



## ANÁLISE Nº 274/2020/EC

Processo nº 53500.061949/2017-68

Interessado: Agência Nacional de Telecomunicações

### CONSELHEIRO

EMMANOEL CAMPELO DE SOUZA PEREIRA

#### 1. ASSUNTO

1.1. Proposta de submissão à Consulta Pública da Revisão do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), aprovado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014.

#### 2. EMENTA

CONSULTA PÚBLICA. PROPOSTA DE REVISÃO DO REGULAMENTO GERAL DE DIREITOS DO CONSUMIDOR DE SERVIÇO DE TELECOMUNICAÇÕES. CONSULTA INTERNA. SUBMISSÃO DE PROPOSTA DE ATO NORMATIVO À CONSULTA PÚBLICA. AUDIÊNCIA PÚBLICA. EVENTOS DE DIÁLOGO COM A SOCIEDADE. DETERMINAÇÕES ADICIONAIS.

2.1. Proposta de Revisão do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), aprovado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014.

2.2. Realização de Consulta Interna. Atendimento ao art. 60 do Regimento Interno da Anatel.

2.3. Submissão da minuta de ato normativo à Consulta Pública pelo prazo de 90 (noventa) dias.

2.4. A autorregulação é uma iniciativa que reforça a busca da Agência por uma regulação mais responsiva aliada a instrumentos modernos de sancionamento.

2.5. A reavaliação da permanência dos problemas levantados na AIR após implementação dos normativos do SART pode subsidiar proposta da SRC quanto à necessidade de adoção de medidas, tais como ajustar a regulamentação em análise, antes que sua proposta final de revisão seja submetida novamente ao Conselho Diretor.

2.6. Audiência Pública para discussão ampla dos temas envolvidos e realização de evento de diálogo com a sociedade com registro nos autos.

2.7. Caso estejam vigentes as medidas restritivas adotadas em razão da propagação da COVID - 19, que se realize, em substituição à Audiência Pública e ao evento de diálogo previsto, evento por meio de videoconferência, a ser transmitido em tempo real pela Internet.

2.8. Determinações adicionais.

#### 3. REFERÊNCIAS

3.1. Lei Geral de Telecomunicações (LGT), Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997;

3.2. Código de Defesa do Consumidor (CDC), Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990;

3.3. Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008, que fixa normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC;

3.4. Regulamento dos Serviços de Telecomunicações, anexo à Resolução nº 73, de 25 de novembro de 1998;

3.5. Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), anexo à Resolução nº 426, de 9 de dezembro de 2005;

3.6. Regulamento do Serviço Móvel Pessoal (SMP), anexo à Resolução nº 477, de 7 de agosto de 2007;

3.7. Regulamento de Proteção e Defesa dos Direitos dos Assinantes dos Serviços de Televisão por Assinatura (SeAC), anexo à Resolução nº 488, de 3 de dezembro de 2007;

3.8. Regulamento do Serviço de Acesso Condicionado (SeAC), anexo à Resolução nº 581, de 26 de março de 2012;

3.9. Regimento Interno da Anatel, aprovado pela Resolução nº 612, de 29 de abril de 2013;

3.10. Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), anexo à Resolução nº 614, de 28 de maio de 2013;

3.11. Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), aprovado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014;

3.12. Agenda Regulatória da Anatel para o biênio 2019-2020, aprovada pela Portaria nº 542, de 26 de março de 2019.

#### 4. RELATÓRIO

##### DOS FATOS

4.1. Trata-se de proposta de submissão à Consulta Pública de revisão do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), aprovado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014.

4.2. Esta revisão objetiva implementar as conclusões da área técnica da Agência no âmbito da Agenda Regulatória. Observa-se que *se deve, primordialmente, analisar pontos do regulamento que foram apontados como problemas ao longo de sua implantação, conforme documentação do Grupo de Implantação do Regulamento - GIRGC, bem como demais temas que venham a ser identificados como passíveis de aprimoramento pela equipe de projeto, mantendo a segurança jurídica e os avanços já conquistados na citada regulamentação, tornando-a mais efetiva e coerente.*

4.3. A proposta foi elaborada pelas Superintendências de Planejamento e Regulamentação (SPR), Superintendência de Relações com Consumidores (SRC), Superintendência de Controle de Obrigações (SCO) e Superintendência de Competição (SCP), nos termos da minuta anexa (SEI nº 3639829) ao Informe nº 153/2018/SEI/PRRE/SPR (SEI nº 3639711).

4.4. Em atendimento ao artigo 60 do Regimento Interno da Anatel (RIA), aprovado por meio da Resolução nº 612, de 29/4/2013, o presente ato normativo foi submetido à Consulta Interna entre os dias 3/10/2018 e 19/10/2018.

4.5. Os autos foram então encaminhados à Procuradoria Federal Especializada da Anatel (PFE), que se manifestou sobre a proposta por meio do Parecer nº 383/2019/PFE-ANATEL/PGF/AGU (SEI nº 4256592), onde opinou, em síntese, pela submissão da minuta de Regulamento à Consulta Pública, com atenção às sugestões apresentadas.

4.6. Posteriormente, foi elaborado o Informe nº 85/2019/PRRE/SPR (SEI nº 4260214), que tratou das considerações da PFE, além de complementar informação sobre a proposta apresentada e, ao final, propôs seu direcionamento ao Conselho Diretor.

4.7. Em 2/9/2019, por meio da MACD nº 931/2019 (SEI nº 4562264), os autos foram encaminhados ao Conselho Diretor e, posteriormente, foram objeto de sorteio, tendo sido a relatoria designada a esse Conselheiro em 5/9/2019.

4.8. Em 14/2/2020, encaminhei Memorando nº 16/2020/EC (SEI nº 5230284) para que a Superintendência de Controle de Obrigações se manifestasse sobre o RGC, o que ocorreu por meio do Informe nº 57/2020/CODI/SCO (SEI nº 5237705), momento em que foram trazidas contribuições para o aprimoramento das regras referentes à devolução de valores e ressarcimento aos consumidores de telecomunicações.

4.9. Em 09/03/2020, a Superintendência de Planejamento e Regulamentação encaminhou o Memorando nº 30/2020/PRRE/SPR (SEI nº 5308284) fazendo referência à correspondência (SEI nº 5284503) protocolizada pelas prestadoras ALGAR, CLARO, OI, SERCOMTEL, SKY, TIM e VIVO (SEI nº 5284503), denominada "Carta-Compromisso", e que trata do estabelecimento de Códigos de Conduta para Oferta, Cobrança e Atendimento dos serviços de telecomunicações.

4.10. Após a data de divulgação da pauta da Reunião do Conselho Diretor de nº 893, a Oi S.A protocolou petição intitulada Memoraial (SEI nº 6244764), em 25/11/2020, requerendo a suspensão da obrigação do atendimento presencial aos consumidores pelas concessionárias, conforme determinado pelo RGC vigente.

4.11. É o relatório.

##### DA ANÁLISE

4.12. Cuida a presente Análise de proposta de submissão à Consulta Pública de revisão do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), aprovado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014.

4.13. A área técnica relaciona esta proposta à iniciativa regulamentar relativa ao item 9 da Agenda Regulatória da Anatel para o biênio 2019-2020, aprovada pela Portaria nº 542, de 26/3/2019, que trata do tema "reavaliação da regulamentação sobre direitos dos consumidores dos serviços de telecomunicações", com a seguinte descrição:

"Reavaliação da regulamentação sobre direitos dos consumidores dos serviços de telecomunicações, em especial o Regulamento aprovado por meio da Resolução nº 632, de 7 de março de 2014, visando analisar pontos do regulamento que foram apontados como problemas ao longo de sua implantação, conforme documentação do Grupo de Implantação do Regulamento - GIRGC, bem como demais temas que venham a ser identificados como passíveis de aprimoramento pela equipe de projeto, mantendo a segurança jurídica e os avanços já conquistados na citada regulamentação, mas tornando-a mais efetiva e coerente."

4.14. Verifica-se, portanto, que o objetivo do presente processo é elaborar um regulamento atual, adequando os textos e as regras já existentes, dentro dos limites legais impostos.

##### Da Consulta Interna

4.15. O RIA/Anatel estabelece, em relação à Consulta Interna, o seguinte:

Art. 60. A Consulta Interna tem por finalidade submeter minuta de ato normativo, documento ou matéria de interesse relevante, a críticas e sugestões dos servidores da Agência.

§ 1º A Consulta Interna será realizada previamente ao encaminhamento da proposta de Consulta Pública ao Conselho Diretor, com prazo fixado pela autoridade competente, devendo ser juntada aos autos do processo a que se refere.

§ 2º A Consulta Interna poderá, justificadamente, ser dispensada quando a sua realização impedir ou retardar a deliberação de matéria urgente.

§ 3º A Consulta Interna poderá ser realizada independentemente de realização de Consulta Pública.

§ 4º As críticas e as sugestões encaminhadas e devidamente justificadas deverão ser consolidadas em documento próprio, anexado aos autos do processo administrativo, contendo as razões para sua adoção ou rejeição.

4.16. Como já descrito no item 4.4 desta Análise, a Consulta Interna nº 806 foi realizada no período de 3/10/2018 a 19/10/2018, com um total de 151 (cento e cinquenta e uma) contribuições, todas devidamente respondidas pela área técnica, conforme planilha SEI nº 3639798.

4.17. Inclusive, a área técnica acatou totalmente 15 (quinze) contribuições, acatou parcialmente 11 (onze) contribuições e não acatou as restantes.

