12 de dezembro de 2005, passando a vigorar nos termos abaixo:

"Art. 63. Além da tarifa ou preço relativo ao STFC, a Prestadora poderá auferir receitas alternativas, complementares ou acessórias por meio de facilidades ou comodidades, sem caracterizar nova modalidade de serviço.

§ 1º A implantação ou alteração de facilidades ou comodidades por autorizada com PMS ou concessionária depende de aprovação prévia e expressa da Agência, sem a qual é vedada a cobrança de qualquer preço.

§ 2º A facilidade ou comodidade deverá atender aos seguintes requisitos:

.....

§ 3º A transferência de titularidade do contrato de prestação do serviço atende aos requisitos previstos no parágrafo anterior, podendo ser ofertada como facilidade ou comodidade.

§ 4º Transcorrido o prazo de 15 (quinze) dias, contado do recebimento da solicitação, sem manifestação da Agência, a facilidade ou comodidade poderá ser comercializada, permanecendo sujeita à posterior homologação.

§ 5º A Prestadora deverá estabelecer o Prazo de Vigência da facilidade ou comodidade, que não poderá ser inferior a 12 (doze) meses, devendo ser comunicado ao usuário no ato da contratação.

§ 6º Durante o Prazo de Vigência, a facilidade ou comodidade não poderá ser alterada, salvo o reajuste de preços na data-base, considerando-se automaticamente renovada sua vigência, por igual período, desde que não ocorra o disposto no § 8º deste artigo.

§ 7º A extinção da facilidade ou comodidade deverá ser comunicada ao usuário e à Agência, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

§ 8º As alterações da facilidade ou comodidade, submetidas à aprovação prévia da Agência, deverão ser comunicadas ao usuário em até 30 (trinta) dias antes de sua comercialização. (NR)"

Art. 14. Dar nova redação ao caput do art. 64 do Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC, aprovado pela Resolução nº 426, de 9 de dezembro de 2005, publicada no Diário Oficial da União do dia 12 de dezembro de 2005, passando a vigorar nos termos abaixo:

"Art. 64. A autorizada sem PMS deverá dar conhecimento à Agência do inteiro teor da facilidade ou comodidade em até 5 (cinco) dias úteis após o início de sua comercialização. (NR)"

Art. 15. Dar nova redação ao caput e inserir o parágrafo único ao art. 65 do Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC, aprovado pela Resolução nº 426, de 9 de dezembro de 2005, publicada no Diário Oficial da União do dia 12 de dezembro de 2005, passando a vigorar nos termos abaixo:



"Art. 65. No primeiro documento de cobrança ou em até 30 (trinta) dias após a contratação, a Prestadora deverá enviar ao assinante, em correspondência anexa ou em documento específico, informações elucidativas referentes à facilidade ou comodidade.

Parágrafo único. As informações mencionadas no caput poderão ser enviadas por meio eletrônico, mediante concordância do usuário. (NR)"

Art. 16. Dar nova redação ao parágrafo único do art. 114 do Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC, aprovado pela Resolução nº 426, de 9 de dezembro de 2005, publicada no Diário Oficial da União do dia 12 de dezembro de 2005, passando a vigorar nos termos abaixo:

"Art. 114.

Parágrafo único. O valor a ser cobrado pela mudança de endereço do terminal do assinante não poderá ser superior ao da habilitação praticado pela Prestadora em sua Oferta de Plano Básico. (NR)"

Art. 17. Dar nova redação aos incisos III e VIII do art. 3º do Regulamento do Serviço Móvel Pessoal - SMP, aprovado pela Resolução nº 477, de 7 de agosto de 2007, publicada no Diário Oficial da União do dia 13 de agosto de 2007, passando a vigorar nos termos abaixo:

"Art. 3º

III - Área de Mobilidade: área geográfica definida na Oferta, cujos limites não podem ser inferiores ao de uma Área de Registro, que serve de referência para cobrança do Adicional por Chamada (AD);

VIII - Assinatura: valor fixo mensal devido pelo usuário por ter ao seu dispor o SMP nas condições previstas na Oferta à qual, por opção, está vinculado; (NR)"

Art. 18. Dar nova redação ao caput e ao parágrafo único do art. 11 do Regulamento do Serviço Móvel Pessoal - SMP, aprovado pela Resolução nº 477, de 7 de agosto de 2007, publicada no Diário Oficial da União do dia 13 de agosto de 2007, passando a vigorar nos termos abaixo:

"Art. 11. A Prestadora deverá informar a identificação da Oferta, inclusive por seu número, quando aplicável, sempre que solicitado pelo usuário ou pela Anatel.

Parágrafo único. A Anatel poderá solicitar a informação descrita no caput por usuário ou em termos de quantidade de usuários em cada Oferta. (NR)"

Art. 19. Dar nova redação ao caput do art. 38 do Regulamento do Serviço Móvel Pessoal - SMP, aprovado pela Resolução nº 477, de 7 de agosto de 2007, publicada no Diário Oficial da União do dia 13 de agosto de 2007, passando a vigorar nos termos abaixo:

"Art. 38. Os valores correspondentes ao uso do SMP efetuado pelo Usuário por meio de outra prestadora serão faturados por aquela à qual ele está contratualmente vinculado, segundo os critérios e valores previstos na Oferta de sua opção. (NR)"

Art. 20. Dar nova redação ao parágrafo único do art. 75 do Regulamento do Serviço Móvel Pessoal - SMP, aprovado pela Resolução nº 477, de 7 de agosto de 2007, publicada no Diário Oficial da União do dia 13 de agosto de 2007, passando a vigorar nos termos abaixo:

"Art. 75

Parágrafo único. As Ofertas podem estipular exceções ao disposto no caput. (NR)"

Art. 21. Dar nova redação aos §§ 1º e 2º e inserir o § 5º ao art. 78 do Regulamento do Serviço Móvel Pessoal - SMP, aprovado pela Resolução nº 477, de 7 de agosto de 2007, publicada no Diário Oficial da União do dia 13 de agosto de 2007, passando a vigorar nos termos abaixo:

"Art. 78.

§ 1º Não haverá cobrança de assinatura do usuário de Oferta na forma de pagamento pós-paga pelo período em que o serviço foi interrompido em decorrência de fraude.



§ 2º Não deverá contar o prazo de validade dos créditos de usuário de Oferta na forma de pagamento pré-paga pelo período em que o serviço foi interrompido em decorrência de fraude.

.....

§ 5º As disposições deste artigo não se aplicam às hipóteses em que o usuário tiver dado causa à fraude. (NR)"

Art. 22. Dar nova redação ao § 2º do art. 80 do Regulamento do Serviço Móvel Pessoal - SMP, aprovado pela Resolução nº 477, de 7 de agosto de 2007, publicada no Diário Oficial da União do dia 13 de agosto de 2007, passando a vigorar nos termos abaixo:

"Art. 80.

.....

§ 2º A Prestadora de SMP deverá assegurar o livre acesso de seus usuários aos serviços que são de acesso gratuito nos serviços de telecomunicações de interesse coletivo, ressalvados aqueles cuja gratuidade constitua atributo de Ofertas específicas ou de conjunto específico de usuários. (NR)"

Art. 23. Dar nova redação ao caput do art. 81 do Regulamento do Serviço Móvel Pessoal - SMP, aprovado pela Resolução nº 477, de 7 de agosto de 2007, publicada no Diário Oficial da União do dia 13 de agosto de 2007, passando a vigorar nos termos abaixo:

"Art. 81. O usuário deve ser informado sobre os aspectos relativos às programações incluídas nas facilidades das Ofertas e eventuais bloqueios na Estação Móvel ou na Central de Comutação e Controle, antes de qualquer ato que indique adesão à Oferta. (NR)"

Art. 24. Dar nova redação ao caput do art. 85 do Regulamento do Serviço Móvel Pessoal - SMP, aprovado pela Resolução nº 477, de 7 de agosto de 2007, publicada no Diário Oficial da União do dia 13 de agosto de 2007, passando a vigorar nos termos abaixo:

"Art. 85. O usuário do SMP, no exercício de seu direito de escolha, de acordo com a Oferta contratada, poderá selecionar a Prestadora de STFC de sua preferência para encaminhamento de chamadas de Longa Distância. (NR)"

Art. 25. Dar nova redação ao art. 110 do Regulamento do Serviço Móvel Pessoal - SMP, aprovado pela Resolução nº 477, de 7 de agosto de 2007, publicada no Diário Oficial da União do dia 13 de agosto de 2007, passando a vigorar nos termos abaixo:

"Art. 110. Em caso de divergências ou conflitos de regulamentação, as disposições relativas aos conceitos e características do serviço e os direitos dos Consumidores se sobrepõem às de caráter procedimental ou operacional, inclusive quanto às Ofertas e modalidades de pagamento. (NR)"

Art. 26. Dar nova redação aos incisos III e XIV do art. 2º do Regulamento de Proteção e Defesa dos Direitos dos Assinantes dos Serviços de Televisão por Assinatura, aprovado pela Resolução nº 488, de 3 de dezembro de 2007, publicada no Diário Oficial da União do dia 5 de dezembro de 2007, passando a vigorar nos termos abaixo:

"Art. 2º

.....

III - Assinatura: valor pago periodicamente pela Oferta contratada;

.....

XIV - Programas pagos individualmente: programação avulsa oferecida pela Prestadora aos seus assinantes, em horário predeterminado, cuja contratação ocorre por evento e independe da Oferta. (NR)"

Art. 27. Dar nova redação ao art. 24 do Regulamento de Proteção e Defesa dos Direitos dos Assinantes dos Serviços de Televisão por Assinatura, aprovado pela Resolução nº 488, de 3 de dezembro de 2007, publicada no Diário Oficial da União do dia 05 de dezembro de 2007, passando a vigorar nos termos abaixo:



"Art. 24. Qualquer que seja a Oferta contratada, os mecanismos necessários para aquisição de programação oferecida individualmente ou outras facilidades devem estar sempre à disposição do assinante, desde que a Prestadora ofereça esse serviço. (NR)"

Art. 28. Dar nova redação ao caput e inserir o parágrafo único ao art. 28 do Regulamento de Proteção e Defesa dos Direitos dos Assinantes dos Serviços de Televisão por Assinatura, aprovado pela Resolução nº 488, de 3 de dezembro de 2007, publicada no Diário Oficial da União do dia 5 de dezembro de 2007, passando a vigorar nos termos abaixo:

"Art. 28. Qualquer alteração na Oferta deve ser informada ao Assinante no mínimo 30 (trinta) dias antes de sua implementação, e caso esse não tenha interesse na continuidade do serviço, poderá rescindir seu contrato sem ônus.

Parágrafo único. A previsão contida neste artigo não se aplica para isentar o Assinante do pagamento das parcelas vincendas em razão de aquisição de equipamento junto à Prestadora. (NR)"

Art. 29. Dar nova redação ao art. 29 do Regulamento de Proteção e Defesa dos Direitos dos Assinantes dos Serviços de Televisão por Assinatura, aprovado pela Resolução nº 488, de 3 de dezembro de 2007, publicada no Diário Oficial da União do dia 5 de dezembro de 2007, passando a vigorar nos termos abaixo:

"Art. 29. A programação do Ponto-Principal, inclusive programas pagos individualmente pelo Assinante, qualquer que seja o meio ou forma de contratação, deve ser disponibilizada, sem cobrança adicional, para Pontos-Extras e para Pontos de Extensão, instalados no mesmo endereço residencial, independentemente da Oferta contratada. (NR)"

Art. 30. Dar nova redação ao parágrafo único do inciso XIV do art. 2º do Anexo I do Regulamento sobre Exploração de Serviço Móvel Pessoal - SMP por meio de Rede Virtual (RRV-SMP), aprovado pela Resolução nº 550, de 22 de novembro de 2010, publicada no Diário Oficial da União do dia 24 de novembro de 2010, passando a vigorar nos termos abaixo:

"Anexo I

.....

Art. 2º

.....

XIV -

Parágrafo único. A Oferta que ofereça alternativas distintas deste inciso deve especificar claramente essas condições, de modo que não falte informação ao Usuário. (NR)"

Art. 31. Dar nova redação ao inciso XXII do art. 3º do Regulamento do Serviço de Acesso Condicionado (SeAC), aprovado pela Resolução nº 581, de 26 de março de 2012, publicada no Diário Oficial da União do dia 28 de março de 2012, passando a vigorar nos termos abaixo:

"Art. 3º

.....

XXII - Oferta Básica: Oferta composta apenas pelos Canais de Programação de Distribuição Obrigatória, disponibilizada, de forma onerosa, pela Prestadora; (NR)"

Art. 32. Dar nova redação ao inciso III do art. 9º do Regulamento do Serviço de Acesso Condicionado (SeAC), aprovado pela Resolução nº 581, de 26 de março de 2012, publicada no Diário Oficial da União do dia 28 de março de 2012, passando a vigorar nos termos abaixo:

"Art. 9º

.....

III - gerência da prestação do serviço, que incluirá necessariamente a ativação, a suspensão e o cancelamento do serviço, assim como a possibilidade de alteração de Ofertas, de monitoração da qualidade, tratamento das interrupções e do restabelecimento do serviço no caso de eventual falha; e (NR)"



Art. 33. Dar nova redação ao caput e § 2º do art. 49 do Regulamento do Serviço de Acesso Condicionado (SeAC), aprovado pela Resolução nº 581, de 26 de março de 2012, publicada no Diário Oficial da União do dia 28 de março de 2012, passando a vigorar nos termos abaixo:

"Art. 49. É obrigatória a Oferta Básica e deverá estar sempre disponível, de forma onerosa, a todos os Assinantes dentro de todas as Áreas de Abrangência do Atendimento da Prestadora.

.....

§ 2º O assinante deve ter sempre a opção de contratar apenas a Oferta Básica. (NR)"

Art. 34. Dar nova redação ao § 2º do art. 51 do Regulamento do Serviço de Acesso Condicionado (SeAC), aprovado pela Resolução nº 581, de 26 de março de 2012, publicada no Diário Oficial da União do dia 28 de março de 2012, passando a vigorar nos termos abaixo:

"Art. 51.

.....

§ 2º A Prestadora deve informar aos assinantes cujas Ofertas contenham Canal de Programação em desacordo com as regras de classificação indicativa do Ministério da Justiça sobre a cessação da distribuição do Canal de Programação antes de sua efetiva exclusão. (NR)"

Art. 35. Dar nova redação ao caput do art. 52 do Regulamento do Serviço de Acesso Condicionado (SeAC), aprovado pela Resolução nº 581, de 26 de março de 2012, publicada no Diário Oficial da União do dia 28 de março de 2012, passando a vigorar nos termos abaixo:

"Art. 52. A Prestadora, em sua Área de Prestação do Serviço, independentemente da tecnologia de distribuição empregada, deverá disponibilizar, sem quaisquer ônus ou custos adicionais para seus assinantes, em todas as Ofertas, Canais de Programação de Distribuição Obrigatória para as seguintes destinações: (NR)"

Art. 36. Dar nova redação ao inciso VI do art. 47 do Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia - SCM, aprovado pela Resolução nº 614, de 28 de maio de 2013, publicada no Diário Oficial da União do dia 31 de maio de 2013, passando a vigorar nos termos abaixo:

"Art. 47.

.....