#### **Da Análise de Impacto Regulatório e do objetivo da revisão da regulamentação**

4.18. Sobre a Análise de Impacto Regulatório - AIR (SEI nº 1610690), a área técnica consignou que *desde 2014, quando foi publicado o Regulamento Geral de Direitos dos Consumidores de Telecomunicações (RGC), a proporção de brasileiros conectados à internet aumenta ano a ano em todas as faixas de renda, como mostram as edições anuais da TIC Domicílios. Os aparelhos celulares adquirem centralidade como dispositivo usado para conexão, ao mesmo tempo em que tecnologias como o 4G se tornam mais comuns e impulsionam o uso de serviços digitais, seja de mensageria, streaming de áudio ou de vídeo. Os próximos anos apontam para evoluções ainda maiores que certamente não se limitarão à tecnologia 5G.*

4.19. Acrescenta que a revisão do Regulamento surge com o objetivo de adequar o regime de proteção consumerista a um ambiente em transformação constante. As questões centrais foram identificadas por meio de demandas dos consumidores à Anatel, pesquisas e também a partir da interlocução com partes interessadas, conforme se percebe amplamente por meio dos ofícios enviados aos diferentes personagens deste ecossistema (Empresas, Ministérios Públicos, Procuradoria da República, Ordem dos Advogados do Brasil, Câmaras Municipais, Assembleias Legislativas, Procons, entidades representativas, Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor – IDEC, dentre outros) para tomada de subsídios, encontrados nos volumes VI a XXVIII dos presentes autos.

4.20. Propõe a área técnica que, tendo em vista o ambiente dinâmico das telecomunicações e o intuito de conferir maior perenidade às normas, sejam consideradas as regras de caráter abrangente, a fim de que seu detalhamento possa ser realizado por meio de outros instrumentos, com o objetivo de aprimorar e simplificar a regulamentação setorial da Anatel.

4.21. Foram adotadas, portanto, como premissas a amparar a reavaliação da norma: (i) não regredir em direitos dos consumidores; (ii) melhorar as atividades de acompanhamento e controle, simplificando a norma sempre que possível; (iii) não vedar inovações, balanceando estabilidade e dinamicidade; (iv) redução de custos regulatórios; (v) desenvolvimento de prestadoras regionais e perpetuidade da norma.

4.22. Tais premissas são de grande importância para não haver um retrocesso nos direitos dos consumidores do serviço público e, ao mesmo tempo, aprimorar as atividades de acompanhamento e controle quanto ao tema.

4.23. Cumpre esclarecer que a AIR foi dividida em três grandes eixos:

##### **Eixo Oferta e Contratação:**

- (i) Tema 01: Condições Gerais das Ofertas;
- (ii) Tema 02: Instrumentos Contratuais;

##### **Eixo Fruição e Cobrança**

- (i) Tema 01: Acompanhamento do consumo;
- (ii) Tema 02: Transparência na cobrança;
- (iii) Tema 03: Procedimentos de cobrança;
- (iv) Tema 04: Formas de pagamento do serviço;
- (v) Tema 05: Inconsistência de dados cadastrais de usuários.

##### **Eixo Atendimento**

- (i) Tema 01: Atendimento telefônico;
- (ii) Tema 02: Atendimento digital;
- (iii) Tema 03: Atendimento nos estabelecimentos;
- (iv) Tema 04: Telemarketing;
- (v) Tema 05: Rastreamento de demandas.

4.24. Conclui que inúmeras alterações foram propostas para adequar os Regulamentos vigentes às proposições do RGC, em sua maioria apenas mudanças de nomenclatura, sem reavaliação do mérito.

4.25. Assim, atendido o art. 62 do RIA/Anatel.

#### **Da manifestação da Procuradoria Federal Especializada - PFE**

4.26. Ao se manifestar, a Procuradoria Federal Especializada - PFE, no Parecer nº 00383/2019/PFE-ANATEL/PGF/AGU (SEI nº 4256592), teceu diversas considerações de mérito que foram devidamente respondidas pela área técnica por meio do Informe nº 85/2019/PRRE/SPR (SEI nº 4260214). Concluiu pela regularidade formal do procedimento.

4.27. Portanto, atendido o inciso I do art. 3º da Portaria nº 642, de 26/7/2013, que disciplina os casos de manifestação obrigatória da Procuradoria Federal Especializada junto à Anatel.

#### **Do mérito da proposta**

4.28. O novo Regulamento traz uma série de inovações procedimentais compatíveis com o cenário atual das telecomunicações. As inserções propostas pela área técnica, com as contribuições advindas da Consulta Interna e as sugestões da PFE, espelham o objetivo atual da Agência no processo de simplificação regulatória. Nesse passo, a fundamentação da presente análise contempla, nos termos do art. 50, §1º, da Lei nº 9.784/1999, o arrazoado contido nos Informes nº 153/2018/SEI/PRRE/SPR (SEI nº 3639711) e nº 85/2019/PRRE/SPR (SEI nº 4260214), no Parecer nº 00383/2019/PFE-ANATEL/PGF/AGU (SEI nº 4256592) e especialmente na Análise de Impacto Regulatório - Revisão do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (SEI nº 3639816) - exceto nos pontos para os quais sejam expressamente apontadas divergências.

4.29. Diante da complexidade da matéria, a presente Análise será particionada em tópicos, na ordem apresentada pela AIR, momento em que manifestarei minha posição sobre os principais pontos apresentados pela área técnica.

### **EIXO OFERTA E CONTRATAÇÃO**

#### **Tema 01: Condições Gerais da Oferta**

4.30. O tema "Condições Gerais da Oferta" foi dividido nos seguintes subtemas:

- Subtema 1: multiplicidade de ofertas
- Subtema 2: comparação de ofertas
- Subtema 3: condições não discriminatórias de comercialização de ofertas
- Subtema 4: reajuste

4.31. Passa-se às considerações sobre cada um deles.

#### **Subtema 01: Multiplicidade de Ofertas**

4.32. Atualmente a relação de consumo se dá por meio de planos de serviços e promoções vinculadas a estes planos, que apresentam condições mais vantajosas, geralmente em termos de preço.

4.33. Nesse cenário, o consumidor se depara com diversos produtos como "plano de serviço", "promoções" e "bônus", sem, no entanto, conseguir perceber ou distinguir sua vinculação a cada um deles ou qual a real implicação da adesão ao produto escolhido.

4.34. O plano de serviço vem funcionando apenas como o instrumento formal da relação de consumo e o que é efetivamente praticado pelo mercado varejo e percebido pelo consumidor são as promoções, que são atreladas a estes planos de serviços.

4.35. Dessa forma, o consumidor toma conhecimento apenas das condições constantes das promoções ou até mesmo dos bônus, sem ser conscientizado de que, ao aderir a uma promoção, também se vincula a um plano de serviço e às condições lá contidas.

4.36. Com o término do prazo estabelecido para promoção, o consumidor estará sujeito às condições e preços contidos no plano de serviço ou será migrado para uma nova promoção, sem, no entanto, ter clareza quanto às condições de qualquer uma delas, gerando insegurança jurídica ao consumidor e consequentes reclamações.

4.37. Observa-se que a sobreposição de ofertas de serviços, que ocorre hoje no setor, acaba por dificultar o entendimento do consumidor sobre valores e condições contratadas, sem contar que prejudica a realização de análises de competição e de evolução dos preços e demais itens contratuais.

4.38. Ademais, tal sobreposição dos elementos de oferta acaba por induzir o consumidor a considerar que houve erros na contratação ou que as cobranças realizadas pela prestadora estão em desacordo com os termos contratados.

4.39. De acordo com dados da SRC referentes às reclamações recebidas pela Anatel, o tema "cobrança em desacordo com o contratado" é o mais reclamado em todos os serviços. Os anos de 2018 e 2019 somaram o total de 794.123 (setecentos e noventa e quatro mil cento e vinte e três) reclamações, o que corresponde a 13,50% do total recebido.

4.40. Tal número é muito superior ao total de reclamações recebidas pelo segundo colocado "cobrança após cancelamento" que no mesmo período foi de 309.199 (trezentos e nove mil cento e noventa e nove). Pode-se atribuir tal

problema, em sua maior parte, à ausência de transparência no que é ofertado, falta de comunicação sobre os termos contratados e até práticas abusivas de venda.

4.41. Sobre o tema, a AIR destacou que a 3ª Câmara de Coordenação e Revisão do Ministério Público Federal (SEI nº 1959992) propôs que o regulamento auxilie na compreensão dos consumidores acerca dos serviços a serem contratados e das obrigações que venham a assumir. Sugere, ainda, avaliar a conveniência da permissão de sobreposição de promoções a Planos de Serviços.

4.42. Assim, com o objetivo de assegurar o caráter fidedigno das ofertas realizadas, aumentando a transparência para o consumidor e criando incentivos para a concorrência, foram consideradas alternativas, conforme exposto na AIR:

Subtema 01: Multiplicidade de ofertas	
Problema	Dificuldade de entendimento do consumidor sobre valores e condições contratadas e prejuízo à realização de análises de competição e de evolução dos preços e demais itens contratuais.
Objetivos	Assegurar o caráter fidedigno das ofertas realizadas, aumentando a transparência para o consumidor e criando incentivos para a concorrência.
Alternativas	Alternativa A – Manter as regras atualmente vigentes no RGC, (status quo); Alternativa B – Harmonizar a nomenclatura das ofertas e vedar a sobreposição de instrumentos aplicáveis a apenas uma relação contratual; Alternativa C - Estabelecer portfólio padronizado de ofertas (quantidade e formato).

4.43. Analisando-se vantagens e desvantagens de cada uma das alternativas, concluiu-se pela adoção da alternativa B acima, criando-se a figura da "Oferta", um único conceito que delinea todas as condições comerciais do serviço.

4.44. Dessa forma, as ofertas das prestadoras serão estáveis ao longo de sua vigência e não poderão mais ser alteradas por outra oferta a ela atrelada.

4.45. Ao criar a figura da "oferta", onde cada acesso contratado pelo consumidor deve obedecer às condições de uma única oferta, buscou-se eliminar a diferenciação entre planos de serviço e ferramentas como bônus e promoções, uma vez que os termos e condições da oferta inicialmente apresentados à Anatel não podem ser modificados após o início de sua comercialização.

4.46. Ao tratar do cenário internacional, a AIR apontou que *"a dualidade entre planos de serviços e promoções não pôde ser observada em outros países"*, e, embora em regra haja possibilidade de alteração da oferta inicial, tais mudanças possibilitam a rescisão unilateral e sem penalidades do contrato, mesmo que ele esteja dentro de prazo de permanência mínima.

4.47. Assim, verifica-se que há preocupação com a estabilidade das condições ofertadas aos consumidores, devendo ser garantindo os termos aos quais aderiu em sua contratação.

4.48. Em que pese a adoção de um modelo com ofertas que não podem ser alteradas ao longo de sua vigência, deve-se destacar que não há prejuízos para a "criatividade" do mercado, não implicando em desestímulo às inovações do setor.

4.49. As ofertas poderão ter prazo determinado ou indeterminado, devendo nesse caso apenas ser garantido ao consumidor as condições contratadas pelo prazo mínimo de 12 meses e que será informado antecipadamente sobre sua extinção.

4.50. Ressalta-se que não há limitação para o número de ofertas a serem comercializadas pelas prestadoras. Assim, ao invés de lançar uma promoção vinculada a um plano de serviço, dificultando a compreensão do usuário, deverá apresentar ofertas distintas, com seus termos e condições devidamente especificados nos termos do RGC, dando clareza ao consumidor quanto às condições as quais está se vinculando.

4.51. Ademais, no tocante às ofertas conjuntas, conhecidas como "combos", destaca-se que estas continuam sendo válidas, sendo viabilizadas pela venda de oferta para o conjunto de serviços, desde que a prestadora disponibilize oferta individual de cada serviço, de conteúdo semelhante (exceto benefícios), de modo a mitigar a possibilidade de venda casada.

4.52. Sobre esta questão, **proponho** esclarecer que o consumidor tem o direito de, mesmo após aderir a um conjunto de ofertas, decidir não permanecer com uma oferta de serviço específica de seu "combo", podendo optar por outra oferta que se adeque ao seu interesse, ressaltando-se que os valores referentes a cada oferta serão definidos e transparentes, possibilitando ao consumidor o conhecimento sobre o impacto nos preços.

4.53. A análise constante da AIR ressaltou que *esta alternativa combina duas características positivas. A primeira é a grande simplificação da oferta, que incrementa a clareza das informações ao consumidor, a transparência contratual e a segurança jurídica nas relações de consumo em telecomunicações. A segunda é manutenção da liberdade para as prestadoras seguirem lançando ofertas inovadoras e de acordo com a dinâmica do mercado.*

4.54. Ademais, vale transcrever os seguintes trechos da AIR quanto à alternativa proposta:

Por fim, nesta proposta é mantida atual dinâmica de registro das ofertas junto à Anatel, sem necessidade de homologação pela agência. Diferente do que ocorre hoje, contudo, a oferta passa a ter um número único de identificação, nos moldes do que é praticado no setor regulado de saúde complementar. De posse desse número, que

deve ser divulgado de modo ostensivo na documentação da oferta, o consumidor passa a ter maior facilidade em pesquisar e conhecer as condições contratadas, bem como a poder melhor defender seus direitos junto ao fornecedor.

Tal alternativa traz benefícios ao acompanhamento econômico realizado pela Anatel, na medida em que evita a proliferação de planos sem efeito prático para o consumidor, diminui o distanciamento entre as condições de preço e a fruição dos planos e das promoções, assim como possibilita um melhor entendimento das condições ofertadas no mercado. (grifos)

4.55. Neste ponto, entendo que caiba uma ponderação. Verifica-se que está sendo mantida a dinâmica de registro das ofertas junto à Anatel, embora sem necessidade de homologação pela Agência, conforme previsto na minuta de regulamento encaminhada pela área técnica (SEI nº 4561899):

Art. 24 Toda Oferta de serviços de telecomunicações deve ser cadastrada em sistema de gestão de Ofertas da Anatel com antecedência mínima de 2 (dois) dias úteis do início de sua comercialização, quando receberá um código de identificação único. (grifos)

4.56. O registro das ofertas junto à Agência tinha o intuito de possibilitar o estabelecimento de um repositório de ofertas, para o caso de as informações serem necessárias para a prestação de contas junto a órgãos de controle interno/externo, para proteção e consulta dos consumidores.

4.57. Verifica-se que atualmente os dados dos Planos são recepcionados por meio do Sistema Eletrônico de Informações – SEI. Contudo, embora o sistema possibilite a comunicação dos Planos para a Anatel de forma ágil, flexível, segura e rastreável, o SEI ainda possui recursos limitados de consultas estruturadas para usuários externos.

4.58. Conforme destacado na AIR, um dos problemas das relações de consumo é a dificuldade de se prestar informações claras ao consumidor acerca do serviço contratado. A dificuldade pode ser vista tanto pelo lado da complexidade de compreensão dos termos das ofertas comercializadas atualmente, como pela pouca disponibilidade de informações ao usuário sobre a oferta por ele contratada.

4.59. Dessa forma, em linha com as premissas da presente reavaliação regulamentar, entendo oportuno aprimorar a proposta apresentada pela área técnica, no intuito de aumentar a eficiência do processo de gestão das ofertas comercializadas pelas Prestadoras.

4.60. Dado o exposto, entendo ser mais adequado que as prestadoras disponibilizem em seu sítio eletrônico na internet todas as ofertas de serviços de telecomunicações, em repositório permanente que permita a consulta dos usuários.

4.61. Cabe ressaltar que se mantém a obrigação registro da Oferta junto à Anatel, no entanto, em sistema a ser definido pelo Grupo de Implantação, podendo ser utilizado inclusive o Sistema Eletrônico de Informações – SEI, como é feito atualmente.

4.62. Importa ressaltar que as ofertas passam a ter um número único de identificação, viabilizando o acompanhamento pela Agência e pelos usuários das que forem comercializadas pelas prestadoras.

4.63. Nesse contexto **proponho** alterar a redação dos dispositivos constantes da minuta de regulamento encaminhada pela área técnica, que passará a dispor o seguinte, nos termos da Minuta de Resolução EC (SEI nº 5290678):

Art. 17 Toda Oferta de serviços de telecomunicações deve ser **registrada até o início de sua comercialização**, em sistema **da Anatel, a ser definido pelo Grupo de Implementação**.

**§1º As Ofertas devem ter um código de identificação único a ser definido pelo Grupo de Implantação e implementado por cada Prestadora.**

§ 2º Na Oferta registrada no sistema previsto no **caput**, deve 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 de reajuste, que não pode ser inferior a 12 meses da data da contratação, observado o disposto no parágrafo único do 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**.

(...)

Art. 22 Todas as Ofertas **de serviços de telecomunicações da Prestadora, incluindo as que não estão em vigência, devem ser mantidas em um repositório permanente de Ofertas** em sua página na internet, atendendo-se aos seguintes critérios:

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

II - disponibilização de Etiqueta Padrão, acompanhada da Oferta.

4.64. Superado este ponto, passa-se a tratar da extinção das ofertas. Importa ressaltar que, nos casos em que seja extinta a Oferta por iniciativa da Prestadora ou pelo término de sua vigência, o consumidor deve ser comunicado com antecedência, cabendo a ele contratar uma nova Oferta. Neste ponto a AIR esclareceu que:

Seja nas Ofertas com prazo determinado, seja nas com prazo indeterminado extinta a Oferta por iniciativa da Prestadora ou pelo término de sua vigência, o consumidor deve ser comunicado com antecedência, cabendo a ele contratar uma nova Oferta. Ainda, **visando preservar o seu código de acesso, instalação, crédito, dentre outros, caso não escolha uma nova Oferta antes da extinção, o consumidor contará com os prazos de suspensão do serviço até a ocorrência da rescisão**. Importa ressaltar que a eficácia da proposta depende de que o Acesso Individual do Consumidor não sofra sobreposição de Ofertas, de forma que o consumidor tenha ciência, desde o momento que contratou, de quais as condições incidirão sobre aquele acesso ao longo da vigência da Oferta ou até que ele, por iniciativa própria, contrate uma nova Oferta e rescinda a anterior. (grifos)

4.65. A PFE se manifestou favoravelmente à proposta, não tendo vislumbrado qualquer óbice nesse ponto, nos termos do Parecer nº 383/2019/PFE-ANATEL/PGF/AGU (SEI nº 4256592):

110. Verifica-se que a proposta está devidamente fundamentada e visa, com a simplificação da oferta, incrementar a clareza das informações ao consumidor, a transparência contratual e a segurança nas relações de consumo em telecomunicações, ao mesmo tempo em que mantém a liberdade para as prestadoras seguirem lançando ofertas inovadoras e de acordo com a dinâmica do mercado. Não se vislumbra, portanto, qualquer óbice à proposta nesse ponto.

4.66. Considero que com os ajustes realizados, a proposta mostra-se adequada para dar tratamento ao problema identificado. Nesse sentido, **proponho** adotar as alterações sugeridas no RGC, nos termos da Minuta de Resolução EC (SEI nº 5290678).

#### Subtema 02: Comparação de Ofertas

4.67. Quanto ao tema, a AIR apontou que as medidas implementadas pelo RGC atual não foram suficientes para fomentar a comparação de ofertas e a concorrência entre as empresas dos serviços de telecomunicações.

4.68. Dessa forma, com o objetivo de aprimorar o funcionamento da comparação de ofertas de varejo, de forma a subsidiar as decisões do consumidor e incentivar a concorrência entre prestadoras, foram consideradas alternativas, conforme exposto na AIR:

Subtema 02: Comparação de ofertas	
Problema	As medidas implementadas pelo RGC não foram suficientes para fomentar a comparação de ofertas e a concorrência entre as empresas dos serviços de telecomunicações.
Objetivos	Aprimorar o funcionamento da comparação de ofertas de varejo, de forma a subsidiar as decisões do consumidor e incentivar a concorrência entre prestadoras.
Alternativas	Alternativa A – Manter o art. 47 atualmente vigente no RGC (status quo); Alternativa B – Definir a ANATEL como entidade responsável pela construção, disponibilização à sociedade e manutenção de ferramenta comparadora de ofertas dos serviços de telecomunicações; <b>Alternativa C – Determinar que as Prestadoras, em conjunto, disponibilizem à sociedade ferramenta comparadora de ofertas de serviços de telecomunicações;</b> Alternativa D - Excluir normativo atual referente ao tema sem sua substituição.