VI - enviar ao Assinante, por qualquer meio, cópia do Contrato de Prestação do SCM e da Oferta contratada; (NR)"

Art. 37. Dar nova redação ao caput do art. 64 do Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia - SCM, aprovado pela Resolução nº 614, de 28 de maio de 2013, publicada no Diário Oficial da União do dia 31 de maio de 2013, passando a vigorar nos termos da redação abaixo:

"Art. 64. A Prestadora do SCM cuja oferta de conexão à internet se dê por meio de um Provedor de Serviço de Conexão à Internet (PSCI) que integre seu Grupo Econômico deverá garantir em todas as Ofertas a gratuidade pela conexão à internet. (NR)"

Art. 38. Dar nova redação ao caput e ao inciso III do art. 65 do Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia - SCM, aprovado pela Resolução nº 614, de 28 de maio de 2013, publicada no Diário Oficial da União do dia 31 de maio de 2013, passando a vigorar nos termos abaixo:

"Art. 65. A Prestadora do SCM a que se refere o art. 64 deverá divulgar, em separado, o preço, ainda que gratuito, da conexão à internet que compõe suas Ofertas:

.....

III - na comercialização do serviço, tanto no contrato quanto na descrição das Ofertas existentes ao cliente; e (NR)"

Art. 39. Dar nova redação aos incisos I e III e inserir os §§ 1º e 2º ao art. 8º do Regulamento Geral de Acessibilidade, aprovado pela Resolução nº 667, de 30 de maio de 2016, publicada no Diário Oficial da União do dia 31 de maio de 2016, e alterado pela Resolução nº 677, de 30 de maio de 2017, publicada no Diário Oficial da União do dia 31 de maio de 2017, passando a vigorar nos termos abaixo:

"Art. 8º



I - disponibilizar ao assinante com deficiência visual, mediante solicitação, a opção de receber em braile, com fontes ampliadas ou outro formato eletrônico acessível, dentre outros, os documentos da Oferta, incluindo a etiqueta padrão, e o documento de cobrança;

.....

III - disponibilizar Ofertas para pessoas com deficiência auditiva, garantindo que somente sejam cobrados os serviços condizentes com o tipo de deficiência auditiva;

.....

§ 1º Os documentos previstos no inciso I devem ser enviados ao assinante com deficiência visual em até 30 (trinta) dias da solicitação, exceto no que se refere ao documento de cobrança, que deverá ser encaminhado em até 5 (cinco) dias antes da data do vencimento.

§ 2º No caso de o primeiro envio do documento de cobrança em formato acessível não ser passível de ser realizado em até 5 (cinco) dias antes da data de vencimento, a Prestadora deverá efetuar a prorrogação do vencimento ou a isenção de multas e juros. (NR)"

Art. 40. Dar nova redação ao art. 13-A do Regulamento Geral de Acessibilidade em Serviços de Telecomunicações de interesse coletivo, aprovado pela Resolução nº 667, de 30 de maio de 2016, publicada no Diário Oficial da União do dia 31 de maio de 2016, passando a vigorar nos termos abaixo:

"Art. 13-A. Os assinantes com deficiência têm direito à Unidade Receptora Decodificadora (URD) que permita a utilização de recursos de acessibilidade no SeAC em todas as suas saídas de sinal, analógicas e digitais, sempre que por eles solicitado, independentemente da Oferta e sem custo adicional. (NR)"

Art. 41. Dar nova redação ao caput do art. 32 do Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações - RQUAL, aprovado pela Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019, publicada no Diário Oficial da União do dia 23 de dezembro de 2019, passando a vigorar nos termos abaixo:

"Art. 32. As Prestadoras deverão prover automaticamente o ressarcimento aos Consumidores prejudicados por interrupções dos serviços até o segundo mês subsequente ao evento, respeitando o ciclo de faturamento, de forma proporcional ao tempo interrompido e ao valor correspondente à Oferta contratada pelo Consumidor, conforme disposto no Manual Operacional. (NR)"

Art. 42. Dar nova redação aos incisos XI, XII, XIII, XIV e XV do art. 2º do Regulamento de Universalização do Serviço Telefônico Fixo Comutado Prestado no Regime Público, aprovado pela Resolução nº 754, de 12 de agosto de 2022, publicada no Diário Oficial da União do dia 15 de agosto de 2022, passando a vigorar nos termos abaixo:

"Art. 2º

.....

XI - Meio de pagamento alternativo: meio de pagamento complementar ao meio de pagamento básico vinculado a Oferta, de livre implantação e comercialização pela concessionária de STFC;

XII - Oferta de Plano de Atendimento Rural: Oferta que se presta exclusivamente ao atendimento fora da ATB;

XIII - Oferta de Plano de Atendimento Rural Complementar (PAR-C): Oferta de Plano de Atendimento Rural comercializada obrigatoriamente nas áreas situadas à distância geodésica igual ou inferior a 30 (trinta) quilômetros dos limites de uma localidade-sede municipal;

XIV - Oferta de Plano de Atendimento Rural Facultativo (PAR-F): Oferta de Plano de Atendimento Rural comercializada facultativamente pelas Prestadoras;

XV - Oferta de Plano de Atendimento Rural Suplementar (PAR-S): Oferta de Plano de Atendimento Rural comercializada obrigatoriamente nas áreas consideradas como fora da ATB, situadas à distância geodésica superior a 30 (trinta) quilômetros dos limites de uma localidade-sede municipal; (NR)"

Art. 43. Dar nova redação ao art. 24 do Regulamento de Universalização do Serviço Telefônico Fixo Comutado Prestado no Regime Público, aprovado pela Resolução nº 754, de 12 de agosto de 2022, publicada no Diário Oficial da União do dia 15 de agosto de 2022, passando a vigorar nos termos abaixo:



"Art. 24. O AICE pertence à Classe Especial da Oferta de Plano Básico do STFC na modalidade local, comercializado obrigatoriamente pelas concessionárias, nas localidades com acessos individuais do STFC, de forma exclusiva ao Assinante de Baixa Renda. (NR)"

Art. 44. Dar nova redação ao art. 26 do Regulamento de Universalização do Serviço Telefônico Fixo Comutado Prestado no Regime Público, aprovado pela Resolução nº 754, de 12 de agosto de 2022, publicada no Diário Oficial da União do dia 15 de agosto de 2022, passando a vigorar nos termos abaixo:

"Art. 26 O AICE é oferecido e comercializado obrigatoriamente como Oferta com tarifa de assinatura na forma de pagamento pós-paga, sendo as demais tarifas comercializadas na forma de pagamento pré-paga, com crédito vinculado ao terminal, nos termos da regulamentação. (NR)"

Art. 45. Dar nova redação ao art. 27 do Regulamento de Universalização do Serviço Telefônico Fixo Comutado Prestado no Regime Público, aprovado pela Resolução nº 754, de 12 de agosto de 2022, publicada no Diário Oficial da União do dia 15 de agosto de 2022, passando a vigorar nos termos abaixo:

"Art. 27. É facultada a oferta e comercialização do AICE com tarifa de assinatura na forma de pagamento pré-paga, com crédito vinculado ao terminal, mediante Oferta Alternativa de Serviço, observados os seguintes critérios e as demais disposições regulamentares: (NR)"

Art. 46. Dar nova redação ao art. 29 do Regulamento de Universalização do Serviço Telefônico Fixo Comutado Prestado no Regime Público, aprovado pela Resolução nº 754, de 12 de agosto de 2022, publicada no Diário Oficial da União do dia 15 de agosto de 2022, passando a vigorar nos termos abaixo:

"Art. 29. Quando o assinante deixar de se enquadrar nos critérios de elegibilidade para Oferta do AICE, a concessionária deverá notificá-lo para se manifestar quanto ao interesse em aderir a outra Oferta, no prazo máximo de 90 (noventa) dias, contados da notificação. (NR)"

Art. 47. Dar nova redação aos incisos IV a VI e ao § 3º do art. 30 do Regulamento de Universalização do Serviço Telefônico Fixo Comutado Prestado no Regime Público, aprovado pela Resolução nº 754, de 12 de agosto de 2022, publicada no Diário Oficial da União do dia 15 de agosto de 2022, passando a vigorar nos termos da redação abaixo:

"Art. 30.

.....

IV - pela fruição de tráfego telefônico local originado no AICE destinado a outro terminal do STFC, será cobrada tarifa de utilização respeitados os critérios e limites máximos aplicáveis às demais classes da Oferta de Plano Básico, nos termos do contrato de concessão;

V - pela fruição de tráfego telefônico originado no AICE destinado a outros serviços de telecomunicações, será cobrada tarifa por tempo de utilização, respeitados os critérios e limites máximos aplicáveis às demais classes da Oferta de Plano Básico, nos termos do contrato de concessão;

VI - pela fruição de tráfego telefônico originado no AICE, será cobrada pela concessionária do STFC na modalidade longa distância nacional e internacional tarifa por tempo de utilização, respeitados os critérios e limites máximos aplicáveis às demais classes da Oferta de Plano Básico, nos termos do contrato de concessão; e,

.....

§ 3º As concessionárias do STFC nas modalidades longa distância nacional e internacional devem oferecer, visando o adequado atendimento ao assinante, Oferta na forma de pagamento pré-paga, observados os termos da regulamentação. (NR)"

Art. 48. Dar nova redação ao art. 31 do Regulamento de Universalização do Serviço Telefônico Fixo Comutado Prestado no Regime Público, aprovado pela Resolução nº 754, de 12 de agosto de 2022, publicada no Diário Oficial da União do dia 15 de agosto de 2022, passando a vigorar nos termos da redação abaixo:

"Art. 31. As tarifas de que trata o art. 30 devem ser reajustadas observando-se os percentuais máximos e demais critérios aplicáveis às respectivas tarifas da classe residencial da Oferta de Plano Básico, nos termos definidos no contrato de concessão. (NR)"



Art. 49. Dar nova redação ao § 2º do art. 56 do Regulamento de Universalização do Serviço Telefônico Fixo Comutado Prestado no Regime Público, aprovado pela Resolução nº 754, de 12 de agosto de 2022, publicada no Diário Oficial da União do dia 15 de agosto de 2022, passando a vigorar nos termos abaixo:

"Art. 56.

.....

§ 2º Os meios de pagamento alternativos são implementados por livre iniciativa da concessionária, adicionalmente ao meio de pagamento básico, mediante a apresentação de Oferta. (NR)"

Art. 50. Dar nova redação ao art. 70 do Regulamento de Universalização do Serviço Telefônico Fixo Comutado Prestado no Regime Público, aprovado pela Resolução nº 754, de 12 de agosto de 2022, publicada no Diário Oficial da União do dia 15 de agosto de 2022, passando a vigorar nos termos abaixo:

"Art. 70. A concessionária detentora de TUP deve comercializar seus cartões indutivos nos estabelecimentos próprios ou de terceiros que explorem exclusivamente a marca da Prestadora, no máximo pelo valor equivalente à quantidade de créditos do cartão multiplicada pelo valor do VTP homologado.

Parágrafo único. Naqueles TUP instalados em estabelecimentos próprios ou de terceiros que explorem exclusivamente a marca da Prestadora ou em localidades em que não haja disponibilidade de cartões indutivos por qualquer motivo, fica a concessionária obrigada a permitir a realização de chamadas locais e de longa distância nacional com destino a terminal de acesso fixo, de forma não onerosa, com duração de, no mínimo, 5 (cinco) minutos. (NR)"

Art. 51. Dar nova redação ao § 1º do art. 76 do Regulamento de Universalização do Serviço Telefônico Fixo Comutado Prestado no Regime Público, aprovado pela Resolução nº 754, de 12 de agosto de 2022, publicada no Diário Oficial da União do dia 15 de agosto de 2022, passando a vigorar nos termos abaixo:

"Art. 76.

§ 1º A prestação do STFC fora da ATB na modalidade local deve ser precedida da adesão, pelo assinante, a uma Oferta de Plano de Atendimento Rural, nas condições previstas no presente Regulamento. (NR)"

Art. 52. Dar nova redação ao caput do art. 77 do Regulamento de Universalização do Serviço Telefônico Fixo Comutado Prestado no Regime Público, aprovado pela Resolução nº 754, de 12 de agosto de 2022, publicada no Diário Oficial da União do dia 15 de agosto de 2022, passando a vigorar nos termos abaixo:

"Art. 77. O código de acesso do Consumidor do STFC prestado fora da ATB que aderir a uma Oferta de Plano de Atendimento Rural será identificado por uma numeração específica. (NR)"

Art. 53. Dar nova redação ao art. 78 do Regulamento de Universalização do Serviço Telefônico Fixo Comutado Prestado no Regime Público, aprovado pela Resolução nº 754, de 12 de agosto de 2022, publicada no Diário Oficial da União do dia 15 de agosto de 2022, passando a vigorar nos termos abaixo:

"Art. 78. A Oferta de Plano de Atendimento Rural é destinada ao Consumidor que solicita instalação do STFC em área considerada fora da ATB.

§ 1º Caso o endereço de instalação venha a ser caracterizado como ATB, o Consumidor da Oferta de Plano de Atendimento Rural deverá migrar para outra Oferta.

§ 2º A Prestadora deverá comunicar ao Consumidor, no prazo de 30 (trinta) dias a partir da caracterização de seu endereço como ATB.

§ 3º O Consumidor terá o prazo de 30 (trinta) dias, contados da comunicação prevista no § 2º, para aderir à Oferta oferecida dentro da ATB.

§ 4º Caso o Consumidor não faça a adesão no prazo referido no parágrafo anterior, a Prestadora deverá observar o disposto na regulamentação vigente.

§ 5º A adesão à Oferta dentro da ATB deverá ocorrer sem ônus para o Consumidor, e acarreta a imediata alteração de seu código de acesso, nos termos da regulamentação.



§ 6º As chamadas destinadas a código de acesso alterado nos termos do § 5º devem ser interceptadas, sem ônus, pelo prazo mínimo de 90 (noventa) dias. (NR)"

Art. 54. Dar nova redação ao caput do art. 80 do Regulamento de Universalização do Serviço Telefônico Fixo Comutado Prestado no Regime Público, aprovado pela Resolução nº 754, de 12 de agosto de 2022, publicada no Diário Oficial da União do dia 15 de agosto de 2022, passando a vigorar nos termos abaixo:

"Art. 80. O prazo máximo para a instalação é de 90 (noventa) dias contados da data de solicitação de adesão do interessado à Oferta de Plano de Atendimento Rural. (NR)"

Art. 55. Dar nova redação ao Capítulo II do Título V e ao caput do art. 82 do Regulamento de Universalização do Serviço Telefônico Fixo Comutado Prestado no Regime Público, aprovado pela Resolução nº 754, de 12 de agosto de 2022, publicada no Diário Oficial da União do dia 15 de agosto de 2022, passando a vigorar nos termos abaixo:

"CAPÍTULO II

DAS OFERTAS DE PLANOS DE ATENDIMENTO RURAL E DOS PRAZOS

Art. 82. A Oferta dos Planos de Atendimento Rural deverá observar o disposto na regulamentação. (NR)"

Art. 56. Dar nova redação ao caput do art. 88 do Regulamento de Universalização do Serviço Telefônico Fixo Comutado Prestado no Regime Público, aprovado pela Resolução nº 754, de 12 de agosto de 2022, publicada no Diário Oficial da União do dia 15 de agosto de 2022, passando a vigorar nos termos abaixo:

"Art. 88. Aplicam-se às Ofertas de Plano de Atendimento Rural as regras de permanência contratual previstas no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC). (NR)"

Art. 57. Dar nova redação à Seção II do Capítulo II do Título V e ao caput do art. 89 do Regulamento de Universalização do Serviço Telefônico Fixo Comutado Prestado no Regime Público, aprovado pela Resolução nº 754, de 12 de agosto de 2022, publicada no Diário Oficial da União do dia 15 de agosto de 2022, passando a vigorar nos termos abaixo:

"Seção II

Da Oferta de Plano de Atendimento Rural Complementar (PAR-C)

Art. 89. A concessionária do STFC na modalidade local deverá comercializar Oferta de Plano de Atendimento Rural Complementar (PAR-C), nas formas de pagamento pré-paga e pós-paga, de forma não discriminatória, nos termos dos Anexos I e II a este Regulamento, nas regiões situadas a distância geodésica igual ou inferior a 30 (trinta) quilômetros dos limites de uma localidade-sede municipal. (NR)".