4.69. Analisando-se as vantagens e desvantagens de cada uma das alternativas, concluiu-se pela adoção da alternativa C acima, criando-se a previsão de uma ferramenta de comparação custeada pelas prestadoras.

4.70. Com relação à alternativa escolhida, a análise constante da AIR ressaltou que:

Por um lado, ela possibilita que os consumidores contem com ferramenta de comparação permanentemente atualizada – possibilidade não garantida pelas demais alternativas. Por outro, traz benefícios operacionais e financeiros à Anatel, hoje responsável por definir a padronização do envio de informações e que, pela inexistência de soluções criadas pelo mercado, passou a ser também a ser responsável por manter ferramenta comparadora. Para as prestadoras, tal alternativa trará custos relativos à implantação e manutenção da ferramenta de comparação. A experiência de contratação de entidades terceiras em questões regulatórias, contudo, tem demonstrado que tal solução é eficaz.

4.71. Na operacionalização da alternativa a AIR ressalta que, para não criar barreiras a inovações, os detalhes dessa ferramenta de comparação de ofertas serão definidos no âmbito do Grupo de Implantação do RGC. Ademais, aponta a necessidade de criar mecanismos para possibilitar a inclusão das Ofertas de Prestadoras de Pequeno Porte na ferramenta de comparação.

4.72. Assim, a proposta é no sentido de que as prestadoras, em conjunto e às suas expensas, disponibilizem à sociedade ferramenta eletrônica comparadora de Ofertas dos serviços de telecomunicações, nos termos a serem definidos nos Grupos de Implantação.

4.73. A PFE se manifestou favoravelmente à proposta, ressaltando a importância de disponibilização de ferramenta comparadora de ofertas dos serviços de telecomunicações à sociedade, não tendo vislumbrado qualquer óbice nesse ponto, nos termos do Parecer nº 383/2019/PFE-ANATEL/PGF/AGU (SEI nº 4256592):

120. Quanto ao mérito da proposta, não há como olvidar a importância de disponibilização de ferramenta comparadora de ofertas dos serviços de telecomunicações à sociedade, para que o usuário/ consumidor possa, de fato, conhecer as ofertas disponíveis, compará-las e escolher a que melhor lhe aprouver.

121. Dessa feita, entende-se que a proposta está devidamente fundamentada, não se vislumbrando qualquer óbice a ela.

- 4.74. Considero que a proposta trazida mostrou-se adequada para dar tratamento ao problema identificado. Nesse sentido, **proponho** adotar as alterações sugeridas no RGC, nos termos da Minuta de Resolução EC (SEI nº 5290678).
- 4.75. Importa ressaltar que a presente proposta não afasta a possibilidade de que a Anatel ou outros interessados disponibilizem ferramentas de comparação de ofertas de serviços de telecomunicações.
- 4.76. Dessa forma, entendo pertinente a manutenção de dispositivo constante do RGC vigente que possibilita o desenvolvimento de comparadores por qualquer interessado, ao prever a disponibilização gratuita aos interessados das informações relativas às suas ofertas de serviços de telecomunicações.
- 4.77. Nesse ponto importa apenas destacar que a forma de disponibilização das informações é fator determinante para a viabilidade da proposta, razão pela qual **proponho** que a forma de entrega dos dados seja definida pelo Grupo de Implantação.
- 4.78. Ademais, cabe ressaltar que já existe no âmbito da Agência iniciativa voltada à disponibilização de ferramenta de comparação à sociedade. A Portaria nº 293, de 12 de fevereiro de 2019, instituiu o Grupo de Gestão do Aplicativo Anatel Comparador - GAAC, para coordenar a atuação entre órgão regulador e prestadoras de serviços de telecomunicações, com vistas à implementação da ferramenta de comparação.
- 4.79. Verifica-se que tal ferramenta já foi desenvolvida e o aplicativo que possibilita buscar ofertas de telefonia fixa e móvel, de banda larga fixa e de TV por assinatura, está disponível para uso dos consumidores desde o dia 23/07/2020, quando foi lançado pela Agência, em versões Android e iOS.
- 4.80. O comparador da Agência visa ampliar a dinâmica competitiva do setor de telecomunicações, municiando os consumidores das informações necessárias para sua tomada de decisão. Dessa forma, promove-se a satisfação dos consumidores e a disseminação de dados e informações setoriais.
- 4.81. Adicionalmente à proposta trazida pela área técnica, **proponho** o seguinte dispositivo:

Art. 27 As Prestadoras devem, em conjunto e às suas expensas, disponibilizar à sociedade ferramenta eletrônica comparadora de Ofertas dos serviços de telecomunicações, nos termos a serem definidos no Grupo de Implantação.

**Parágrafo único. As informações relativas às ofertas de serviços de telecomunicações necessárias à atividade de comparação devem ser disponibilizadas, gratuitamente, a qualquer interessado, na forma definida pelo Grupo de Implantação**

### Subtema 03: Condições não discriminatórias de comercialização de ofertas

- 4.82. Nesse item, avaliou-se a norma prevista no art. 46 do RGC atual, que determina a disponibilização das ofertas, inclusive promocionais, de forma não discriminatória, a todos os interessados na área geográfica da oferta, inclusive aqueles que já são clientes da prestadora, *in verbis*:

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

- 4.83. No intuito de esclarecer o sentido da norma posta no RGC, de forma a preservar o equilíbrio entre liberdade de iniciativa e os interesses do consumidor de serviços de telecomunicações, foram consideradas alternativas, conforme exposto na AIR:

Subtema 03: condições não discriminatórias de comercialização de ofertas	
Problema	O impacto do art. 46 do RGC em relação à liberdade de iniciativa e à competição no setor de telecomunicação frente ao direito de escolha do consumidor às ofertas comercializadas.
Objetivos	Esclarecer o sentido da norma posta no RGC, de forma a preservar o equilíbrio entre liberdade de iniciativa e os interesses do consumidor de serviços de telecomunicações.
Alternativas	Alternativa A – Exclusão do artigo 46 do RGC; Alternativa B – Estabelecer disciplina mínima complementar do art. 46 do RGC; Alternativa C - Manter o art. 46 da forma prevista atualmente (status quo).

- 4.84. Analisando-se as vantagens e desvantagens de cada uma das opções, concluiu-se pela adoção da alternativa B acima, que consiste em uma mudança pontual do dispositivo, objetivando unicamente dar maior clareza à regra já posta, ressaltando que, para um cliente aderir a uma nova oferta, ele teria que pagar eventual multa rescisória do contrato em vigência e que não pode haver a estipulação de um prazo mínimo entre a rescisão e a contratação de uma nova oferta.

- 4.85. A redação para o dispositivo, constante da Minuta encaminhada pela área técnica (SEI nº 4561899), é a seguinte:

Art. 29 Todas as Ofertas em comercialização devem estar disponíveis para contratação por todos os interessados, inclusive já Consumidores da Prestadora, sem distinção fundada na data de adesão, rescisão, ou qualquer outra forma de discriminação dentro da área de abrangência da Oferta.

Parágrafo único. O disposto no caput não isenta o Consumidor dos ônus advindos de eventual Prazo de Permanência não cumprido.

- 4.86. A PFE se manifestou favoravelmente à proposta, não tendo vislumbrado qualquer óbice, nos termos do Parecer nº 383/2019/PFE-ANATEL/PGF/AGU (SEI nº 4256592), tendo feito apenas sugestão de ajuste redacional:

132. A proposta, quanto ao ponto, foi devidamente fundamentada pelo corpo técnico da Agência. Reavaliada a questão, observou-se a pertinência de manutenção da disponibilidade da oferta para todos os interessados, sem a aplicação de condições discriminatórias, deixando-se clara, apenas, a possibilidade de cobrança de eventuais multas ou outros ônus decorrentes de eventual prazo de permanência não cumprido.

133. No ponto, apenas sugere-se deixar ainda mais clara a impossibilidade de estipulação de prazo de carência, podendo a redação do art. 33 ser a seguinte:

**Proposta da Procuradoria**

Art. 33 Todas as Ofertas em comercialização devem estar disponíveis para contratação por todos os interessados, inclusive já Consumidores da Prestadora, sem distinção fundada na data de adesão, rescisão **de Oferta anterior**, ou qualquer outra forma de discriminação dentro da área de abrangência da Oferta.

134. De todo modo, não são vislumbrados quaisquer óbices à proposta quanto ao ponto, considerando-se que a norma em questão resguarda o direito dos consumidores.

4.87. Em que pese estar de acordo com a presente proposta, importa considerar que as prestadoras de forma recorrente tentam disponibilizar para o usuário ofertas com maiores valores ainda que contem com melhores condições.

4.88. No entanto, muitas vezes a vontade do consumidor é justamente aderir a uma oferta com valores mais baixos ou até mesmo com outras condições mais restritas de uso do serviço, oferta essa que vai atendê-lo de forma satisfatória, porém encontra dificuldade para aderir a tais ofertas, ou seja, de realizar o chamado “downgrade” do plano.

4.89. De modo a facilitar ainda mais o relacionamento dos consumidores junto às prestadoras, **proponho** que a migração de Oferta seja realizada pelo Atendimento por Meio Digital, podendo se dar, inclusive, pelo aplicativo da prestadora, de forma automatizada, sem intervenção de atendente.

4.90. Assim, **proponho** adicionalmente incluir dispositivos específicos prevendo o seguinte:

Art. 12 No Atendimento por Meio Digital, o Consumidor deve ter acesso, no mínimo:

(...)

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

Art. 23 Todas as Ofertas em comercialização devem 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 alterar sua Oferta atual por meio de contratação de nova Oferta, mesmo que esta represente redução no valor pago pelo serviço ou nas condições por ele anteriormente contratadas.**

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

4.91. Importa observar que, conforme exposto, o RGC vigente já contém previsão de que as ofertas, devem ser disponibilizadas de forma não discriminatória a todos os interessados na área geográfica da oferta, inclusive àqueles que já são clientes da prestadora, nos termos do Art. 46 supracitado.