Art. 58. Dar nova redação à Seção III do Capítulo II do Título V e ao caput do art. 91 do Regulamento de Universalização do Serviço Telefônico Fixo Comutado Prestado no Regime Público, aprovado pela Resolução nº 754, de 12 de agosto de 2022, publicada no Diário Oficial da União do dia 15 de agosto de 2022, passando a vigorar nos termos abaixo:

"Seção III

Da Oferta de Plano de Atendimento Rural Suplementar (PAR-S)

Art. 91. A concessionária do STFC na modalidade local deverá comercializar Oferta de Plano de Atendimento Rural Suplementar (PAR-S), de forma não discriminatória, nas áreas situadas a distância geodésica superior a 30 (trinta) quilômetros dos limites de uma localidade-sede municipal. (NR)".

Art. 59. Dar nova redação à Seção IV do Capítulo II do Título V, ao caput e ao § 2º do art. 92 do Regulamento de Universalização do Serviço Telefônico Fixo Comutado Prestado no Regime Público, aprovado pela Resolução nº 754, de 12 de agosto de 2022, publicada no Diário Oficial da União do dia 15 de agosto de 2022, passando a vigorar nos termos abaixo:

"Seção IV

Da Oferta de Plano de Atendimento Rural Facultativo (PAR-F)



Art. 92. Adicionalmente à Oferta de Plano de Atendimento Rural Complementar (PAR-C) e à Oferta de Plano de Atendimento Rural Suplementar (PAR-S), as Prestadoras poderão comercializar Ofertas de Planos de Atendimento Rural Facultativos (PAR-F) nas formas de pagamento pós-paga, pré-paga ou uma combinação de ambas.

.....

§ 2º As Ofertas de Planos de Atendimento Rural Facultativos (PAR-F) não podem ser descontinuadas em prazo inferior a 12 (doze) meses, devendo a Prestadora comunicar tal fato à Agência e aos Consumidores com a antecedência mínima prevista na regulamentação. (NR)"

Art. 60. Dar nova redação ao caput do art. 93 do Regulamento de Universalização do Serviço Telefônico Fixo Comutado Prestado no Regime Público, aprovado pela Resolução nº 754, de 12 de agosto de 2022, publicada no Diário Oficial da União do dia 15 de agosto de 2022, passando a vigorar nos termos abaixo:

"Art. 93. O contrato de prestação de serviço deverá corresponder ao contrato padrão de adesão celebrado entre a Prestadora e a pessoa natural ou jurídica e tem como objetivo tornar disponível o STFC, em endereço enquadrado como fora da ATB indicado pelo Consumidor, mediante o pagamento de tarifas ou preços, na forma pós-paga ou pré-paga, nos termos da regulamentação. (NR)"

Art. 61. Dar nova redação aos incisos I e II do art. 95 do Regulamento de Universalização do Serviço Telefônico Fixo Comutado Prestado no Regime Público, aprovado pela Resolução nº 754, de 12 de agosto de 2022, publicada no Diário Oficial da União do dia 15 de agosto de 2022, passando a vigorar nos termos abaixo:

"Art. 95.

I - na Oferta de Plano Básico, quando do efetivo completamento de cada chamada a partir da escolha do código de seleção de Prestadora de preferência do Consumidor; e,

II - nos demais casos, quando da contratação da Oferta junto à Prestadora de preferência do Consumidor. (NR)"

Art. 62. Dar nova redação ao § 2º do art. 100 do Regulamento de Universalização do Serviço Telefônico Fixo Comutado Prestado no Regime Público, aprovado pela Resolução nº 754, de 12 de agosto de 2022, publicada no Diário Oficial da União do dia 15 de agosto de 2022, passando a vigorar nos termos abaixo:

"Art. 100.

.....

§ 2º Os reajustes dos valores do VMA deverão observar a evolução da Oferta de Plano Básico local do STFC da concessionária: (NR)"

Art. 63. Dar nova redação ao caput do art. 101 do Regulamento de Universalização do Serviço Telefônico Fixo Comutado Prestado no Regime Público, aprovado pela Resolução nº 754, de 12 de agosto de 2022, publicada no Diário Oficial da União do dia 15 de agosto de 2022, passando a vigorar nos termos abaixo:

"Art. 101. Para efeitos da prestação do STFC fora da ATB por meio de Oferta de Plano de Atendimento Rural, estão compreendidas na modalidade local as chamadas: (NR)"

Art. 64. Dar nova redação ao caput do art. 102 do Regulamento de Universalização do Serviço Telefônico Fixo Comutado Prestado no Regime Público, aprovado pela Resolução nº 754, de 12 de agosto de 2022, publicada no Diário Oficial da União do dia 15 de agosto de 2022, passando a vigorar nos termos abaixo:

"Art. 102. Para efeitos da prestação do STFC fora da ATB por meio de Oferta de Plano de Atendimento Rural, estão compreendidas na modalidade longa distância nacional as chamadas: (NR)"

Art. 65. Dar nova redação ao caput do art. 103 do Regulamento de Universalização do Serviço Telefônico Fixo Comutado Prestado no Regime Público, aprovado pela Resolução nº 754, de 12 de agosto de 2022, publicada no Diário Oficial da União do dia 15 de agosto de 2022, passando a vigorar nos termos abaixo:



"Art. 103. Para efeitos da prestação do STFC fora da ATB por meio de Oferta de Plano de Atendimento Rural, estão compreendidas na modalidade longa distância internacional as chamadas: (NR)"

Art. 66. Dar nova redação ao caput, ao inciso III e ao § 2º do art. 104 do Regulamento de Universalização do Serviço Telefônico Fixo Comutado Prestado no Regime Público, aprovado pela Resolução nº 754, de 12 de agosto de 2022, publicada no Diário Oficial da União do dia 15 de agosto de 2022, passando a vigorar nos termos abaixo:

"Art. 104. No âmbito da prestação do STFC fora da ATB por meio de Oferta de Plano de Atendimento Rural, objeto deste Regulamento, a portabilidade do código de acesso se aplica:

.....
 III - quando o Consumidor troca de Oferta na própria Prestadora, permanecendo fora da ATB.

§ 2º A portabilidade não se aplica quando o endereço indicado pelo Consumidor for considerado como pertencente à ATB, após a troca de Prestadora, de endereço ou de Oferta de Plano de Atendimento Rural, nos termos dos incisos I, II e III. (NR)"

Art. 67. Dar nova redação ao caput do art. 105 do Regulamento de Universalização do Serviço Telefônico Fixo Comutado Prestado no Regime Público, aprovado pela Resolução nº 754, de 12 de agosto de 2022, publicada no Diário Oficial da União do dia 15 de agosto de 2022, passando a vigorar nos termos abaixo:

"Art. 105. Nas situações em que as Ofertas de Planos de Atendimento Rural forem baseados na cessão de Meios Adicionais em regime de exploração industrial, o contrato celebrado entre a Prestadora do STFC e a Prestadora cedente deve, dentre outros, contemplar os seguintes aspectos: (NR)"

Art. 68. Dar nova redação aos incisos I e II do art. 108 do Regulamento de Universalização do Serviço Telefônico Fixo Comutado Prestado no Regime Público, aprovado pela Resolução nº 754, de 12 de agosto de 2022, publicada no Diário Oficial da União do dia 15 de agosto de 2022, passando a vigorar nos termos abaixo:

"Art. 108.

I - ao atendimento das solicitações de serviço de mudança de endereço enquadrado como fora da ATB, para qualquer Oferta de Plano de Atendimento Rural, o qual está subordinado à existência de condições técnicas no local de destino, se também for considerado como fora da ATB, e deve se dar em até 90 (noventa) dias, contados a partir da solicitação; e,

II - ao atendimento das solicitações de reparo de terminais do STFC fora da ATB, vinculados a Ofertas de Planos de Atendimento Rural, o qual deve se dar em até 96 (noventa e seis) horas, contadas a partir da solicitação. (NR)"

Art. 69. Dar nova redação ao § 4º do art. 109 do Regulamento de Universalização do Serviço Telefônico Fixo Comutado Prestado no Regime Público, aprovado pela Resolução nº 754, de 12 de agosto de 2022, publicada no Diário Oficial da União do dia 15 de agosto de 2022, passando a vigorar nos termos abaixo:

"Art. 109.

§ 4º A Prestadora poderá contratar empresas para prover a instalação, bem como a análise de sua viabilidade e equipamentos necessários, além de providenciar a ativação do código de acesso na Oferta de Plano de Atendimento Rural de escolha do Consumidor. (NR)"

Art. 70. Dar nova redação ao caput do art. 115 do Regulamento de Universalização do Serviço Telefônico Fixo Comutado Prestado no Regime Público, aprovado pela Resolução nº 754, de 12 de agosto de 2022, publicada no Diário Oficial da União do dia 15 de agosto de 2022, passando a vigorar nos termos abaixo:

"Art. 115. Após a disponibilização da Oferta de Plano de Atendimento Rural, as chamadas destinadas a Códigos de Acesso de numeração específica para o STFC fora da ATB deverão ser interceptadas na rede da Prestadora do STFC, para a devida informação, ao usuário originador, sobre os



critérios de tarifação e valores aplicáveis, por meio de mensagem na qual se esclareça que o telefone chamado está localizado em área rural e tem cobrança diferenciada. (NR)"

Art. 71. Dar nova redação ao caput e § 1º do art. 117 do Regulamento de Universalização do Serviço Telefônico Fixo Comutado Prestado no Regime Público, aprovado pela Resolução nº 754, de 12 de agosto de 2022, publicada no Diário Oficial da União do dia 15 de agosto de 2022, passando a vigorar nos termos abaixo:

"Art. 117. Os assinantes do STFC fora da ATB cuja prestação se dê por meio de contrato específico poderão, a seu critério, migrar para uma Oferta de Plano de Atendimento Rural comercializado pela Prestadora no endereço indicado para a prestação do serviço.

§ 1º Para os Consumidores atendidos por meio de redes do SMP em fase de descontinuidade, conforme determinação da Anatel, bem como por redes do SMP com contrato de exploração industrial a termo final, a concessionária deverá proceder à migração para uma Oferta de Plano de Atendimento Rural comercializado por ela no endereço indicado para a prestação do serviço. (NR)"

Art. 72. Dar nova redação às cláusulas 1.4., 1.5., 1.6., 1.7., 2., 2.1., 5.1.2., 5.3.1., 5.3.2., 5.4., 5.4.1., 7.1., e 7.3 do Anexo I do Regulamento de Universalização do Serviço Telefônico Fixo Comutado Prestado no Regime Público, aprovado pela Resolução nº 754, de 12 de agosto de 2022, publicada no Diário Oficial da União do dia 15 de agosto de 2022, passando a vigorar nos termos abaixo:

"1.4. Oferta de Plano Básico é aquela definida para a concessionária no Contrato de Concessão, cujos valores são definidos em Ato do Conselho Diretor.

1.5. Fazem parte desta Oferta as demais condições de prestação do STFC na modalidade local, previstas na regulamentação e que não contrariem o disposto nesta Oferta e no Regulamento sobre a Prestação do STFC fora da ATB.

1.6. Aplicam-se a esta Oferta os conceitos de Classe de Assinante, Classe Residencial e Classe Não-Residencial, constantes do Regulamento de Tarifação do Serviço Telefônico Fixo Comutado Destinado ao Uso do Público em Geral Prestado no Regime Público.

1.7. Nas chamadas locais a cobrar, recebidas por usuários desta Oferta, são aplicados os mesmos critérios de tarifação das chamadas originadas nesta Oferta, excluídos os tempos característicos de aviso e aceitação de chamada a cobrar.

.....

2. Vigência da Oferta

2.1. Esta Oferta tem vigência simultânea à do Contrato de Concessão do STFC na modalidade local.

.....

5.1.2. Os valores referentes à Tarifa de Habilitação são aqueles definidos na Oferta de Plano Básico da respectiva Classe de Assinante.

.....

5.3.1. O valor máximo do minuto para chamadas locais originadas em terminal do STFC vinculado a esta Oferta e destinadas a terminal do STFC instalado na ATB equivale a um valor 20% (vinte por cento) superior ao definido na Oferta de Plano Básico, acrescido do valor do VMA.

5.3.2. O valor máximo do minuto para chamadas locais originadas em terminal do STFC vinculado a esta Oferta e destinadas a terminal do STFC vinculado a este ou qualquer outra Oferta de Plano de Atendimento Rural equivale a um valor 20% (vinte por cento) superior ao definido na Oferta de Plano Básico, acrescido do valor de 2 (dois) VMA.

5.4. As chamadas locais originadas em terminal do STFC vinculado a esta Oferta e destinadas a acesso do SMP ou SME são tarifadas por tempo de utilização, respeitada a modulação horária contida na Oferta de Plano Básico.

5.4.1. O valor máximo do minuto (VC-1) equivale a um valor 20% (vinte por cento) superior ao definido na Oferta de Plano Básico acrescido do valor de um VMA.



7.1. Os valores do Minuto, da Tarifa de Habilitação e da Tarifa de Mudança de Endereço somente podem ser reajustados na mesma data e pelos mesmos percentuais estabelecidos para o reajuste dos valores correspondentes da Oferta de Plano Básico de Serviço.

7.3. A Concessionária deve fornecer todas as informações da Oferta ao Consumidor, nos termos da regulamentação. (NR)"

Art. 73. Dar nova redação às cláusulas 1.3., 5.1.2., 5.4.1., 5.4.2., 5.5., 5.5.1., 7.1., 7.2. e 7.3 do Anexo II do Regulamento de Universalização do Serviço Telefônico Fixo Comutado Prestado no Regime Público, aprovado pela Resolução nº 754, de 12 de agosto de 2022, publicada no Diário Oficial da União do dia 15 de agosto de 2022, passando a vigorar nos termos abaixo:

"1.3. Oferta de Plano Básico é aquela definida para a concessionária no Contrato de Concessão, cujos valores são definidos em Ato do Conselho Diretor.

5.1.2. Os valores referentes à Tarifa de Habilitação são aqueles definidos na Oferta de Plano Básico da respectiva Classe de Assinante.

5.4.1. O valor máximo do minuto, excedente à franquia, para chamadas locais originadas em terminal do STFC vinculado a esta Oferta e destinadas a terminal do STFC instalado na ATB equivale àquele definido na Oferta de Plano Básico acrescido do valor de um VMA.

5.4.2. O valor máximo do minuto, excedente à franquia, para chamadas locais originadas em terminal do STFC vinculado a esta Oferta e destinadas a terminal do STFC vinculado a este ou qualquer outra Oferta de Plano de Atendimento Rural equivale àquele definido na Oferta de Plano Básico acrescido do valor de 2 (dois) VMA.

5.5. As chamadas locais originadas em terminal do STFC vinculado a esta Oferta e destinadas a acesso do SMP ou SME são tarifadas por tempo de utilização, respeitada a modulação horária contida na Oferta de Plano Básico.

"5.5.1. O valor máximo do minuto (VC-1) corresponde àquele definido na Oferta de Plano Básico acrescido do valor de um VMA.