4.92. No entanto, tal dispositivo não tem se mostrado suficiente, uma vez que as prestadoras permanecem dificultando a migração para outras ofertas, principalmente quando a solicitação se refere a ofertas que impliquem em menores preços.

4.93. Vale destacar que em reunião realizada no início de 2019 com as empresas, tão logo o Conselheiro Leonardo Euler assumiu a Presidência da Anatel, dentre outros assuntos, tratou-se justamente sobre esta questão, não tendo sido a possibilidade de migração *downgrade* implementada de forma satisfatória até hoje.

4.94. Nada mais oportuno, portanto, do que determinar à Superintendência de Relação com os Consumidores (SRC) que adote medidas imediatas no sentido de garantir aos consumidores a efetividade do direito previsto no art. 46 da Resolução nº 632/14, inclusive pelos meios digitais.

4.95. Considero que a proposta trazida, com os ajustes realizados, mostra-se adequada para dar tratamento ao problema identificado. Nesse sentido, **proponho** adotar as alterações sugeridas no RGC, nos termos da Minuta de Resolução EC (SEI nº 5290678), bem como determinar à SRC a adoção de medidas imediatas para garantir aos consumidores a efetividade do direito previsto no RGC vigente.

**Subtema 04: Reajuste**

4.96. Observa-se que a regra vigente não é clara sobre o momento do reajuste. A complexidade e a falta de informação adequada quanto às regras de reajuste geram dúvidas e dificultam o entendimento do consumidor, que pode ser surpreendido com aumento do valor contratado em intervalo inferior a um ano.

4.97. Assim, no intuito de evitar que o consumidor tenha desgaste em sua relação jurídica com a prestadora decorrente da falta de informação adequada quanto à data de reajuste dos serviços contratados, foram consideradas alternativas, conforme exposto na AIR:

Subtema 04: Reajuste	
Problema	

	A complexidade e a falta de informação adequada quanto às regras de reajuste geram dúvidas, confundem o entendimento do consumidor, que pode ser surpreendido com aumento do valor contratado em intervalo inferior a um ano. A atual regra não é clara sobre o momento do reajuste.
Objetivos	Evitar que o consumidor tenha desgaste em sua relação jurídica com a prestadora decorrente da falta de informação adequada quanto à data de reajuste dos serviços contratados.
Alternativas	Alternativa A – Manter as regras atuais (status quo); Alternativa B – Estabelecer que a contagem para o reajuste anual se dê a partir da informação da oferta junto à Anatel; <b>Alternativa C – Estabelecer que a contagem para o reajuste anual se dê a partir da data da contratação pelo consumidor;</b> Alternativa D – Permitir que o Grupo Econômico escolha entre as duas opções de contagem (a partir da data da informação da oferta junto à Anatel ou da contratação) para todos os serviços prestados e informe ao seu cliente, de forma clara e ostensiva, qual seria a regra e a data de reajuste.

4.98. Analisando-se as vantagens e desvantagens de cada uma das alternativas, concluiu-se pela adoção da alternativa C acima, estabelecendo que os reajustes só podem ocorrer 12 (doze) meses após a contratação da oferta pelo consumidor. No entanto, excetuou-se da regra as ofertas com regramento específico, cuja normatização prevê reajustes em datas fixas como o plano básico do STFC e o Acesso Individual Classe Especial - AICE, ambos ofertados pelas concessionárias do STFC.

4.99. Dessa forma, quanto ao prazo para os reajustes dos valores das tarifas ou preços, o Regulamento passa a prever o seguinte, nos termos da Minuta encaminhada pela área técnica (SEI nº 4561899):

Art. 45 Os reajustes dos valores das tarifas ou preços não podem ser realizados em prazos inferiores a 12 (doze) meses da data da contratação da Oferta pelo Consumidor.

Parágrafo único. Excetuam-se da disposição do caput os reajustes das Ofertas do Plano Básico e do Serviço de Acesso Individual Classe Especial – AICE do Serviço Telefônico Fixo Comutado.

4.100. A alteração proposta na norma determina o marco inicial da contagem do reajuste, tornando claro que o reajuste não pode ocorrer antes do prazo de 12 (doze) meses a contar da data da contratação da oferta pelo Consumidor, excetuando-se as ofertas com regramento específico.

4.101. Dessa forma, a presente regra facilita o entendimento pelo Consumidor, possuindo paralelo com a prática de diversos setores econômicos.

4.102. A PFE se manifestou favoravelmente à proposta, não tendo vislumbrado qualquer óbice nesse ponto, nos termos do Parecer nº 383/2019/PFE-ANATEL/PGF/AGU (SEI nº 4256592):

140. A proposta, nesse aspecto, estabelece uma regra de reajuste de simples entendimento, conferindo maior previsibilidade ao consumidor. Cumpre destacar que o corpo técnico esclareceu que se excepcionam as Ofertas do Plano Básico e do Serviço de Acesso Individual Classe Especial – AICE do Serviço Telefônico Fixo Comutado em razão do regramento específico destas, que preveem que o reajuste somente é aplicado após a aprovação da Anatel.

141. Não são vislumbrados quaisquer óbices jurídicos à proposta quanto ao ponto, sendo certo que a transparência das normas relativas ao reajuste das tarifas ou preços, além de evitar dúvidas ao consumidor, diminuirá o número de conflitos envolvendo o tema, como bem apontado no Relatório de AIR.

4.103. Considero que a proposta trazida se mostrou adequada para dar tratamento ao problema identificado. Nesse sentido, **proponho** adotar as alterações sugeridas no RGC, nos termos da Minuta de Resolução EC (SEI nº 5290678).

## Tema 02: Instrumentos Contratuais

4.104. O tema "Instrumentos Contratuais" foi dividido nos seguintes subtemas:

- Subtema 1: simplificação documental
- Subtema 2: acesso aos instrumentos

4.105. Passa-se às considerações sobre cada um deles.

### Subtema 01: Simplificação documental

4.106. No tocante aos instrumentos contratuais, observou-se que a diversidade de instrumentos apresentados ao consumidor no momento da contratação (plano de serviço, contrato, regulamentos, termo de adesão e sumário, entre outros) gera dúvidas sobre suas finalidades e tem o potencial de confundir o entendimento do consumidor sobre sua relação jurídica com a Prestadora.

4.107. Dessa forma, buscando assegurar o caráter transparente e a boa-fé na relação entre consumidores e prestadoras por meio da simplificação dos instrumentos contratuais que estabelecem a relação jurídica de fornecimento de serviços, foram consideradas alternativas, conforme exposto na AIR:

Subtema 1: simplificação documental	
Problema	A diversidade de instrumentos apresentados ao consumidor no momento da contratação (plano de serviço, contrato, regulamentos, termo de adesão e sumário, entre outros) gera dúvidas sobre suas finalidades e tem o potencial de confundir o entendimento do consumidor sobre sua relação jurídica com prestadora.
Objetivos	Assegurar o caráter transparente e a boa-fé na relação entre consumidores e prestadoras por meio da simplificação dos instrumentos contratuais que estabelecem a relação jurídica de fornecimento de serviços.

Alternativas	<p>Alternativa A – Manter as regras atuais (status quo);</p> <p>Alternativa B – Estabelecer um contrato padrão na regulamentação;</p> <p>Alternativa C – Obrigar que as informações consideradas necessárias constem de documento único, vedando-se a utilização de qualquer outro instrumento para regular a relação jurídica;</p> <p><b>Alternativa D – Regularizar etiqueta padronizada a ser adotada por todas as prestadoras, no qual constem as informações consideradas mínimas e relevantes da contratação, sem prejuízo da regulamentação das condições gerais do contrato.</b></p>
--------------	--

4.108. Analisando-se as vantagens e desvantagens de cada uma das alternativas, concluiu-se pela adoção da alternativa D acima, que regulamenta etiqueta padronizada a ser adotada por todas as prestadoras, na qual constem as informações consideradas mínimas e relevantes da contratação.

4.109. A minuta encaminhada pela área técnica (SEI nº 4561899) definiu etiqueta padrão da seguinte forma:

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

4.110. Trata-se, portanto, de documento que reunirá as principais condições da Oferta contratada, a serem definidas pelo Grupo de Implantação, podendo incluir o nome comercial da oferta, o prazo de vigência, preços e limites de franquia se houver, devendo ter linguagem fácil e acessível para viabilizar a comunicação adequada ao consumidor.

4.111. Com a adoção da presente proposta, o Regulamento passa a prever a obrigação de entrega da etiqueta (ou formulário padrão) no ato da contratação, que deve observar as informações mínimas definidas pelo Grupo de Implantação para que o consumidor tenha clareza na contratação dos termos previstos em seu contrato.

4.112. Assim, a análise constante da AIR ressaltou que a escolha *desta alternativa ganha consistência quando efetivada em conjunto com as mudanças que são propostas para os termos e condições mínimas da oferta (subtema 1 do tema 1 deste eixo). De acordo com aquela proposta, a oferta passa ser imutável e simplificada, não podendo haver sobreposição das mesmas. Assim, um formulário relativamente curto dará ao consumidor todas as informações básicas de que ele necessita não apenas para contratar o serviço, mas também para resolver eventuais dúvidas durante a sua fruição.*

4.113. Importa destacar que, conforme exposto na AIR, a simplificação da disponibilização das informações em formulários padronizados (*labeling* ou etiquetagem) vem sendo adotada no setor de telecomunicações em diversos países. Ademais, também é utilizada por outros setores, como o de produtos alimentícios, planos de saúde e no âmbito do consumo de energia, por meio do Programa Brasileiro de Etiquetagem (PBE).

4.114. Quanto ao tema, a PFE se manifestou favoravelmente à proposta, não tendo vislumbrado qualquer óbice, nos termos do Parecer nº 383/2019/PFE-ANATEL/PGF/AGU (SEI nº 4256592):

148. Verifica-se que o ideário da proposta é não só simplificar a grande gama de documentos atualmente existentes, mas também, e esse é o intuito da proposta, facilitar o conhecimento das regras específicas dos serviços contratados pelo consumidor. Ademais, por se tratar de formulário padrão, a Anatel exigirá uma estruturação objetiva e com linguagem simples.