7.1. Os valores do Minuto, da Tarifa de Habilitação e da Tarifa de Mudança de Endereço somente podem ser reajustados na mesma data e pelos mesmos percentuais estabelecidos para o reajuste dos valores correspondentes da Oferta de Plano Básico de Serviço.

7.2. A adesão a esta Oferta se dá nos termos da Resolução que o aprovou e do Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado.

7.3. A Concessionária deve fornecer todas as informações da Oferta ao Consumidor, nos termos da regulamentação. (NR)"

Art. 74. Dar nova redação ao leiaute de folha de qualificação do usuário e à cláusula 2.16, cláusula 2.23, itens "a" e "b" da cláusula 4.2, à cláusula quinta, cláusula 5.2, cláusula 5.5, cláusula 5.6, cláusula 6.2 e cláusula 7.2 do Anexo III do Regulamento de Universalização do Serviço Telefônico Fixo Comutado Prestado no Regime Público, aprovado pela Resolução nº 754, de 12 de agosto de 2022, publicada no Diário Oficial da União do dia 15 de agosto de 2022, passando a vigorar nos termos abaixo:

"Número de telefone

Endereço para instalação

Endereço para cobrança

Classe do terminal

Autoriza divulgar seu nome na lista telefônica?



Oferta escolhida

.....

2.16. À não suspensão do SERVIÇO sem sua solicitação, ressalvada as hipóteses previstas na regulamentação;

.....

2.23. De receber todas as informações da Oferta contratada, nos termos da regulamentação;

.....

4.2.

a) na Oferta de Plano Básico de serviço, quando do efetivo completamento de cada chamada a partir da escolha do código de seleção de Prestadora de preferência do Consumidor.

b) nos demais casos, quando da contratação da Oferta junto à Prestadora de preferência do Consumidor.

CLÁUSULA QUINTA - DA OFERTA

.....

5.2. A Oferta em anexo é parte integrante deste instrumento e contém a descrição de suas principais condições, o Prazo de Vigência, o valor das tarifas ou preços, o lugar, tempo e modo de seu pagamento.

.....

5.5. O CONSUMIDOR adimplente poderá migrar para outras Ofertas, comercializadas pela PRESTADORA e homologadas pela Anatel, a qualquer época. (NR)"

5.6. As Ofertas de Planos de Atendimento Rural Facultativos poderão ser descontinuadas pela PRESTADORA na forma da regulamentação vigente, possuindo o CONSUMIDOR o direito de migrar para qualquer outra Oferta de Atendimento Rural da PRESTADORA, disponível no endereço indicado pelo ASSINANTE, sem a necessidade de pagamento de nenhum valor por essa transferência.



.....

6.2. A suspensão e rescisão contratual por falta de pagamento ou de inserção de crédito observará o disposto no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC).

.....

7.2. Por ação da PRESTADORA: quando o SERVIÇO for utilizado em condições incompatíveis com as previstas neste instrumento, ou nos casos de rescisão contratual por falta de pagamento ou de inserção de crédito, nos termos do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC). (NR)"

Art. 75. Dar nova redação ao art. 1º do Regulamento de Tarifação do Serviço Telefônico Fixo Comutado Destinado ao Uso do Público em Geral - STFC, aprovado pela Resolução nº 755, de 11 de outubro de 2022, publicado no Diário Oficial da União do dia 14 de outubro de 2022, passando a vigorar nos termos abaixo:

"Art. 1º Este Regulamento define as Áreas Tarifárias e estabelece os critérios tarifários utilizados na Oferta de Plano Básico do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) nas modalidades Local e nas Ofertas de serviços de Longa Distância Nacional e Longa Distância Internacional. (NR)"

Art. 76. Dar nova redação ao inciso XIX do art. 2º do Regulamento de Tarifação do Serviço Telefônico Fixo Comutado Destinado ao Uso do Público em Geral - STFC, aprovado pela Resolução nº 755, de 11 de outubro de 2022, publicado no Diário Oficial da União do dia 14 de outubro de 2022, passando a vigorar nos termos abaixo:

"Art. 2º

.....

XIX - Valor de Chamada Atendida (VCA): valor invariável da chamada local entre acessos do STFC, realizada no horário de tarifação reduzida, originada ou recebida a cobrar em acesso vinculado a Oferta de Plano Básico da Concessionária; (NR)"

Art. 77. Dar nova redação ao parágrafo único do art. 16 do Regulamento de Tarifação do Serviço Telefônico Fixo Comutado Destinado ao Uso do Público em Geral - STFC, aprovado pela Resolução nº 755, de 11 de outubro de 2022, publicado no Diário Oficial da União do dia 14 de outubro de 2022, passando a vigorar nos termos abaixo:

"Art. 16.

Parágrafo único. No caso das Ofertas de serviços distintas da Oferta de Plano Básico, os critérios são definidos pela Prestadora, conforme dispõe a regulamentação. (NR)"

Art. 78. Dar nova redação ao art. 17 do Regulamento de Tarifação do Serviço Telefônico Fixo Comutado Destinado ao Uso do Público em Geral - STFC, aprovado pela Resolução nº 755, de 11 de outubro de 2022, publicado no Diário Oficial da União do dia 14 de outubro de 2022, passando a vigorar nos termos abaixo:

"Art. 17. Os critérios tarifários estabelecidos neste Título aplicam-se exclusivamente à Oferta de Plano Básico, nas modalidades Local, Longa Distância Nacional e Longa Distância Internacional, prestados em regime público. (NR)"

Art. 79. Dar nova redação ao Capítulo I do Título II, ao caput e §§ 2º e 3º do art. 18 do Regulamento de Tarifação do Serviço Telefônico Fixo Comutado Destinado ao Uso do Público em Geral - STFC, aprovado pela Resolução nº 755, de 11 de outubro de 2022, publicado no Diário Oficial da União do dia 14 de outubro de 2022, passando a vigorar nos termos abaixo:

"CAPÍTULO I

DA ESTRUTURA E CRITÉRIOS TARIFÁRIOS PARA A OFERTA DE PLANO BÁSICO

Art. 18. A Oferta de Plano Básico do STFC-Local prestado no regime público é constituída dos seguintes itens tarifários:

.....

§ 2º O assinante da Classe Residencial da Oferta de Plano Básico da Concessionária do STFC-Local tem direito a uma franquia mensal de 200 (duzentos) minutos tarifados, que podem ser utilizados nas chamadas locais entre acessos do STFC, não cumulativos para outro período de apuração.

§ 3º O assinante da Classe Não Residencial ou Tronco da Oferta de Plano Básico da Concessionária do STFC-Local tem direito a uma franquia mensal de 150 (cento e cinquenta) minutos tarifados, que podem ser utilizados nas chamadas locais entre acessos do STFC, não cumulativos para outro período de apuração. (NR)"

Art. 80. Dar nova redação ao Capítulo II do Título II e ao caput do art. 29 do Regulamento de Tarifação do Serviço Telefônico Fixo Comutado Destinado ao Uso do Público em Geral - STFC, aprovado pela Resolução nº 755, de 11 de outubro de 2022, publicado no Diário Oficial da União do dia 14 de outubro de 2022, passando a vigorar nos termos abaixo:

"CAPÍTULO II

DA ESTRUTURA E CRITÉRIOS TARIFÁRIOS DA OFERTA DE PLANO BÁSICO NA MODALIDADE LONGA DISTÂNCIA DO STFC

Art. 29. As modalidades LDN e LDI da Oferta de Plano Básico do STFC prestado em regime público são definidas pela própria Concessionária, nos termos do art. 104 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, em regime de liberdade tarifária, conforme regulamentação específica. (NR)"

Art. 81 Dar nova redação ao art. 30 do Regulamento de Tarifação do Serviço Telefônico Fixo Comutado Destinado ao Uso do Público em Geral - STFC, aprovado pela Resolução nº 755, de 11 de outubro de 2022, publicado no Diário Oficial da União do dia 14 de outubro de 2022, passando a vigorar nos termos abaixo:

"Art. 30.



- Para chamadas de LDI: equivale ao valor por minuto da Oferta de Plano Básico da Concessionária de LDI na região IV.

- Para chamadas de LDN: equivale ao valor por minuto da Oferta de Plano Básico da Concessionária pertencente ao grupo da detentora do terminal de acesso coletivo utilizado.

- Para chamadas VC-1: equivale ao valor por minuto da Oferta de Plano Básico da Concessionária pertencente ao grupo da detentora do terminal de acesso coletivo utilizado. (NR)"

Art. 82. Dar nova redação ao art. 33 do Regulamento de Tarifação do Serviço Telefônico Fixo Comutado Destinado ao Uso do Público em Geral - STFC, aprovado pela Resolução nº 755, de 11 de outubro de 2022, publicado no Diário Oficial da União do dia 14 de outubro de 2022, passando a vigorar nos termos abaixo:

"Art. 33. Os valores máximos aplicáveis aos itens tarifários da Oferta de Plano Básico do STFC prestado em regime público são estabelecidos por intermédio de atos da Anatel, em conformidade com o disposto nos contratos de concessão, ressalvadas as modalidades submetidas a regime de liberdade tarifária. (NR)"

Art. 83. Revogar os seguintes dispositivos:

I) Do Anexo ao Regulamento dos Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução nº 73, de 25 de novembro de 1998, publicada no Diário Oficial da União do dia 27 de novembro de 1998: § 1º do art. 45 e § 4º do art. 46;

II) Do Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado, aprovado pela Resolução nº 426, de 9 de dezembro de 2005, publicada no Diário Oficial da União do dia 12 de dezembro de 2005: incisos XI e XVI do art. 3º; incisos XV, XVI, XVII, XX, XXI, XXVII e XXIX do art. 11; art. 13; art. 19; art. 36; art. 37; art. 38; art. 41; art. 42; art. 43; art. 44; art. 45; art. 46; art. 47; art. 48; art. 49; art. 50; art. 51; art. 52; art. 54; art. 60; art. 62; art. 66; art. 67; art. 68; art. 74; art. 76; art. 78; art. 79; art. 83; art. 85 e art. 111;

III) Do Regulamento do Serviço Móvel Pessoal, aprovado pela Resolução nº 477, de 7 de agosto de 2007, publicada no Diário Oficial da União do dia 13 de agosto de 2007: incisos IX, XI, XVIII, XIX e XXVIII do art. 3º; incisos XIII, XIV, XV, XVI, XVII, XX e XXI do art. 6º; art. 9º; incisos VII, VIII e XIX do art. 10; art. 20; art. 21; art. 22; art. 23; art. 25; art. 34; § 2º do art. 35; art. 37; art. 41; art. 42; art. 43 e art. 58;

IV) Do Regulamento de Proteção e Defesa dos Direitos dos Assinantes dos Serviços de Televisão por Assinatura, aprovado pela Resolução nº 488, de 3 de dezembro de 2007, publicada no Diário Oficial da União do dia 5 de dezembro de 2007: incisos V e VIII do art. 2º; art. 3º; art. 4º; art. 12; art. 19; §§ 1º e 2º do art. 33 e art. 34;

V) Do Regulamento do Serviço de Acesso Condicionado (SeAC), aprovado pela Resolução nº 581, de 26 de março de 2012, publicada no Diário Oficial da União do dia 28 de março de 2012: incisos VII, XX e XXIII do art. 3º; §§ 1º e 3º do art. 49; art. 74; art. 75 e art. 77;

VI) Do Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia, aprovado pela Resolução nº 614, de 28 de maio de 2013, publicada no Diário Oficial da União do dia 31 de maio de 2013: incisos IV, XI e XII do art. 4º; art. 39; art. 45; inciso VI do art. 47; art. 49; art. 56; art. 57; art. 62; art. 67; art. 68 e art. 69; e,

VII) Do Regulamento de Universalização do Serviço Telefônico Fixo Comutado Prestado no Regime Público, aprovado pela Resolução nº 754, de 12 de agosto de 2022, publicada no Diário Oficial da União do dia 15 de agosto de 2022: art. 83; art. 84; art. 85; art. 86; art. 87; § 2º do art. 90; §§ 3º e 4º do art. 92 e § 2º do art. 94.

Art. 84. Revogar a Resolução nº 632, de 7 de março de 2014, publicada no Diário Oficial da União do dia 10 de março de 2014, observado o disposto no art. 86 desta Resolução.

Art. 85. Revogar a Resolução nº 727, de 29 de maio de 2020, publicada no Diário Oficial da União do dia 3 de junho de 2020.

Art. 86. Esta Resolução entra em vigor em 2 de setembro de 2024, observando-se as seguintes exceções:

I - o art. 44 do Anexo entrará em vigor em 1º de dezembro de 2023; e,



II - os arts. 21 e 39 entrarão em vigor 6 (seis) meses após a data de entrada em vigor desta Resolução, quando deverão ser revogados os arts. 49 e 65 do Regulamento aprovado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014.

CARLOS MANUEL BAIGORRI

Presidente do Conselho

ANEXOREGULAMENTO GERAL DE DIREITOS DO CONSUMIDOR DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

TÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

CAPÍTULO I

DOS OBJETIVOS E DA ABRANGÊNCIA

Art. 1º Este Regulamento tem por objetivo estabelecer regras sobre direitos do Consumidor do Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC, do Serviço Móvel Pessoal - SMP, do Serviço de Comunicação Multimídia - SCM e dos Serviços de Televisão por Assinatura.

Parágrafo único. 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.

Art. 2º As obrigações previstas neste Regulamento não se aplicam a acessos destinados exclusivamente à conexão de dispositivos de Internet das Coisas - IoT.

§ 1º Para fins do disposto no caput, são considerados dispositivos de Internet das Coisas - IoT aqueles que permitem exclusivamente o oferecimento de serviços de valor adicionado baseados em suas capacidades de comunicação, sensoriamento, atuação, aquisição, armazenamento e/ou processamento de dados.

§ 2º As Prestadoras sujeitas a este Regulamento deverão informar aos Consumidores as condições de uso do serviço em todos os documentos relacionados às Ofertas de acessos destinados exclusivamente à conexão de dispositivos de Internet das Coisas - IoT.

CAPÍTULO II

DAS DEFINIÇÕES

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

I - Acesso Individual: módulo ou estação terminal de telecomunicações utilizada para a entrega de serviço(s) de telecomunicações pela Prestadora;

II - Atendimento por Meio Digital: forma de atendimento ao Consumidor prestado por aplicativo, sítio eletrônico ou quaisquer outros meios digitais, nos termos previstos neste Regulamento e no Decreto nº 11.034, de 5 de abril de 2022, ou outro que venha substituí-lo;

III - Atendimento Presencial: forma de atendimento ao Consumidor realizado pessoalmente em estabelecimento da Prestadora, próprio ou disponibilizado por meio de contrato(s) com terceiro(s), que venda serviços e explore exclusivamente a marca da Prestadora;

IV - Atendimento Remoto: compreende o Atendimento Telefônico, o Atendimento por Meio Digital ou qualquer outro meio de contato remoto com o Consumidor, independentemente do originador da interação;

V - Atendimento Telefônico: forma de atendimento telefônico ao Consumidor realizado pelo setor da Prestadora, próprio ou disponibilizado mediante contrato(s) com terceiro(s), nos termos previstos neste Regulamento e no Decreto nº 11.034, de 5 de abril de 2022, ou outro que venha substituí-lo;

VI - 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;



VII - Etiqueta Padrão: documento que apresenta resumo das principais condições da Oferta, padronizado pelo Grupo de Implantação;

VIII - Forma de Pagamento Pós-Paga: requer o comprometimento do Consumidor com o pagamento de prestações periódicas pela fruição de serviços;

IX - Forma de Pagamento Pré-Paga: não exige comprometimento do Consumidor e requer a aquisição de créditos, por meio de recargas ou mecanismos similares, destinados à fruição dos serviços mediante abatimento dos créditos adquiridos;

X - Oferta: condições que definem as características de preço, acesso e fruição do(s) serviço(s) de telecomunicações, prestado(s) de forma individual ou conjunta no mercado de varejo;

XI - Prazo de Comercialização: intervalo de tempo em que a Prestadora disponibiliza uma Oferta para contratação pelo Consumidor;

XII - Prazo de Permanência: condição da Oferta que define o período de tempo predeterminado durante o qual o Consumidor se compromete a permanecer vinculado à Oferta, em contrapartida a um benefício concedido pela Prestadora;

XIII - Prazo de Vigência: condição da Oferta que define o período de tempo durante o qual a Oferta produzirá seus efeitos, a partir da contratação pelo Consumidor; e,

XIV - Prestadora: pessoa jurídica, de direito público ou privado, que, mediante concessão, permissão, autorização ou prévia notificação à Agência, explora o serviço de telecomunicações de interesse coletivo.

TÍTULO II

DOS DIREITOS E DEVERES DOS CONSUMIDORES

CAPÍTULO I

DOS DIREITOS DOS CONSUMIDORES

Art. 4º O Consumidor dos serviços cuja prestação está sujeita a este Regulamento tem direito, sem prejuízo do disposto na legislação aplicável:

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

II - à liberdade de escolha da Prestadora e da(s) Oferta(s);

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 acesso a informações claras, objetivas, suficientes, redigidas com linguagem simples e apresentadas de maneira a assegurar um processo decisório adequado a seus próprios interesses;

V - ao prévio conhecimento e à informação adequada sobre as condições de contratação, prestação, canais de atendimento e suporte, formas de pagamento, Prazo de Permanência, Prazo de Vigência e extinção da Oferta, eventuais Serviços de Valor Adicionado, especialmente os preços cobrados, bem como a data e o índice aplicável, em caso de reajuste;

VI - ao conhecimento sobre medidas para o uso eficiente e adequado do serviço, especialmente em relação à gestão do uso dos dados contratados;

VII - 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;

VIII - à não suspensão do serviço sem sua solicitação, salvo na hipótese de descumprimento de deveres constantes do art. 6º, sempre após notificação prévia pela Prestadora;

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



X - à apresentação da cobrança pelos serviços prestados em formato adequado, inviolável, redigido de maneira clara, inteligível, ordenada, em padrão uniforme, respeitados o período de faturamento e a antecedência mínima previstos no caput e § 1º do art. 54;

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

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

XIII - à reparação pelos danos causados pela violação de seus direitos;

XIV - a ter restabelecida a prestação dos serviços, a partir da quitação do débito ou do acordo celebrado com a Prestadora;

XV - 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 para recebimento do serviço, salvo diante de questão de ordem técnica, nos termos da regulamentação;

XVI - à rescisão do contrato de prestação de serviço, a qualquer tempo e sem ônus, sem prejuízo das condições aplicáveis às contratações com Prazo de Permanência;

XVII - ao recebimento dos documentos da(s) Oferta(s) contratada(s) sem qualquer ônus e independentemente de solicitação;

XVIII - à transferência de titularidade de seu contrato de prestação de serviço, mediante cumprimento, pelo novo titular, dos requisitos necessários para a contratação inicial da(s) Oferta(s);

XIX - ao não recebimento de mensagem de cunho publicitário ou com o objetivo de vender serviços ou produtos das Prestadoras de serviços de telecomunicações, salvo consentimento prévio, livre e expresso;

XX - a optar pelo não recebimento de chamadas publicitárias ou com o objetivo de vender serviços ou produtos das Prestadoras de serviços de telecomunicações;

XXI - a não ser cobrado por qualquer valor alheio à Oferta contratada sem sua autorização prévia e expressa; e,

XXII - a receber orientação quanto à correta destinação dos equipamentos necessários à utilização dos serviços de telecomunicações ao fim de sua vida útil e quanto aos riscos ambientais que representam.

Art. 5º As interações entre Prestadoras e Consumidores, em quaisquer canais, deverão ser realizadas de maneira a garantir aos Consumidores:

I - a liberdade, a autonomia e a independência necessárias à tomada de suas decisões de consumo; e,

II - a não serem submetidos a:

a) informações técnicas, operacionais, contratuais, comerciais ou de qualquer outra natureza que induzam ou dificultem decisões de consumo; e,

b) práticas abusivas, em especial aquelas que se prevaleçam da fraqueza ou ignorância do Consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe a aquisição de produtos ou serviços.

CAPÍTULO II

DOS DEVERES DOS CONSUMIDORES

Art. 6º São deveres dos Consumidores:

I - utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações, zelando pela integridade dos equipamentos da Prestadora sob sua posse;

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 de serviço, em especial efetuar pontualmente o pagamento referente à sua fruição, 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 certificados;

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, cabendo à Prestadora o ônus da prova;

VII - comunicar imediatamente à sua Prestadora:

a) o roubo, furto ou extravio de terminal de acesso móvel ou outros equipamentos terminais necessários ao provimento do serviço contratado;

b) a transferência de titularidade do Código de Acesso de Usuário ou do contrato de prestação de serviço; e/ou,

c) qualquer alteração de suas informações cadastrais; e,

VIII - no caso do STFC e do SCM, providenciar local adequado e infraestrutura necessários à correta instalação e funcionamento de equipamentos da Prestadora, quando for o caso.

TÍTULO III

DO ATENDIMENTO

CAPÍTULO I

DOS PRINCÍPIOS GERAIS

Art. 7º O atendimento aos Consumidores é regido pelos princípios da acessibilidade, confiabilidade, transparência, clareza, segurança das informações, rastreabilidade e resolutividade das demandas, presteza, cortesia, eficácia, racionalização e melhoria contínua.

CAPÍTULO II

DAS REGRAS DO ATENDIMENTO

Art. 8º Para fins de cumprimento deste Regulamento, caracterizam-se como atendimento as interações entre Prestadora e Consumidor, independentemente do originador da interação, nas formas de Atendimento Remoto e Presencial.

§ 1º A Prestadora deverá informar a todos os Consumidores, de modo ostensivo, claro e objetivo, as formas de atendimento disponíveis.

§ 2º Nos casos de serviços de telecomunicações oferecidos conjuntamente, o atendimento deverá ser feito por meio de um canal comum que possibilite o efetivo atendimento das demandas relativas a qualquer um dos serviços.

§ 3º A Prestadora garantirá que a sua comunicação com Consumidores com deficiência seja realizada por meio adequado, nos termos da regulamentação.

Art. 9º Todo atendimento receberá um protocolo da Prestadora, que deverá:

I - ser informado ao Consumidor no início do atendimento;

II - permitir a rastreabilidade da demanda; e,

III - ser enviado por meio eletrônico escolhido pelo Consumidor, em até 1 (um) dia do atendimento, contendo data e hora do registro, para todos os serviços cuja prestação está sujeita ao presente Regulamento.

Parágrafo único. O Grupo de Implantação definirá o formato do protocolo e o atendimento quanto ao disposto no inciso II deste artigo.

Art. 10. As solicitações e pedidos de informação apresentados pelo Consumidor deverão ser respondidos durante o atendimento e suas reclamações, resolvidas no prazo máximo de 7 (sete) dias corridos, contados a partir de seu recebimento.



§ 1º As solicitações que não puderem ser atendidas de imediato deverão ser atendidas em, no máximo, 10 (dez) dias corridos, contados a partir de seu recebimento.

§ 2º O Manual Operacional de que trata o art. 95 poderá prever prazo inferior para atendimento das demandas e das reclamações quando o Consumidor se qualificar como prestador de Serviços de Utilidade Pública, Pronto-Socorro ou Posto de Saúde.

Art. 11. O Consumidor tem direito de acesso, sem ônus, ao histórico de suas demandas.

§ 1º O histórico das demandas deverá apresentar, no mínimo:

I - o protocolo do atendimento;

II - a data e hora de registro e de conclusão do atendimento; e,

III - a classificação, a síntese da demanda e o encaminhamento dado pela Prestadora.

§ 2º É dever da Prestadora:

I - manter o histórico das demandas à disposição do Consumidor por um período mínimo de 3 (três) anos após sua conclusão;

II - enviar o histórico das demandas, por meio eletrônico ou impresso, a critério do Consumidor, em até 5 (cinco) dias corridos, contados da solicitação;

III - incluir no histórico das demandas aquelas cujo atendimento não tenha sido concluído quando da solicitação do histórico; e,

IV - ser capaz de localizar as demandas do Consumidor por meios alternativos ao protocolo de atendimento.

Art. 12. As Prestadoras deverão estabelecer, em **Código de Práticas**, os meios, condições, procedimentos e prazos para atendimento dos Consumidores, respeitado o disposto neste Regulamento.

§ 1º Na elaboração e na revisão do **Código de Práticas**, deverão ser ouvidos, em caráter consultivo, o Conselho de Usuários da Prestadora e o Comitê de Defesa dos Usuários dos Serviços de Telecomunicações (CDUST).

§ 2º O **Código de Práticas** deverá ser disponibilizado para consulta por qualquer interessado, em meio digital, e ser redigido em linguagem simples e acessível.

CAPÍTULO III

DAS FORMAS DE ATENDIMENTO

Seção I

Do Atendimento Remoto

Subseção I

Do Atendimento por Meio Digital

Art. 13. O Atendimento por Meio Digital garantirá ao Consumidor o acesso, no mínimo:

I - aos documentos da(s) Oferta(s) à(s) qual(is) se encontra vinculado, com o devido destaque ao Prazo de Vigência e ao Prazo de Permanência, quando for o caso;

II - à referência a novos serviços contratados;

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

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

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

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

VII - a recurso que lhe possibilite o acompanhamento adequado do uso do serviço contratado, durante sua fruição, nas Ofertas em que houver franquia contratada, observado o disposto no art. 50;

VIII - ao perfil de consumo dos últimos 6 (seis) meses, independentemente da existência de franquia contratada nos serviços; e,



IX - ao registro e ao tratamento de quaisquer demandas.

§ 1º O acesso ao Atendimento por Meio Digital deverá ser assegurado ao Consumidor por, no mínimo, 6 (seis) meses após a rescisão contratual.

§ 2º No Atendimento por Meio Digital, deverão estar disponíveis ao Consumidor as opções de salvar cópia das informações e documentos, e de remetê-los para o meio eletrônico de sua escolha.

§ 3º A rescisão do contrato ou a contratação de Oferta pelo Atendimento por Meio Digital deverá ser processada de forma automatizada, sem intervenção de atendente.

§ 4º O Atendimento por Meio Digital deverá garantir o tratamento de todas as demandas relacionadas à Oferta prevista no art. 24.

§ 5º É vedada a cobrança ou desconto em franquia do volume de dados trafegados para acesso, por meio digital, aos canais de atendimento da Prestadora, bem como para acesso aos conteúdos neles divulgados, ainda que o conteúdo esteja hospedado em sítio eletrônico de terceiros.

Art. 14. É vedada a imposição de qualquer condicionamento ou restrição ao acesso do Consumidor ao Atendimento por Meio Digital, devendo ser respeitadas as condições de acessibilidade.

Parágrafo único. A exigência de prévia identificação do Consumidor para acesso ao Atendimento por Meio Digital não configura a restrição vedada pelo caput.

Subseção II

Do Atendimento Telefônico

Art. 15. O Atendimento Telefônico deverá:

I - ser gratuito;

II - receber chamadas originadas do Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC e do Serviço Móvel Pessoal - SMP;

III - estar disponível ininterruptamente, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana; e,

IV - dispor de atendente humano durante 24 (vinte e quatro) horas para demandas urgentes e, para as demais, de 6 (seis) às 22 (vinte e duas) horas, ininterruptamente, 7 (sete) dias por semana.

§ 1º A Anatel poderá motivadamente alterar a quantidade de horas em que o atendimento humano ficará disponível.

§ 2º O Grupo de Implantação definirá no Manual Operacional os parâmetros a serem observados para definição de demandas urgentes constante do inciso IV.

Art. 16. No Atendimento Telefônico, a Prestadora deverá informar ao Consumidor que a chamada encaminhada ao atendente será gravada e que a gravação poderá ser por ele solicitada.

Art. 17. A Prestadora deverá retornar imediatamente a ligação ao Consumidor nos casos de descontinuidade da chamada antes da conclusão do atendimento.

Art. 18. No primeiro menu do Atendimento Telefônico deverão estar disponíveis, no mínimo, as opções de:

I - rescisão do contrato de forma automatizada, sem intervenção de atendente;

II - registro de reclamação; e,

III - atendimento por humano.

§ 1º A opção de acesso ao atendente deverá constar em todos os submenus do Atendimento Telefônico.

§ 2º A solicitação de identificação do Consumidor, desde que não reiterada no caso de ausência de resposta, não configura restrição ou condicionamento ao atendimento humano.

§ 3º O Grupo de Implantação definirá:

I - o tempo máximo para contato com o atendente, quando essa for a opção selecionada, e para transferência ao setor competente para atendimento em definitivo da demanda; e,



II - o conceito de primeiro menu do Atendimento Telefônico.

Art. 19. Não se aplicam as regras de atendimento às chamadas telefônicas dirigidas ao Serviço de Informação de Código de Acesso de Consumidor do STFC.

Seção II

Do Atendimento Presencial

Art. 20. A existência de estabelecimentos da Prestadora ou de terceiros que explorem exclusivamente a marca da Prestadora é facultativa, mas, uma vez existentes, devem oferecer Atendimento Presencial, e obedecer ao seguinte:

I - no estabelecimento, o Consumidor deve ser atendido por pessoa devidamente qualificada para responder e dar tratamento a quaisquer demandas relacionadas a todos os serviços prestados pelo Grupo; e,

II - o Atendimento Presencial deve observar as regras de acessibilidade dispostas em legislação específica.

TÍTULO IV

DA OFERTA

CAPÍTULO I

DAS REGRAS APLICÁVEIS ÀS OFERTAS

Seção I

Das Disposições Gerais

Art. 21. Toda Oferta de serviços de telecomunicações deverá ser registrada em sistema da Anatel antes de sua comercialização.

§ 1º O sistema para registro das Ofertas será definido pelo Grupo de Implantação.

§ 2º As Ofertas deverão ter um código de identificação único a ser definido pelo Grupo de Implantação e implementado por cada Prestadora.

§ 3º Quando do registro da Oferta no sistema previsto no caput, deverá ser informado o Prazo de Comercialização, bem como as seguintes condições de preço, acesso e fruição do(s) serviço(s):

I - nome comercial da Oferta;

II - Prazo de Vigência;

III - preços e tarifas aplicáveis, critério de tarifação e forma de pagamento;

IV - critérios e data-base de reajuste, que não poderá ser inferior a 12 (doze) meses da data da contratação, observado o disposto no art. 39;

V - limites de franquia, se houver;

VI - velocidades de conexão, tanto de download quanto de upload;

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

VIII - área de abrangência;

IX - valores pela utilização da Estação Móvel fora da Área de Mobilidade Nacional ou na condição de Usuário Visitante; e,

X - período de incidência de Prazo de Permanência, se houver, e benefício a ser concedido ao Consumidor.

§ 4º Faculta-se à Prestadora a extensão do Prazo de Comercialização da Oferta, mediante prévia comunicação à Anatel, nos mesmos termos do caput.