149. A proposta está também devidamente fundamentada nesse ponto e visa implementar mecanismos de maior transparência e objetividade em prol do consumidor, não se vislumbrando qualquer óbice a ela.

4.115. Considero que a proposta trazida se mostrou adequada para dar tratamento ao problema identificado. Nesse sentido, **proponho** adotar as alterações sugeridas no RGC, nos termos da Minuta de Resolução EC (SEI nº 5290678).

#### Subtema 02: Acesso aos instrumentos contratuais

4.116. Quanto ao tema, a AIR apontou que há dificuldades de se encontrar os documentos obrigatórios da oferta na página das prestadoras e há empecilhos à compreensão do seu conteúdo, provocadas pelo tipo de linguagem e pelas referências cruzadas na sua redação. Além disso, a obrigatoriedade de entrega de documentos em papel parece estar em dissonância com as tendências e melhores práticas do mundo digital.

4.117. Dessa forma, com o objetivo de assegurar o acesso facilitado do consumidor aos instrumentos que disciplinam a sua relação jurídica, foram consideradas alternativas, conforme exposto na AIR:

Subtema 2: acesso aos instrumentos contratuais	
Problema	Há dificuldades de se encontrar os documentos obrigatórios da oferta na página das prestadoras e há empecilhos à compreensão do seu conteúdo, provocadas pelo tipo de linguagem e pelas referências cruzadas na sua redação. Além disso, a obrigatoriedade de entrega de documentos em papel parece estar em dissonância com as tendências e melhores práticas do mundo digital.
Objetivos	Assegurar o acesso facilitado do consumidor aos instrumentos que disciplinam a sua relação jurídica.
Alternativas	<p>Alternativa A – Manter as regras atuais (status quo);</p> <p><b>Alternativa B – Aprimorar a norma quanto à forma de entrega dos instrumentos;</b></p> <p><b>Alternativa C – Determinar que as prestadoras estabeleçam e informem seus consumidores a respeito das formas de entrega e disponibilização de documentos relacionados à contratação, critérios e princípios para promover maior clareza e compreensão dos instrumentos contratuais e ofertas.</b></p>

4.118. Analisando-se as vantagens e desvantagens de cada uma das alternativas, concluiu-se pela adoção das alternativas B e C acima, alterando as regras de entrega de documentos da contratação, mas mantendo o direito do

consumidor de contar com a formalização de seu contrato, prevendo que a entrega da documentação relativa à contratação seja realizada pela prestadora por meio acordado com o consumidor.

4.119. Na operacionalização da alternativa, a AIR ressalta a previsão de esforços a serem conduzidos no âmbito do Grupo de Implantação no sentido da adoção de mecanismos de correção que visem a disseminar informações mais claras e simples sobre a relação contratual estabelecida entre consumidores e fornecedores.

4.120. No entanto, verifica-se que na minuta de Regulamento encaminhada à PFE (SEI nº 3639829), a redação sugerida para o dispositivo leva à interpretação de que permanece a necessidade de entrega dos documentos ao consumidor, que apenas poderia optar pela forma de envio da documentação quando a contratação ocorresse por atendimento remoto:

Art. 44 Na contratação, a Prestadora deve entregar ao Consumidor, o Contrato de Prestação do Serviço e a Etiqueta Padrão, sem prejuízo de outras informações que se afigurem relevantes à compreensão das condições da(s) Oferta(s) contratada(s).

§ 1º **Caso a contratação de algum serviço de telecomunicações se dê por meio do Atendimento Remoto, a Prestadora deve enviar ao Consumidor, por meio com ele acordado, os documentos mencionados** no caput.

§2º Em caso de contratação por telefone, a Prestadora deve manter gravação da formalização do contrato por 90 (noventa) dias, à disposição do Consumidor, assegurando-se de repassar a ele todas as informações previstas no Art. 42. **(grifos)**

4.121. Nesse sentido, a PFE em seu Parecer nº 383/2019/PFE-ANATEL/PGF/AGU (SEI nº 4256592) sugeriu à área técnica que esclarecesse a proposta de garantir ao consumidor o direito de contar com a formalização de seu contrato, ainda que de maneira digital, sem necessariamente gerar custos operacionais relacionados à disponibilização de documento impresso.

4.122. Em observância ao que foi apontado pela PFE, a área técnica alterou a redação do dispositivo, conforme abaixo transcrito:

Art. 44. Na contratação, a Prestadora deve entregar ao Consumidor, o Contrato de Prestação do Serviço e a Etiqueta Padrão, sem prejuízo de outras informações que se afigurem relevantes à compreensão das condições da(s) Oferta(s) contratada(s).

§ 1º ~~Caso a contratação de algum serviço de telecomunicações se dê por meio do Atendimento Remoto, a Prestadora deve enviar ao Consumidor, em por meio com ele acordado, os documentos mencionados no caput~~ A entrega dos documentos mencionados no caput deve ocorrer em forma combinada com consumidor.

§ 2º Em caso de contratação por telefone, a Prestadora deve manter gravação da formalização do contrato por 90 (noventa) dias, à disposição do Consumidor, assegurando-se de repassar a ele todas as informações previstas no Art. 38.

4.123. Assim, a entrega do contrato de prestação do serviço e da etiqueta padrão mantêm-se obrigatória. No entanto, resta claro que a entrega da documentação deve ocorrer por meio acordado com o consumidor.

4.124. Ademais, a Procuradoria ponderou à área técnica o seguinte:

Ainda nesse aspecto, considerando que o atual art. 51 do RGC assegura ao consumidor, no momento da contratação, o fornecimento de login e senha de acesso ao espaço reservado na página da prestadora na internet, onde poderiam estar disponíveis os instrumentos necessários à compreensão das condições da oferta contratada, e que a proposta atual não prevê esta obrigação, esta Procuradoria recomenda que se avalie a previsão da disponibilidade destes documentos por meio digital, ainda que não seja em espaço reservado na página da prestadora.

4.125. Quanto ao tema, nos termos do Informe nº 85/2019/PRRE/SPR (SEI nº 4260214) a área técnica esclareceu que:

3.57. Não é prática do mercado a entrega de *login* e senha no momento da contratação do serviço, os quais devem ser criadas pelo próprio Consumidor, sem interferência do atendente da Prestadora. Este procedimento resguarda os dados do Consumidor, motivo pelo qual entende-se por não impor às Prestadoras o fornecimento de *login* e senha de acesso ao espaço reservado em sua página na internet.

4.126. Neste ponto, entendo adequado o posicionamento trazido pela PFE, uma vez que a disponibilização de *login* e senha facilita o acesso dos usuários aos instrumentos necessários à compreensão das condições da oferta contratada.

4.127. Ainda que Consumidor opte por receber os documentos por meio impresso no momento da contratação, pode consultar tais documentos em meio digital quando necessitar, sem precisar efetuar procedimento geralmente moroso de cadastramento para geração do *login* e senha.

4.128. Ademais, em atenção à preocupação levantada pela área técnica de resguardar os dados do Consumidor, **proponho** inserir no texto o termo “senha provisória”, assim, a prestadora deverá disponibilizar uma senha individual e aleatória a ser utilizada pelo Consumidor em seu primeiro acesso e alterada em seguida por ele.

4.129. Portanto, **proponho** incluir um parágrafo no artigo 40 da Minuta de Resolução PRRE (SEI nº 4561899), no seguinte sentido:

Art. 40 Na contratação, a Prestadora deve entregar ao Consumidor o Contrato de Prestação do Serviço e a Etiqueta Padrão, sem prejuízo de outras informações que se afigurem relevantes à compreensão das condições da(s) Oferta(s) contratada(s).

(...)

§ 2º **A prestadora deve fornecer ao Consumidor *login* e senha provisória necessários ao acesso ao Atendimento por Meio Digital, onde o Consumidor poderá acessar os documentos mencionados no caput..**

(...)

4.130. Assim, considero que os ajustes realizados tornam a proposta adequada para dar tratamento ao problema identificado. Nesse sentido, **proponho** adotar as alterações sugeridas no RGC, nos termos da Minuta de Resolução EC (SEI nº 5290678).

#### **EIXO FRUIÇÃO E COBRANÇA**

4.131. Antes de tratar sobre os temas constantes do Eixo Fruição e Cobrança, verificou-se que a área técnica consignou no AIR o seguinte:

##### OBSERVAÇÕES

No curso desta Análise de impacto regulatório, foram levantadas, também, questões relacionadas à obrigação das prestadoras de recolher no Fundo de Direitos Difusos – FDD os recursos correspondentes à devolução de valores no caso de impossibilidade de identificação dos consumidores (Art. 89). Em suma, as prestadoras relataram dois problemas: um relativo à própria obrigação de recolhimento de valores ao FDD; o outro relativo à incompatibilidade do prazo de 1 ano para recolhimento ao Fundo frente ao prazo de 3 anos garantidos ao consumidor para contestar valores. Quanto à própria obrigação de recolhimento ao FDD, a PFE já se manifestou, na elaboração da resolução 632/2014, em sentido favorável à sua aplicabilidade. Quanto à incompatibilidade de prazos propõe-se sua correção por realmente haver uma incompatibilidade na norma, alterando-se o disposto na atual resolução, sem necessidade de maior debate sobre as possíveis alternativas.

4.132. Como se decidiu pela desnecessidade de maior debate sobre os capítulos da contestação e da devolução de valores, achei por bem encaminhar o Memorando nº 16/2020/EC (SEI nº 5230284) à Superintendência de Controle de Obrigações para manifestação, tendo em vista que a questão de acompanhamento e controle em relação à devolução de valores é atualmente de sua competência.

4.133. Em resposta, foi apresentado o Informe nº 57/2020/CODI/SCO (SEI nº 5237705), com as sugestões da Superintendência de Controle de Obrigações para aprimoramento das normas relativas à contestação e devolução de valores ao consumidor de serviços de telecomunicações.