Art. 22. Todas as Ofertas de serviços de telecomunicações da Prestadora, incluindo as que não estão em vigência, deverão ser mantidas em um repositório permanente de Ofertas em sua página na internet, pelo período de 3 (três) anos após o fim de sua vigência, atendendo-se aos seguintes critérios:



I - disponibilização de listagem integral, a partir de atalho em sua página inicial, na qual conste a identificação das Ofertas pelo nome comercial e por seu código de identificação único; e,

II - disponibilização de Etiqueta Padrão, acompanhada da Oferta.

Art. 23. Durante a vigência da Oferta registrada nos termos do art. 21, é vedado à Prestadora alterar qualquer característica de preço, acesso e fruição constante da Oferta, exceto mediante determinação da Anatel conforme previsto no art. 25 ou, no caso do SeAC, em decorrência de cessação de contrato de distribuição de conteúdo sobre o Canal de Programação, ou de descumprimento das regras relativas à classificação indicativa do conteúdo.

Art. 24. É facultada à Prestadora a comercialização de Ofertas que prevejam a contratação e o atendimento exclusivamente por meio digital.

§ 1º A Oferta descrita no caput deverá prever canal alternativo para contato com a Prestadora em caso de indisponibilidade do serviço.

§ 2º A Prestadora não poderá cobrar pela disponibilização, por meio eletrônico, do documento de cobrança e do relatório detalhado.

§ 3º O contrato de prestação de serviço e a Etiqueta Padrão correspondente à Oferta descrita no caput deverão informar sobre:

I - o canal alternativo para contato com a Prestadora previsto no § 1º;

II - a vedação prevista no § 2º; e,

III - os canais de acesso à Ouvidoria da Prestadora, nos moldes estabelecidos neste Regulamento e no Manual das Ouvidorias.

§ 4º As regras do Atendimento por Meio Digital aplicam-se em sua integralidade à Oferta prevista no caput.

Art. 25. A Anatel poderá determinar, a qualquer momento, a alteração, suspensão ou extinção de Oferta que coloque em risco o ambiente competitivo e os direitos dos Consumidores ou que viole a regulamentação setorial.

Art. 26. As Ofertas poderão ter Prazo de Vigência determinado ou indeterminado.

Parágrafo único. O Prazo de Vigência da Oferta de Plano Básico de serviço das concessionárias do Serviço Telefônico Fixo Comutado deverá atender ao disposto no Contrato de Concessão.

Art. 27. A Oferta com Prazo de Vigência indeterminado se extingue por iniciativa da Prestadora, não podendo gerar ônus para o Consumidor.

Parágrafo único. No caso de Oferta com Prazo de Vigência indeterminado, deverá ser garantida ao Consumidor a manutenção das condições contratadas por um período mínimo de 12 (doze) meses a contar da contratação.

Art. 28. Todas as Ofertas que estejam dentro do Prazo de Comercialização deverão estar disponíveis para contratação por todos os interessados, sem distinção fundada na data de adesão, rescisão de Oferta anterior ou qualquer outra forma de discriminação dentro da área de abrangência da Oferta.

§ 1º O disposto no caput aplica-se, inclusive, àqueles Consumidores que já se encontram vinculados à Prestadora.

§ 2º O Consumidor já vinculado à Prestadora poderá contratar nova Oferta, mesmo que essa represente redução no valor pago pelo serviço ou nas condições por ele anteriormente contratadas.

§ 3º A adesão à nova Oferta não isenta o Consumidor dos ônus advindos de eventual Prazo de Permanência não cumprido.

Art. 29. É vedado à Prestadora condicionar a Oferta 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. 30. A Prestadora deverá promover o atendimento:



I - à pessoa natural ou jurídica que se encontre em situação de inadimplência, inclusive perante terceiros, mediante Oferta escolhida pela Prestadora; e,

II - de solicitações de adesão a suas Ofertas na Forma de Pagamento Pré-Paga, se houver, salvo nos casos de inviabilidade técnica.

Art. 31. As Prestadoras deverão comunicar ao Consumidor, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, preferencialmente por meio eletrônico, entre outros:

I - a extinção de Oferta com Prazo de Vigência indeterminado;

II - o término do Prazo de Vigência determinado da Oferta;

III - o término do Prazo de Permanência;

IV - os reajustes que passarão a vigorar; e,

V - a alteração da lista de canais disponibilizados na Oferta contratada de SeAC, nos casos previstos no art. 23.

§ 1º As comunicações relacionadas aos incisos I e II deverão alertar o Consumidor sobre a necessidade de adesão a uma nova Oferta e as consequências de não a fazer no prazo estabelecido.

§ 2º Caso o Consumidor não manifeste sua adesão a uma nova Oferta antes da extinção ou do término do Prazo de Vigência daquela à qual está vinculado, a Prestadora poderá habilitá-lo em outra Oferta, registrada em sistema da Anatel nos termos do art. 21, que seja de igual ou menor valor e sem Prazo de Permanência.

§ 3º Quando da extinção ou término do Prazo de Vigência da Oferta na Forma de Pagamento Pré-Paga, a Prestadora deverá garantir ao Consumidor, até a rescisão do contrato, a manutenção de seu crédito para utilização em uma nova Oferta na Forma de Pagamento Pré-Paga da mesma Prestadora.

Art. 32. As Prestadoras deverão disponibilizar, gratuitamente e a qualquer interessado, as informações relativas às Ofertas de serviços de telecomunicações necessárias à atividade de comparação, na forma definida pela Anatel.

Art. 33. A gestão e manutenção da ferramenta eletrônica comparadora de Ofertas de serviços de telecomunicações disponibilizada pela Anatel poderá ser atribuída à entidade externa independente, mediante decisão do Conselho Diretor da Anatel.

Parágrafo único. No caso previsto no caput, as Prestadoras, em conjunto, arcarão com os custos da ferramenta eletrônica.

Art. 34. O oferecimento de serviços de telecomunicações por meio de canais terceirizados, agente autorizado, credenciadas, franquias, representantes comerciais ou quaisquer parcerias comerciais similares atenderá às condições previstas neste Regulamento.

§ 1º A Prestadora deve assegurar a existência de mecanismos de combate a fraudes e utilização dos dados pessoais dos Consumidores de acordo com o disposto em lei, inclusive nos contratos celebrados por intermédio dos terceiros de que trata o caput.

§ 2º A vigência do contrato de serviços de telecomunicações com o Consumidor de parâmetro para o pagamento de remuneração ou comissão relativa ao esforço de vendas, que será efetuado ao longo da sua vigência, de maneira proporcional ao tempo decorrido, com um período mínimo de 12 (doze) meses.

Seção II

Das Ofertas de Serviços Prestados em Conjunto

Art. 35. As Ofertas poderão prever em suas condições de contratação e fruição a prestação de serviços em conjunto.

§ 1º A Oferta de serviços prestados em conjunto não caracteriza a sobreposição de Ofertas ao mesmo Acesso Individual, nos termos do art. 41.

§ 2º A Prestadora deverá disponibilizar, ao Consumidor que deseje contratar os serviços de forma individual, Oferta com condições de fruição do serviço equivalentes àquela que contém serviços prestados em conjunto.



§ 3º O preço da Oferta de serviço prestado de forma individual não poderá exceder à soma dos preços dos serviços que compõem a Oferta conjunta cujo objeto, condições de fruição e componentes sejam equivalentes aos da Oferta individual.

Seção III

Do Prazo de Permanência

Art. 36. A Oferta poderá prever Prazo de Permanência de no máximo 12 (doze) meses, durante o qual o Consumidor se comprometerá a permanecer a ela vinculado, em contrapartida a um benefício concedido pela Prestadora.

§ 1º O tempo máximo previsto no caput poderá ser superior para Consumidor pessoa jurídica.

§ 2º É vedada a renovação automática de Oferta com Prazo de Permanência.

§ 3º O Prazo de Permanência não poderá exceder o Prazo de Vigência da Oferta.

§ 4º As condições gerais da permanência são regidas pelas regras previstas na Lei nº 8.078, de 1990, devendo ser informado claramente ao Consumidor:

I - o período de tempo predeterminado durante o qual deverá permanecer vinculado à Oferta;

II - a descrição do benefício concedido e seu valor; e,

III - o valor da multa em caso de rescisão antecipada da Oferta.

Art. 37. Rescindido o contrato de prestação de serviço antes do final do Prazo de Permanência, a Prestadora poderá exigir o valor da multa estipulada.

§ 1º A multa pela rescisão antecipada do contrato será proporcional ao tempo restante para o término do Prazo de Permanência e não poderá exceder o valor do benefício concedido.

§ 2º É vedada a cobrança prevista no caput nas seguintes hipóteses:

I - rescisão com fundamento no inciso V do art. 31; ou,

II - descumprimento de obrigação contratual ou legal por parte da Prestadora, a quem caberá o ônus da prova quanto à improcedência das alegações do Consumidor.

§ 3º Nas hipóteses previstas nos incisos do § 2º serão mantidos os benefícios auferidos no momento da contratação pelo Consumidor, que permanecerá obrigado ao pagamento das parcelas vincendas decorrentes da aquisição de equipamento junto à Prestadora.

§ 4º A vedação constante do § 2º aplica-se à rescisão dos contratos de serviços de telecomunicações prestados de forma conjunta, ainda que o descumprimento de obrigação legal ou contratual pela Prestadora não se refira a todos os serviços contratados.

§ 5º Configura descumprimento de obrigação contratual firmada entre Prestadora e seus Consumidores o rebaixamento para selo "D" ou "E" em determinado município, após a efetivação do contrato, nos termos do Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações - RQUAL.

§ 6º O Consumidor poderá comprovar o descumprimento do contrato pela Prestadora de Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), conforme disposto no Manual Operacional do Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações - RQUAL.

Art. 38. Em caso de Oferta com Prazo de Permanência, a Prestadora deverá garantir ao Consumidor a opção de contratação do serviço com condições de fruição equivalentes e sem vínculo de permanência.

Seção IV

Dos Reajustes de Preços

Art. 39. Os reajustes dos valores das tarifas ou preços cobrados pelos serviços de telecomunicações não poderão ser realizados em prazos inferiores a 12 (doze) meses contados da data da contratação da Oferta pelo Consumidor.

§ 1º A Prestadora poderá definir datas-bases para a realização de reajustes, desde que, cumulativamente:



I - observe o prazo previsto no caput;

II - informe ao Consumidor a data-base a que está vinculado no momento da contratação; e,

III - faça constar as datas-bases na Oferta quando de seu registro na Anatel.

§ 2º Excetuam-se da disposição do caput os reajustes das Ofertas de Plano Básicas, do Plano Alternativo de Serviço de Oferta Obrigatória - PASOO e do Serviço de Acesso Individual Classe Especial - AICE do Serviço Telefônico Fixo Comutado.

§ 3º O Grupo de Implantação disporá sobre o cumprimento das determinações contidas no parágrafo único do art. 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, relativas à divulgação, pela Prestadora, do valor das tarifas e preços praticados e a evolução dos reajustes realizados nos últimos 5 (cinco) anos.

CAPÍTULO II

DAS REGRAS APLICÁVEIS À CONTRATAÇÃO

Art. 40. A prestação dos serviços de telecomunicações deverá ser precedida da adesão, pelo Consumidor, a uma Oferta formalizada por meio de um contrato de prestação de serviços contendo as condições previstas no § 3º do art. 21, bem como as seguintes informações, quando for o caso:

I - o número do código de identificação único da Oferta;

II - os prazos para instalação, reparo e mudança de endereço, observado o disposto no § 1º do art. 10;

III - os requisitos relativos à rede interna do assinante;

IV - a descrição do procedimento para a mudança de endereço de instalação;

V - os canais de atendimento ao Consumidor;

VI - a descrição dos procedimentos de contestação de débitos, suspensão dos serviços a pedido e rescisão do contrato de prestação de serviço a pedido ou por inadimplência e falta de crédito;

VII - as condições de alteração do(s) código(s) de acesso;

VIII - as condições de fruição e eventuais restrições à utilização do(s) serviço(s);

IX - as facilidades e comodidades incluídas; e,

X - a possibilidade de migração do Consumidor para outra Oferta em caso de ausência de sua manifestação ao fim do Prazo de Vigência da Oferta contratada, nos termos dos §§ 2º e 3º do art. 31.

§ 1º No caso de contratação de Ofertas de serviços prestados de forma conjunta, a Prestadora deverá informar o preço de cada serviço no conjunto e de forma individual.

§ 2º É vedado à Prestadora:

I - impedir, por contrato ou por qualquer outro meio, que o Consumidor seja servido por outras redes ou serviços de telecomunicações; e,

II - vincular o Consumidor à Oferta distinta daquela originalmente contratada, salvo mediante autorização expressa deste ou na hipótese do § 2º do art. 31.

§ 3º A Prestadora poderá restringir a fruição de facilidades inerentes ao serviço mediante a solicitação do Consumidor e observadas a viabilidade técnica e a Oferta contratada.

Art. 41. É vedada a sobreposição de Ofertas associadas ao mesmo Acesso Individual.

Parágrafo único. Não configura a sobreposição de Ofertas prevista no caput a associação de Ofertas de modalidades distintas do STFC ao mesmo Acesso Individual.

Art. 42. No momento da contratação, a Prestadora deverá:

I - entregar ao Consumidor o contrato de prestação de serviço e a Etiqueta Padrão na forma por ele selecionada; e,

II - fornecer ao Consumidor as informações necessárias à realização de seu primeiro acesso ao Atendimento por Meio Digital, no qual poderá consultar os documentos mencionados no inciso I.



Parágrafo único. Em caso de contratação por telefone, a Prestadora deverá apresentar ao Consumidor todas as informações previstas no art. 40 e manter à disposição do Consumidor a gravação da formalização do contrato por 90 (noventa) dias.

CAPÍTULO II

DAS CHAMADAS PUBLICITÁRIAS OU PARA OFERECIMENTO DE SERVIÇOS E PRODUTOS

Art. 43. As Prestadoras deverão observar o seguinte ao realizar chamadas publicitárias ou para oferecimento de serviços e produtos aos Consumidores:

- I - respeitar o horário comercial;
- II - observar número razoável de ligações destinadas a cada Consumidor; e,
- III - dar tratamento adequado às reclamações relacionadas a chamadas indesejadas.

§ 1º Os contratos de prestação de serviço, incluindo os digitais, deverão conter cláusula que permita ao Consumidor optar pelo não recebimento de chamadas de telemarketing pela Prestadora contratada.

§ 2º As Prestadoras deverão divulgar em destaque, em sua página inicial na internet e por todos os canais disponíveis para a contratação de serviço, as plataformas existentes para manifestação do Consumidor quanto ao não recebimento de chamadas de telemarketing.

§ 3º É vedada a realização das chamadas previstas no caput para códigos de acesso de Consumidores que, por meio de plataformas específicas, optarem por seu não recebimento.

§ 4º O Grupo de Implantação acompanhará a efetivação do disposto neste artigo.

Art. 44. Configura uso inadequado dos serviços de telecomunicações, ou uso indevido de recursos de numeração, a utilização das redes de telecomunicações para, dentre outras, cursar tráfego ou realizar chamadas:

- I - massivas, assim consideradas aquelas realizadas em volume superior à capacidade humana de atendimento e comunicação;
- II - sem o intuito de comunicação efetiva;
- III - sem observância das regras de uso dos recursos de numeração conforme a destinação feita em plano de numeração, atribuição à Prestadora de serviço de telecomunicações e a designação ao usuário final;
- IV - que dificultem, indevidamente, a identificação do chamador; ou,
- V - para códigos de acesso de usuários registrados nas plataformas mencionadas no § 3º do art. 43.

§ 1º Os parâmetros específicos relacionados às características estabelecidas no presente artigo serão definidos em instrumento posterior, a ser expedido pelas Superintendências competentes.

§ 2º O uso inadequado dos serviços de telecomunicações ou uso indevido de recursos de numeração sujeitará os usuários, responsáveis por sua realização, ao bloqueio, inclusive dos recursos de numeração, e às sanções previstas no Regulamento de Aplicação de Sanções Administrativas - RASA.

Art. 45. As Prestadoras de serviços de telecomunicações deverão adotar as medidas técnicas e administrativas necessárias para prevenir e cessar o uso inadequado dos serviços de telecomunicações ou uso indevido de recursos de numeração, bem como para reverter ou mitigar seus efeitos.

Parágrafo único. As medidas a que se refere o caput e os critérios de sua aplicação serão definidas em ato conjunto das Superintendências competentes, precedido de Consulta Pública.

TÍTULO V

DA COBRANÇA

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS



Art. 46. As formas de pagamento das Ofertas de serviços de telecomunicações podem ser classificadas em Pós-paga, Pré-paga ou uma combinação de ambas.

Art. 47. A Prestadora deverá disponibilizar, no Atendimento por Meio Digital, relatório detalhado dos serviços e facilidades prestados, em ordem cronológica, a todos os seus Consumidores.

§ 1º Mediante solicitação do Consumidor, a Prestadora deverá enviar o relatório detalhado por meio impresso.

§ 2º O relatório detalhado deverá conter, 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 a Área de Registro ou localidade do terminal de destino da chamada ou da mensagem;

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

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

V - o volume diário de dados trafegados;

VI - os limites estabelecidos por franquias e os excedidos;

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

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

IX - a identificação discriminada de valores restituídos;

X - o detalhamento de quaisquer outros valores que não decorram da prestação de serviços de telecomunicações; e,

XI - os tributos detalhados, por serviços, na forma da Lei nº 12.741, de 8 de dezembro de 2012, ou outra que a substitua.

§ 3º É vedada a inclusão das chamadas direcionadas ao disque-denúncia em relatório detalhado.

§ 4º O relatório detalhado será gratuito, salvo nos casos de fornecimento de:

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

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

§ 5º O Consumidor poderá solicitar o envio do relatório detalhado na forma impressa permanentemente, com periodicidade igual ou superior a 1 (um) mês, salvo nos casos de Oferta exclusivamente digital.

Art. 48. A Prestadora poderá inserir, no documento de cobrança referente à prestação dos serviços de telecomunicações, os preços relativos aos serviços de valor adicionado e outras facilidades contratadas, desde que discriminados e detalhados de forma clara.

§ 1º A cobrança de quaisquer valores contratados dependerá de prévia e expressa autorização do Consumidor.

§ 2º O ônus da prova da autorização emitida pelo Consumidor caberá à Prestadora responsável pela emissão do documento de cobrança ou pelo abatimento dos créditos.

Art. 49. É obrigatório o truncamento da fração do centavo na apresentação do valor final de qualquer registro individual cobrado, garantida a devida informação ao Consumidor.

Art. 50. O Consumidor deverá ser comunicado quando seu consumo se aproximar da franquia contratada.

Parágrafo único. O disposto no caput não se aplica às Ofertas em que a existência de franquia se dá por imposição regulamentar ou legal.

CAPÍTULO II



DA FORMA DE PAGAMENTO PRÉ-PAGA

Art. 51. Os créditos para fruição de serviços na Forma de Pagamento Pré-Paga podem estar sujeitos a prazo de validade.

§ 1º A informação sobre o prazo de validade dos créditos deverá estar disponível ao Consumidor previamente à sua aquisição, inclusive nos pontos de recarga eletrônica.

§ 2º A validade mínima dos créditos é de 30 (trinta) dias.

§ 3º A Prestadora deverá garantir ao Consumidor a possibilidade de adquirir, por valores razoáveis, créditos com prazo de validade igual ou superior a 90 (noventa) dias e 180 (cento e oitenta) dias.

§ 4º Durante a vigência da relação contratual, a validade dos créditos não utilizados, ainda que já expirados, observará a validade que for maior entre os créditos recém-inseridos e aqueles ainda não utilizados.

Art. 52. A Prestadora deverá disponibilizar gratuitamente ao Consumidor recurso que lhe possibilite a verificação dos créditos existentes, em tempo real, bem como do prazo de validade a que estão sujeitos.

Parágrafo único. O recurso para verificação dos créditos de que trata o caput deverá estar disponível, no mínimo, no Atendimento por Meio Digital e no Atendimento Telefônico.

Art. 53. O Consumidor deverá ser comunicado quando os créditos estiverem na iminência de acabar ou ter seu prazo de validade expirado.

CAPÍTULO III

DA FORMA DE PAGAMENTO PÓS-PAGA

Art. 54. Na contratação do serviço na Forma de Pagamento Pós-Paga, a Prestadora emitirá, sem ônus, o documento de cobrança ao Consumidor referente ao período faturado, correspondente, em regra, a 30 (trinta) dias de prestação do serviço.

§ 1º O documento de cobrança a que se refere o caput deverá estar disponível com antecedência mínima de 5 (cinco) dias da data de vencimento, em meio eletrônico ou impresso, a critério do Consumidor.

§ 2º É vedado à Prestadora cobrar pela emissão da segunda via do documento de cobrança.

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

§ 4º Havendo autorização prévia e expressa do Consumidor, a Prestadora poderá apresentar em um único documento de cobrança os valores devidos pela prestação de serviço associada a vários códigos de acesso de um mesmo Consumidor.

Art. 55. O documento de cobrança deverá conter, sempre que aplicável:

I - a identificação do período que compreende a cobrança e o valor total de cada serviço e facilidades cobradas;

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 Telefônico da Anatel;

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

VI - a identificação discriminada de valores restituídos;

VII - a identificação dos valores referentes a acordo de parcelamento de débitos;

VIII - detalhamento dos tributos, por serviço, na forma da Lei nº 12.741, de 2012, ou outra que a substitua;



IX - a informação de que o relatório detalhado dos serviços prestados estará disponível no Atendimento por Meio Digital, e que poderá ser solicitado, por meio impresso, de forma permanente ou não, a critério do Consumidor;

X - o código de identificação único da(s) Oferta(s) à(s) qual(is) o Consumidor está vinculado;

XI - a comunicação sobre a existência de débito vencido;

XII - a data do término do Prazo de Permanência, se houver; e,

XIII - o perfil de consumo dos últimos 6 (seis) meses, independentemente da existência de franquia contratada nos serviços.

Art. 56. Durante a vigência do contrato, o Consumidor poderá requerer, sem ônus, a emissão do documento de cobrança em separado para cada serviço prestado, de forma permanente ou eventual.

Parágrafo único. O disposto no caput não se aplica às Ofertas de serviços prestados de forma conjunta.

Art. 57. A Prestadora deverá apresentar a cobrança ao Consumidor no prazo máximo de 90 (noventa) dias, contados a partir da efetiva prestação do serviço.

Art. 58. Rescindido o contrato na Forma de Pagamento Pós-Paga, a cobrança será proporcional ao período durante o qual o serviço foi usufruído até o momento da rescisão.

Parágrafo único. A regra prevista no caput aplica-se também no caso de cobrança antecipada.

Art. 59. No caso de celebração de acordo, a Prestadora será obrigada a encaminhar, sob demanda do Consumidor e sem ônus, documento de cobrança em separado contendo os valores acordados, observado o disposto no § 3º do art. 78.

Parágrafo único. A Prestadora deverá informar ao Consumidor sobre a faculdade prevista no caput no momento da celebração do acordo.

CAPÍTULO IV

DA CONTESTAÇÃO

Art. 60. O Consumidor poderá contestar a cobrança de valores junto à Prestadora no prazo de 3 (três) anos contados da data da cobrança considerada indevida.

Parágrafo único. O valor contestado e ainda não pago terá sua cobrança suspensa e a Prestadora deverá emitir, sem ônus ao Consumidor, novo documento de cobrança para pagamento dos valores não contestados, com prazo adicional, observado o disposto no § 1º do art. 54.

Art. 61. A contestação de débito suspende a fluência dos prazos para suspensão e rescisão contratual, até que o Consumidor seja notificado da resposta da Prestadora à sua contestação.

§ 1º A Prestadora deverá analisar a contestação de débito e notificar o Consumidor de sua resposta no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar da contestação.

§ 2º O valor contestado poderá ser cobrado novamente após notificação do Consumidor sobre as razões pelas quais a contestação foi considerada improcedente, desde que a análise seja realizada no prazo previsto no § 1º.

Art. 62. Caso a contestação seja procedente ou o prazo previsto no § 1º do art. 61 transcorra sem que haja manifestação da Prestadora, esta deverá:

I - proceder à devolução automática, na forma do art. 64, do valor pago e contestado pelo Consumidor; ou,

II - cancelar a cobrança caso o valor contestado não tenha sido pago pelo Consumidor.

Art. 63. A análise da contestação de débitos, a devolução de valores indevidos e o cancelamento da cobrança deverão 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 VI



DA DEVOLUÇÃO DE VALORES

Art. 64. O Consumidor que efetuar o pagamento de quantia cobrada indevidamente terá direito à devolução de valor correspondente ao dobro do que foi pago em excesso, acrescido de correção monetária e juros de 1% (um por cento) ao mês, proporcional ao dia.

§ 1º O índice de correção monetária aplicável para o cálculo da quantia a ser devolvida será o mesmo utilizado pela Prestadora para a cobrança de valores pagos em atraso pelo Consumidor.

§ 2º Quando a Prestadora não comprove o índice de correção monetária utilizado em caso de atraso de pagamento previsto no contrato de prestação de serviços, será empregado, para o cálculo do valor a ser devolvido ao Consumidor, o índice definido em Portaria expedida pela Superintendência responsável pelo acompanhamento da obrigação descrita no caput.

§ 3º Caberá ao Grupo de Implantação definir a operacionalização do procedimento de devolução de valores pagos indevidamente ou em excesso pelo Consumidor, observado o disposto no Manual Operacional do RQUAL, no que for cabível.

Art. 65. O Consumidor poderá optar por uma das seguintes formas de restituição dos valores cobrados indevidamente:

I - para a Forma de Pagamento Pós-Paga: abatimento no documento de cobrança seguinte à data da identificação da cobrança indevida ou do decurso do prazo do § 1º do art. 61, respeitado o ciclo de faturamento;

II - para a Forma de Pagamento Pré-Paga: concessão 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 § 1º do art. 61;

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 § 1º do art. 61, independentemente da modalidade de pagamento pelo serviço; ou,

IV - outras formas definidas pelo Grupo de Implantação, em especial para as Prestadoras de Pequeno Porte.

Parágrafo único. Os créditos a que se referem o inciso II deverão permitir a fruição de quaisquer serviços e facilidades oferecidos pela Prestadora.

Art. 66. A Prestadora deverá prover automaticamente o ressarcimento ao Consumidor prejudicado por indisponibilidade do serviço, seja por interrupção ou por reparo.

§ 1º O ressarcimento disposto no caput deverá ocorrer:

I - de forma proporcional ao valor da Oferta contratada e ao período de indisponibilidade do serviço; e,

II - até o segundo mês subsequente ao evento, respeitado o ciclo de faturamento.

§ 2º No caso de solicitação de reparo, o cálculo do valor a ser ressarcido ao Consumidor deverá considerar o tempo decorrido entre a solicitação do reparo e o restabelecimento do serviço.

§ 3º O Grupo de Implantação definirá no Manual Operacional o detalhamento para o cálculo do valor a ser ressarcido e seu modo de devolução, observadas as regras estabelecidas no Manual Operacional do RQUAL.

Art. 67. Em caso de pagamento em duplicidade pelo Consumidor, a Prestadora deverá devolver o valor pago em excesso por meio de abatimento no documento de cobrança seguinte à identificação do fato, respeitado o ciclo de faturamento.

Parágrafo único. Alternativamente ao disposto no caput, o Consumidor pode solicitar a devolução via sistema bancário, hipótese em que a Prestadora deverá efetuar-lo em até 30 (trinta) dias, contados da solicitação.



Art. 68. O Consumidor não mais pertencente à base de clientes da Prestadora deverá ser informado sobre a existência e o valor de crédito em seu nome, bem como a forma e o prazo para sua solicitação.

§ 1º As informações previstas no caput deverão ser disponibilizadas em mecanismo de consulta a ser exibido em destaque na página inicial da Prestadora na internet, facultada a divulgação dessas informações também em outros canais digitais.

§ 2º O Grupo de Implantação definirá o funcionamento do mecanismo de consulta e solicitação de crédito previsto no § 1º.

§ 3º A Prestadora também deverá notificar o Consumidor quanto à existência do crédito de que trata o caput, por meio eletrônico, postal ou outro definido pelo Grupo de Implantação.

§ 4º O crédito existente em nome do Consumidor a que se refere o caput deverá permanecer disponível para consulta e solicitação pelo período de 1 (um) ano, a contar de sua notificação.

§ 5º Não sendo possível a notificação do Consumidor, o prazo previsto no § 3º terá início a partir da disponibilização da informação sobre a existência do crédito na forma definida no § 1º.

Art. 69. A Prestadora deverá recolher ao Fundo de Defesa de Direitos Difusos (FDD), previsto na Lei nº 9.008, de 1995, ou outro que o substitua, o valor cobrado indevidamente ou pago em excesso por seu Consumidor, nas seguintes hipóteses:

I - Consumidores não identificáveis;

II - ausência de solicitação do levantamento do crédito existente em favor do Consumidor após o transcurso do prazo previsto no § 4º do art. 68; ou,

III - no prazo de até 30 (trinta) dias contados da notificação da Prestadora sobre a decisão proferida em Procedimento de Acompanhamento e Controle (PAC), quando comprovada a impossibilidade da certificação do ressarcimento devido.

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

§ 2º O depósito junto ao FDD realizado em observância ao disposto no inciso II não prejudica o direito do Consumidor de pleitear o ressarcimento à Prestadora, que terá o prazo de 30 (trinta) dias, a contar da solicitação, para efetuar a devolução da quantia cobrada indevidamente, nos termos do caput e § 1º do art. 64.

§ 3º Caso, após o depósito junto ao FDD, a Prestadora pague ao Consumidor a quantia correspondente à cobrança indevida, poderá descontá-la do próximo montante a ser recolhido ao referido Fundo.

§ 4º A Prestadora deverá manter, pelo período de 5 (cinco) anos contados da devolução de valores ao Consumidor, documentação que comprove esse pagamento, bem como o recolhimento ao FDD.

TÍTULO VI

DA SUSPENSÃO DO SERVIÇO E DA RESCISÃO CONTRATUAL

CAPÍTULO I

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

Art. 70. A Prestadora poderá suspender o provimento do serviço após o decurso de 15 (quinze) dias da data em que notificar o Consumidor quanto à existência de débito vencido, do término dos créditos ou de seu prazo de validade.

Art. 71. A notificação ao Consumidor a que se refere o art. 70 deverá conter:

I - os motivos da suspensão;

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

III - o valor do débito na Forma de Pagamento Pós-Paga e o mês de referência;



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

V - o prazo para restabelecimento do serviço após o pagamento dos débitos ou a inserção de novos créditos, nos termos do art. 78.

Art. 72. Durante o período de suspensão do serviço será observado o seguinte:

I - As Prestadoras do Serviço Móvel Pessoal - SMP e do Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC deverão garantir ao Consumidor:

a) o recebimento de chamadas e de mensagens de texto pelo prazo de 30 (trinta) dias do início da suspensão;

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

c) a manutenção de seu código de acesso, nos termos da regulamentação; e,

d) o acesso ao Atendimento Telefônico da Prestadora.