4.134. Em relação aos problemas trazidos pelo AIR, verificou-se o seguinte:

a) relativo à própria obrigação de recolhimento de valores ao Fundo de Defesa de Direitos Difusos (FDD): a PFE já se manifestou pela aplicabilidade e a área técnica criou um fluxo que permite a operacionalização dessa questão, conforme itens 3.8 a 3.17 do Informe nº 57/2020/CODI/SCO (SEI nº 5237705);

b) relativo à incompatibilidade do prazo de 1 ano para recolhimento ao Fundo frente ao prazo de 3 anos garantidos ao consumidor para contestar valores: verificou-se que não há incompatibilidade de prazos, posto que possuem naturezas distintas.

4.135. Ademais, verifica-se que na proposta encaminhada pela SCO havia previsão de prazos distintos para tratamento da contestação de valores, o que dificultaria tanto o entendimento do regulamento pelos consumidores quanto a operacionalização deste procedimento na Agência. No entanto, para simplificar o procedimento, **proponho** um prazo total de 60 dias a contar da contestação, no qual a Prestadora deve analisar a contestação de débito e notificar o Consumidor de sua resposta.

4.136. Sobre a questão da devolução de valores, considero adequada a proposta apresentada pela área técnica de que o índice de correção monetária a ser utilizado deve ser o mesmo aplicado pela Prestadora aos valores pagos em atraso pelos consumidores. Ademais, considerando que as empresas têm apresentado resultados diferentes em razão da forma de aplicação dos juros e correção, houve proposta sobre a maneira de se calcular o total dos valores a serem ressarcidos. No entanto, **proponho** que este assunto seja definido no âmbito do Grupo de Implantação, para dar tratamento ao que foi encaminhado pela SCO.

4.137. Adicionalmente, acrescenta-se ao regulamento a previsão de que o valor correspondente à devolução deve ser recolhido pela Prestadora ao FDD, no caso de Consumidores que já não integram a base da prestadora, quando os valores devidos forem inferiores ao limite a ser estabelecido em Portaria a ser expedida pela Superintendência responsável pelo acompanhamento da obrigação, conforme posicionamento da área técnica:

3.24.10. Outra proposição importante nesse artigo é a referente à possibilidade de conversão automática ao FDD dos valores devidos a usuários fora da base da prestadora, quando esses forem abaixo de determinado montante. Isso porque, atualmente, existem casos em processos de ressarcimento, como alguns de concessão de crédito por interrupção, que os valores devidos para cada usuário são muito baixos, inclusive valores de apenas R\$ 0,01 (um centavo), por consumidor. Para situações como essa, o custo de notificação individual para os consumidores que já saíram da base, assim como a necessidade de aguardar o prazo de 1 (um) ano para conversão ao FDD, não se justifica. Nesse sentido, tendo em vista ser razoável que o benefício do consumidor individual será muito inferior aos custos envolvidos no acompanhamento e controle dessa obrigação, a ação da Anatel deve ser focada em apenas evitar o enriquecimento sem causa da prestadora. Assim, propôs-se a definição, para esses casos, de valores por usuário fora da base que pudessem ser integralmente convertidos ao FDD. E, para não engessar o regulamento em relação aos limites de valores, foi proposto que este seja estabelecido em Portaria.

4.138. Logo, em decorrência da necessidade de uma melhor compreensão do disposto no Regulamento, observando prazos e procedimentos já realizados pela Agência, em acréscimo à proposta encaminhada pela área técnica, **proponho** as seguintes alterações:

## DA CONTESTAÇÃO

(...)

Art. 55 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.

Art. 56 A Prestadora deve analisar a contestação de débito e **notificar o Consumidor de sua resposta no prazo máximo de 60 (sessenta) dias** a contar da contestação.

**Art. 57. Após o prazo previsto no art. 56, se não houver manifestação da Prestadora, esta deverá:**

**I - caso o Consumidor tenha pago o valor contestado, realizar a devolução automática do valor questionado, na forma do art. 65; ou,**

**II - caso o Consumidor não tenha pago o valor contestado, realizar o cancelamento da cobrança.**

(...)

## CAPÍTULO V

### DA DEVOLUÇÃO DE VALORES

Art. 59 O Consumidor que efetuar pagamento de quantia cobrada indevidamente tem direito à devolução do valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros de 1% (um por cento) ao mês proporcional ao dia.

**§ 1º O índice de correção monetária a ser aplicado aos valores devolvidos deve ser o mesmo aplicado pela Prestadora aos valores pagos em atraso pelos Consumidores.**

§ 2º A critério do Consumidor, os valores cobrados indevidamente devem ser devolvidos por meio de:

I – **para a Forma de Pagamento Pós-Paga**, compensação por meio de abatimento no documento de cobrança seguinte à data da identificação da cobrança indevida ou do decurso do prazo do art. 56, respeitado o ciclo de faturamento;

II - **para a Forma de Pagamento Pré-Paga**, pagamento por meio de créditos com validade mínima de 90 (noventa) dias ou com a validade do crédito contestado, o que for maior, considerando o prazo máximo de 10 (dez) dias para devolução, contado da data da identificação da cobrança indevida ou do decurso do prazo do art. 56; ou,

III - pagamento via sistema bancário, considerando o prazo máximo de 30 (trinta) dias para devolução, contado da data da identificação da cobrança indevida ou do decurso do prazo do art. 56.

Art. 60 A empresa deve **devolver ao Consumidor** do STFC, SCM ou Serviço de TV por Assinatura, **os valores referentes aos períodos de indisponibilidade do serviço, em razão de necessidade de reparo, respeitado o ciclo de faturamento.**

Parágrafo único. O cálculo do valor a ser **devolvido** ao Consumidor deverá considerar o tempo decorrido entre a solicitação do reparo e o **restabelecimento do serviço.**

Art. 61 **Deve ser permitida a utilização** dos créditos a que se refere o inciso II do §2º do art. 59 para a fruição de quaisquer serviços e de facilidades.

Art. 62 Na hipótese de devolução de valor pago indevidamente, caso o Consumidor não seja mais cliente, a Prestadora deve disponibilizar, em destaque, na página inicial da Prestadora na internet, **sem prejuízo de outros meios digitais**, mecanismo de consulta e solicitação do valor existente em seu favor.

§ 1º A **página da Prestadora** deve apresentar seus contatos, as formas, o prazo e o valor da devolução.

§ 2º Os valores existentes devem permanecer disponíveis para consulta e solicitação do Consumidor, pelo período de 1 (um) ano, a contar **da data de identificação da cobrança indevida.**

(...)

Art. 64 O valor correspondente à devolução deve ser recolhido pela Prestadora ao Fundo de Defesa de Direitos Difusos (FDD), previsto na Lei nº 9.008, de 21 de março de 1995, ou outra que a substitua, nas seguintes hipóteses:

I - no caso de Consumidores não identificáveis;

**II - no caso de Consumidores que já não integram a base da prestadora, quando os valores devidos forem inferiores ao limite estabelecido em Portaria a ser expedida pela Superintendência responsável pelo acompanhamento da obrigação;**

III - transcorrido o prazo previsto do §2º do art. 62 sem que o interessado tenha solicitado o levantamento do crédito existente em seu favor; ou,

**IV- a critério da Anatel, quando comprovada a impossibilidade da certificação do ressarcimento devido.**

(...)

### Tema 01: Acompanhamento do consumo

4.139. No presente tema, buscou-se equilibrar o custo da obrigação de disponibilizar ferramenta de acompanhamento do consumo e de envio de aviso de esgotamento de franquia para determinados serviços com o benefício gerado ao consumidor.

4.140. Assim, com o objetivo de proporcionar ao consumidor informações objetivas e pertinentes sobre o consumo do serviço contratado, por meio de comando normativo adequado, foram consideradas alternativas, conforme exposto na AIR:

Tema 01: acompanhamento do consumo	
Problema	Equilibrar o custo da obrigação de disponibilizar ferramenta de acompanhamento do consumo e de envio de aviso de esgotamento de franquia para determinados serviços com o benefício gerado ao consumidor.
Objetivos	Proporcionar ao consumidor informações objetivas e pertinentes sobre o consumo do serviço contratado, por meio de comando normativo adequado.
Alternativas	Alternativa A – Manter as atuais obrigações sobre acompanhamento de consumo (status quo);

Alternativa B – Excluir as obrigações de viabilização de acompanhamento de consumo e aviso de esgotamento de franquia;

**Alternativa C – Manter as obrigações de viabilização de acompanhamento do consumo e aviso de esgotamento de franquia, aplicando-a apenas quando há limitações ao consumo ou cobranças extras ao consumidor.**

4.141. Analisando-se as vantagens e desvantagens de cada uma das alternativas, concluiu-se pela adoção da alternativa C acima, que prevê que o acompanhamento do consumo deverá ocorrer quando houver uma franquia e o aviso de esgotamento de franquia não seria obrigatório quando a existência de franquia na Oferta decorrer de uma imposição normativa.

4.142. Nos termos ora propostos, mantêm-se as obrigações de acompanhamento do consumo e aviso de esgotamento de franquia, no entanto, apenas quando há limitações ao consumo ou cobrança extras ao consumidor. Desse modo, preserva-se o direito do consumidor, uma vez que, o acompanhamento do consumo e o aviso de esgotamento de franquia são utilizados por ele não apenas com o objetivo de evitar surpresas em sua conta, mas para ter previsibilidade sobre a manutenção do serviço contratado.

4.143. A análise constante da AIR ressaltou que essa opção, *obriga a disponibilização de ferramentas apenas para os casos em que o acompanhamento do consumo é mais crítico para o consumidor com impacto prático em seu uso e na disponibilidade do serviço, garantindo assim os seus direitos à informação e sua capacidade de administrar o consumo com vistas a continuar utilizando o serviço sem interrupções inesperadas. Por outro lado, desonera as prestadoras de investimentos vultosos em ferramentas de forma indiscriminada quanto à oferta e que não necessariamente trarão informações críticas ao consumidor ou impacto prático em seu uso.*

4.144. Em seu Parecer nº 383/2019/PFE-ANATEL/PGF/AGU (SEI nº 4256592), a PFE ponderou que:

163. No ponto, foram sopesados os custos atinentes à eventual manutenção da regulamentação vigente, bem como aduziu-se que tais custos não acarretam benefícios na mesma medida para o consumidor, tendo, portanto, sido proposta a manutenção da obrigação para as ofertas comercializadas com franquias. **Entende-se que a proposta, nesse ponto, está devidamente fundamentada, não se vislumbrando óbice a ela.**

164. No entanto, **verifica-se que a área técnica propõe, nos casos em que não há liberdade da prestadora na formatação da oferta, a criação de uma exceção "para equilibrar a regra", em razão dos custos a ela atinentes.**

165. Nesse ponto, cumpre a esta Procuradoria alertar para a necessidade de se avaliar também nessa hipótese a situação sob a ótica do consumidor. É que, em havendo franquia contratada, independentemente do fato de a franquia se dar ou não por imposição regulamentar ou legal, sob a ótica do consumidor, a necessidade de acompanhamento do consumo persiste.