II - As Prestadoras do Serviço de Comunicação Multimídia - SCM ou dos Serviços de TV por Assinatura poderão suspender integralmente os serviços após o transcurso do prazo da notificação de que trata o art. 70.

Art. 73. Transcorridos 60 (sessenta) dias da suspensão do serviço, a Prestadora poderá rescindir o contrato de prestação de serviço mediante prévia notificação do Consumidor.

Art. 74. É vedada a cobrança de assinatura ou qualquer outro valor referente à utilização do serviço durante o período de suspensão.

Art. 75. É dever da Prestadora, enquanto não rescindido o contrato, atender a solicitações que não importem em novos custos para o Consumidor.

Art. 76. Rescindido o contrato de prestação de serviço na Forma de Pagamento Pós-Paga, a Prestadora deverá enviar comprovante de rescisão ao Consumidor no prazo máximo de 7 (sete) dias, informando da possibilidade do registro do débito em sistemas de proteção ao crédito.

Parágrafo único. O registro do débito em sistemas de proteção ao crédito deve ser precedido de notificação, nos termos da legislação aplicável.

Art. 77. A rescisão não prejudicará a exigibilidade dos encargos decorrentes do contrato de prestação de serviço e do Prazo de Permanência, quando for o caso.

Art. 78. Caso o Consumidor, antes da rescisão do contrato, efetue o pagamento do débito na Forma de Pagamento Pós-Paga ou insira novos créditos na Forma de Pagamento Pré-Paga, a Prestadora deverá restabelecer a prestação do serviço em até 1 (um) dia, contado da ciência do pagamento do débito ou da inserção de créditos.

§ 1º 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 proporcional ao dia.

§ 2º É vedada a cobrança pelo restabelecimento da prestação do serviço.

§ 3º No caso de parcelamento do débito, o prazo previsto no caput será contado a partir da ciência do pagamento da primeira parcela do acordo.

Art. 79. O Consumidor terá direito de obter da sua Prestadora, gratuitamente, informações quanto a registros de inadimplência relativos à sua pessoa, bem como dela exigir a imediata exclusão de registros dessa natureza após o pagamento do débito e respectivos encargos.

Parágrafo único. A Prestadora deverá 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.

Art. 80. As providências descritas neste Capítulo somente poderão atingir o provimento dos serviços ou código de acesso em que for constatada a inadimplência do Consumidor.



CAPÍTULO II

DA SUSPENSÃO TEMPORÁRIA DO SERVIÇO A PEDIDO DO CONSUMIDOR

Art. 81. O Consumidor adimplente poderá requerer à Prestadora a suspensão da prestação do serviço, sem ônus, uma única vez, a cada período de 12 (doze) meses.

§ 1º A suspensão a que se refere o caput poderá perdurar pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 120 (cento e vinte) dias.

§ 2º O requerimento de suspensão em condições diversas daquelas previstas neste artigo poderá ter caráter oneroso.

§ 3º Durante a suspensão do serviço:

I - o Consumidor terá direito à manutenção de seu código de acesso e ao restabelecimento da prestação do serviço no mesmo endereço e na mesma Oferta, observado seu Prazo de Vigência;

II - é vedada a cobrança de tarifa, preço de assinatura ou qualquer outro valor referente à prestação de serviço; e,

III - ficará suspensa a fluência do Prazo de Permanência.

§ 4º O Consumidor terá direito de solicitar, sem ônus e a qualquer tempo, o restabelecimento do serviço prestado.

§ 5º A Prestadora deverá atender, em até 1 (um) dia, as solicitações de suspensão e de restabelecimento a que se refere este artigo.

CAPÍTULO III

DA RESCISÃO CONTRATUAL

Art. 82. O Consumidor poderá apresentar pedido de rescisão do contrato a qualquer tempo e por todos os canais de atendimento disponíveis para a Oferta contratada, independentemente do adimplemento contratual.

§ 1º Quando do pedido de rescisão, a Prestadora informará ao Consumidor sobre eventuais condições aplicáveis à rescisão, débitos remanescentes e multas incidentes por descumprimento de Prazo de Permanência.

§ 2º A Prestadora ou terceiro por ela autorizado deverá providenciar a retirada dos equipamentos no prazo de 60 (sessenta) dias contados do pedido de rescisão, sem ônus para o Consumidor.

§ 3º Excedidos o prazo previsto no § 2º, cessa a responsabilidade do Consumidor sobre a guarda e integridade dos equipamentos.

§ 4º O Consumidor poderá optar por providenciar a entrega dos equipamentos em local indicado pela Prestadora.

§ 5º O processamento do pedido de rescisão independe da retirada de equipamentos.

Art. 83. Os pedidos de rescisão processados com intervenção de atendente deverão ter efeitos imediatos, ainda que seu processamento técnico necessite de prazo.

Parágrafo único. A Prestadora não poderá efetuar 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. 84. Os pedidos de rescisão processados sem intervenção de atendente, na forma deste Regulamento, deverão 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 sem intervenção de atendente.

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

Art. 85. Em qualquer hipótese, o comprovante do pedido de rescisão deverá ser disponibilizado ao Consumidor por correspondência ou por meio eletrônico à sua escolha.



Art. 86. A Prestadora só poderá rescindir o contrato por sua iniciativa quando comprovar a ocorrência de descumprimento de obrigações contratuais ou regulamentares pelo Consumidor.

TÍTULO VII

DA QUALIDADE DO TRATAMENTO DE DEMANDAS DOS CONSUMIDORES DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES PELAS PRESTADORAS

CAPÍTULO I

DA OUVIDORIA

Art. 87. As Prestadoras de serviços de telecomunicações deverão instituir e divulgar amplamente um canal de comunicação com os Consumidores, denominado Ouvidoria, designado como unidade específica em sua estrutura, dotada de autonomia decisória e operacional.

§ 1º O objetivo da Ouvidoria será assegurar um tratamento específico e individual às demandas de Consumidores já analisadas anteriormente pelas Prestadoras.

§ 2º A Ouvidoria vincular-se-á diretamente à presidência da Prestadora e será chefiada por Ouvidor designado especificamente para a função.

§ 3º A Prestadora disponibilizará acesso gratuito para contato telefônico com a Ouvidoria no mínimo nos dias úteis, no período compreendido entre 8 (oito) horas e 18 (dezoito) horas, sem prejuízo de disponibilização de canais digitais com o mesmo objetivo.

§ 4º A Prestadora disponibilizará em seus canais de atendimento informações sobre o Ouvidor, suas qualificações para a função exercida, bem como os prazos de atendimento das demandas.

§ 5º As demandas recebidas pelos canais da Ouvidoria receberão protocolo específico, a ser informado ao Consumidor.

§ 6º A Ouvidoria manterá por 3 (três) anos, à disposição do Consumidor, histórico das demandas, que deverá apresentar, no mínimo, o protocolo de atendimento, a data e a hora de registro e de conclusão do atendimento.

§ 7º O prazo para tratamento das demandas recebidas pela Ouvidoria será de 10 (dez) dias corridos.

§ 8º A Prestadora disponibilizará em seus canais de atendimento opção de contato com a Ouvidoria.

§ 9º A Prestadora deverá elaborar e disponibilizar, em seu sítio eletrônico, Manual sobre as regras de atendimento da Ouvidoria, especificando, no mínimo:

- I - padrões de atendimento, incluindo formas e procedimentos de tratamento do(s) canal(is); e,
- II - horários de atendimento, respeitando, no mínimo, o período estabelecido no § 3º deste artigo, para os canais telefônicos.

Seção Única

Do dever de elaborar relatórios

Art. 88. A Ouvidoria elaborará relatório e diagnóstico de atendimento semestral a partir da análise das reclamações e de outras demandas dos Consumidores, contendo, no mínimo:

- I - dados e informações sobre as demandas recebidas no período, apresentados em bases mensais comparadas com o mesmo período do ano anterior; e,
- II - análise crítica sobre possíveis causas-raízes dos problemas identificados.

Parágrafo único. O relatório será enviado à Anatel, que poderá, a qualquer tempo, requerer informações adicionais às Prestadoras para fins de acompanhamento.

CAPÍTULO II

DAS ATRIBUIÇÕES DA ANATEL QUANTO AO PROCESSO DE TRATAMENTO DE DEMANDAS

Art. 89. Vencido o prazo de resposta da Ouvidoria, havendo discordância em relação às providências adotadas, as demandas poderão ser apresentadas pelos Consumidores diretamente à Anatel.



Parágrafo único. Sem prejuízo das disposições constantes no Regimento Interno, a Anatel, por meio de Portaria a ser publicada pelo Superintendente de Relações com Consumidores, disporá sobre os procedimentos para o recebimento, registro e tratamento de demandas de Consumidores recebidas na Agência.

TÍTULO VIII

DAS PRESTADORAS DE PEQUENO PORTE

Art. 90. Aplicam-se às Prestadoras de Pequeno Porte o disposto no art. 1º; art. 3º; art. 4º; art. 5º; art. 6º; art. 7º; § 1º do art. 8º; caput e inciso I do art. 9º; caput e § 1º do art. 10; incisos I e II e §§ 2º, 4º e 5º do art. 13; art. 14; incisos I e II do art. 15; art. 17; incisos I, II e III e § 2º do art. 18; art. 19; art. 23; art. 24; art. 25; art. 26; art. 27; art. 28; art. 29; art. 35; art. 36; art. 37; art. 39; art. 40; art. 41; art. 42; art. 43; art. 44; art. 45; art. 46; art. 47; art. 49; art. 51; art. 52; caput e §§ 1º, 2º e 4º do art. 54; incisos I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, XI e XII do art. 55; art. 56; art. 57; art. 58; art. 60; art. 61; art. 62; art. 63; art. 64; art. 65; art. 66; art. 67; art. 68; art. 69; art. 70; art. 71; art. 72; art. 73; art. 74; art. 75; art. 76; art. 77; art. 78; art. 79; art. 80; art. 81; art. 82; art. 83; art. 85; art. 86; art. 92; art. 97; art. 98 e art. 99 deste Regulamento, sem prejuízo das obrigações constantes da Lei nº 8.078, de 1990, da Lei nº 9.472, de 1997, e da Lei nº 12.485, de 12 de setembro de 2011, ou outras que as substituam.

§ 1º Faculta-se às Prestadoras de Pequeno Porte a submissão de suas Ofertas à ferramenta eletrônica comparadora prevista no art. 32, caso em que deverá observar as regras do art. 21.

§ 2º A submissão das Ofertas das Prestadoras de Pequeno Porte à ferramenta mencionada no § 1º ocorrerá de forma não onerosa.

§ 3º O disposto no § 5º do art. 37 aplica-se às Prestadoras de Pequeno Porte que tenham optado pela realização das medições previstas no art. 3º do RQUAL.

§ 4º A qualquer tempo e de forma motivada, a Anatel poderá determinar que as Prestadoras de Pequeno Porte passem a observar o disposto no art. 21.

§ 5º É aplicável às Prestadoras com até 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 Capítulo I do Título II e Capítulo I do Título III deste Regulamento, sem prejuízo das obrigações constantes da Lei nº 8.078, de 1990, da Lei nº 9.742, de 1997, e da Lei nº 12.485, de 2011, ou outras que as substituam.

Art. 91. O Atendimento Telefônico das Prestadoras de Pequeno Porte funcionará, no mínimo, pelo período de 8 (oito) horas, ininterruptamente, nos dias úteis.

TÍTULO IX

DAS SANÇÕES

Art. 92. As infrações a este Regulamento sujeitarão os infratores às sanções administrativas previstas na Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, bem como no Regulamento de Aplicação de Sanções Administrativas da Anatel.

TÍTULO X

DO GRUPO DE IMPLANTAÇÃO DO REGULAMENTO GERAL DE DIREITOS DO CONSUMIDOR DE TELECOMUNICAÇÕES

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 93. Será constituído Grupo de Implantação para acompanhamento da implementação dos dispositivos do presente Regulamento.

§ 1º O Grupo de Implantação será composto pela Anatel e pelas Prestadoras sujeitas às disposições deste Regulamento, inclusive as Prestadoras de Pequeno Porte, ou as entidades que as representem.

§ 2º Será facultada a participação, no Grupo de Implantação, de membro do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) e do Comitê de Defesa dos Usuários de Serviços de Telecomunicações (CDUST).



§ 3º 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).

§ 4º Os membros do Grupo de Implantação serão nomeados na reunião de instalação, que ocorrerá em até 20 (vinte) dias, a contar da publicação deste Regulamento.

§ 5º Eventuais conflitos no âmbito do Grupo de Implantação serão decididos pelos representantes da Anatel.

Art. 94. Serão atribuições do Grupo de Implantação, dentre outras:

I - definir seu cronograma de atividades, bem como os dispositivos do Regulamento sobre os quais deverá se manifestar, além daqueles já indicados expressamente;

II - elaborar a proposta do Manual Operacional, bem como suas atualizações, para aprovação pela Superintendência de Relações com Consumidores (SRC);

III - 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; e,

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

CAPÍTULO II

DO MANUAL OPERACIONAL

Art. 95. O trabalho do Grupo de Implantação resultará em um Manual Operacional dos procedimentos por ele definidos, a ser observado nos procedimentos de fiscalização da Anatel.

Art. 96. O Manual Operacional deverá ser aprovado pela Superintendência de Relações com Consumidores (SRC) em até 7 (sete) meses, contados da publicação deste Regulamento, e poderá ser revisto sempre que necessário.

§ 1º A Superintendência de Relações com Consumidores (SRC) poderá aprovar capítulos do Manual Operacional em prazo inferior ao constante no caput.

§ 2º O Comitê de Defesa dos Usuários dos Serviços de Telecomunicações (CDUST) deverá ser ouvido em caráter consultivo na aprovação e revisão do Manual Operacional.

§ 3º O Manual Operacional deverá ser disponibilizado na página da Anatel e das Prestadoras na internet.

TÍTULO XI

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 97. Caberá à Prestadora o ônus da prova quando o dispositivo deste Regulamento exigir autorização do Consumidor.

Art. 98. Observado o término dos Prazos de Vigência dos Planos de Serviço, Ofertas Conjuntas, pacotes e promoções aos quais os Consumidores estiverem vinculados, as Prestadoras deverão comercializar exclusivamente Ofertas em consonância com este Regulamento, a partir de sua entrada em vigor.

§ 1º É vedada a prorrogação dos Planos de Serviço, Ofertas Conjuntas, pacotes e promoções aos quais os Consumidores estiverem vinculados após a entrada em vigor deste Regulamento.

§ 2º Caso não sujeitos a Prazo de Vigência determinada, os Planos de Serviço, Ofertas Conjuntas, pacotes e promoções vigentes deverão ser extintos, sem ônus ao Consumidor, em até 18 (dezoito) meses da entrada em vigor deste Regulamento.

Art. 99. A Prestadora deve manter a forma de disponibilização do documento de cobrança para os Consumidores que integrem sua base quando da entrada em vigor deste Regulamento, até que estes se manifestem sobre a forma de envio.



Art. 100. O Grupo de Implantação definirá as regras quanto ao eventual encerramento das atividades nos estabelecimentos para Atendimento Presencial que passarem a ser facultativos em razão do disposto no art. 20.

Art. 101. As Prestadoras deverão elaborar seu Código de Práticas em até 6 (seis) meses da entrada em vigor deste Regulamento.

Este conteúdo não substitui o publicado na versão certificada.