166. Portanto, muito embora tal acompanhamento envolva custos, **recomenda-se que a área técnica avalie a questão sob a ótica do consumidor e pondere a exclusão da aludida exceção (com a exclusão do parágrafo único do artigo 50 da Minuta de RGC), de modo que o consumidor seja sempre comunicado quando seu consumo se aproximar da franquia contratada, independentemente de a oferta se dar por formatação da prestadora ou por imposição regulamentar ou legal.** No caso, é pertinente que se privilegie o direito de informação do consumidor e, mais especificamente, seu direito de acompanhamento de sua franquia, de modo a não ser surpreendido por cobranças extras e até mesmo pela suspensão temporária do serviço. (grifos)

4.145. Neste ponto, a AIR fundamentou que, em determinados casos, as prestadoras não são livres para formatarem suas ofertas e a franquia advém de uma imposição regulamentar e que nesses casos em que não há liberdade da prestadora na formatação da oferta, é preciso reconhecer o custo da obrigação regulamentar de acompanhamento do consumo e criar uma exceção para equilibrar a regra. Pondera que:

Em resumo, aquelas prestadoras que não têm condições de prestar informações adequadas ao consumidor sobre o acompanhamento de seu consumo, devem formatar suas ofertas de forma diversa, atuando com responsabilidade, transparência, lealdade e boa-fé. Por outro lado, **nos casos de imposição normativa de franquia, a alternativa em tela deve criar uma exceção à regra de fornecer informações do consumo, não impondo, além da Oferta, novos custos decorrentes da obrigação regulamentar.** (grifos)

4.146. Em que pese a ponderação trazida pela PFE, entendo que a exceção prevista no parágrafo único do artigo 50 da Minuta de RGC (SEI nº 3639829), deve ser mantida.

4.147. A análise trazida pela AIR demonstra que tal medida possui custo elevado, dessa forma, mostra-se adequada a proposta apresentada pela área de excepcionar os casos nos quais as franquias sejam decorrentes de imposição regulamentar ou legal, uma vez que o risco de gerar prejuízos aos consumidores mostra-se baixo, pois, conforme exposto na AIR, tal exceção se aplicaria aos usuários do plano Básico do STFC e do AICE, que representam uma parcela reduzida da base do STFC.

4.148. Como é sabido, a atratividade do STFC vem se reduzindo com o tempo, principalmente de seu plano básico, frente a infinidade de planos alternativos mantidos pelas prestadoras que apresentam condições mais benéficas.

4.149. De acordo com dados fornecidos pela Superintendência de Competição (SCP) referentes a setembro de 2020, extraídas do Sistema SRT (<http://sistemasnet/srt/>) e do Anatel Dados (<https://www.anatel.gov.br/paineis/acessos/telefonia-fixa>), o percentual de acessos atrelados ao plano básico das concessionárias ou ao AICE é de 4,56% do total. Verifica-se, portanto, que o número atual de acessos atrelados aos casos de imposição regulamentar que não estariam cobertos pelo acompanhamento de franquia, não é significativo, ou implica em benefício que justifique a imposição de elevado custo aos agentes regulados.

4.150. Ademais, importa considerar que embora as obrigações de viabilização de acompanhamento do consumo e aviso de esgotamento de franquia, estejam sendo mantidas apenas nos casos quando há limitações ao consumo, ou seja, para as ofertas com franquia de uso, não se afasta a possibilidade de o Consumidor acompanhar seu perfil de consumo.

4.151. Informações tais como o consumo consolidado de dados e minutos no mês são essenciais para que o Consumidor possa adquirir ofertas e produtos compatíveis com o uso que faz dos serviços. Dessa forma, permanece previsão de que o Consumidor deve ter acesso ao seu perfil de consumo, nos termos do inciso VIII do art. 17 da Minuta de Regulamento (SEI nº 4561899).

4.152. Quanto ao perfil de consumo, **proponho** que seja ampliado o prazo proposto pela área para 6 meses, e ainda, que tal informação não seja disponibilizada apenas no atendimento pelo meio digital, devendo constar do documento de cobrança.

4.153. A disponibilização de perfil de consumo em documento de cobrança não é novidade, sendo utilizado por outros setores, como no caso da cobrança de energia elétrica. Embora possa acessar por meio digital tais informações, considero que ao constar do documento de cobrança torna o acesso à informação ainda mais fácil para os consumidores.

4.154. A prestadora já tem conhecimento de tais informações e apresentá-las no documento de cobrança não tende a onerar o processamento das faturas, e implica benefício aos consumidores.

4.155. Ademais, importa tornar claro que o Consumidor deve ter acesso ao seu perfil de consumo ainda que sua oferta não possua limitação de uso, ou franquia, assim **proponho** o seguinte ajuste ao texto do dispositivo:

Art. 12 No Atendimento por **Meio Digital**, o Consumidor deve ter acesso, no mínimo:

(...)

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

(...)

Art. 48 O documento de cobrança deve conter, sempre que aplicável:

(...)

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

4.156. Assim, considero que a proposta se mostra adequada para dar tratamento ao problema identificado. Nesse sentido, **proponho** adotar as alterações sugeridas no RGC, nos termos da Minuta de Resolução EC (SEI nº 5290678).

## **Tema 02: Transparência na cobrança**

4.157. O tema "Transparência na cobrança" foi dividido nos seguintes subtemas:

- Subtema 1: envio de documento de cobrança
- Subtema 2: campo mensagens importantes
- Subtema 3: relatório detalhado

4.158. Passa-se às considerações sobre cada um deles.

### **Subtema 01: Envio de documento e cobrança**

4.159. Nos termos da AIR, observa-se desproporcionalidade na obrigação regulamentar de envio de documento de cobrança impresso à luz de outras opções menos custosas para entrega de documentos de cobrança. Destaca que, *atualmente, o documento de cobrança (fatura) deve ser entregue, por padrão, de forma impressa ao consumidor. Ao mesmo tempo, pode ser acessado em formato digital no Espaço Reservado. O RGC, art. 76, §1º, permite, ainda, que a prestadora forneça a fatura apenas em meio eletrônico caso o consumidor autorize prévia e expressamente.*

4.160. Assim, com o objetivo de alinhar a regulamentação às tendências mundiais de transformação digital, mantendo o poder de escolha do consumidor entre as formas de recebimento de fatura, foram consideradas alternativas, conforme exposto na AIR:

<b>Subtema 01: envio de documento de cobrança</b>	
Problema	Desproporcionalidade na obrigação regulamentar de envio de documento de cobrança impresso à luz de outras opções menos custosas para entrega de documentos de cobrança.
Objetivos	Alinhar a regulamentação às tendências mundiais de transformação digital, mantendo o poder de escolha do consumidor entre as formas de recebimento de fatura.
Alternativas	Alternativa A – Manter a regra de fatura impressa como padrão e a fatura digital como opcional (status quo); Alternativa B – Estabelecer a fatura digital como padrão e a fatura impressa apenas no caso de solicitação; <b>Alternativa C – Não estabelecer forma padrão de entrega de fatura, mantendo o direito do consumidor de escolher o meio para envio.</b>

4.161. Analisando-se as vantagens e desvantagens de cada uma das alternativas, concluiu-se pela adoção da alternativa C acima, que prevê não estabelecer forma padrão de entrega de fatura, mantendo o direito do consumidor

de escolher o meio para envio. Assim, permite às prestadoras que busquem novas formas de entregar o documento de cobrança ao consumidor, sem retirar do consumidor o direito a escolher o meio de envio deste documento.

4.162. A adoção da presente proposta requer alteração da redação do RGC vigente para que conste expressamente a possibilidade de envio o documento de cobrança em meio eletrônico ou impresso, a critério do consumidor.

4.163. A PFE se manifestou favoravelmente à proposta, não tendo vislumbrado qualquer óbice nesse ponto, nos termos do Parecer nº 383/2019/PFE-ANATEL/PGF/AGU (SEI nº 4256592):

175. Verifica-se, portanto, que a proposta atribui ao consumidor a escolha quanto ao meio de envio do documento de cobrança. No ponto, entende-se que a proposta está devidamente fundamentada, não se vislumbrando qualquer óbice a ela.

4.164. Quanto à base atual de clientes, entendo cabível esclarecer que o consumidor deve permanecer recebendo o documento de cobrança da forma atual até que se manifeste sobre sua preferência para envio, cabendo às prestadoras incentivar a adesão a novas formas, tal como a fatura digital. Nesse sentido, **proponho** incluir o dispositivo nos seguintes termos:

Disposições Finais e Transitórias

**Art. 90 A Prestadora deve manter a forma de disponibilização do documento de cobrança para seus atuais clientes até que estes se manifestem sobre a forma de envio.**

4.165. Cabe mencionar que consta na AIR, que o Grupo de Implantação pode, caso necessário, prever o tratamento da base legada.

4.166. Dado o exposto, considero que com os ajustes apontados, a proposta mostrou-se adequada para dar tratamento ao problema identificado. Nesse sentido, **proponho** adotar as alterações sugeridas no RGC, nos termos da Minuta de Resolução EC (SEI nº 5290678).

#### **Subtema 02: campo mensagens importantes**

4.167. Nos termos expostos na AIR, identificou-se problemas referentes aos custos e dificuldades operacionais decorrentes da implantação das regras relativas ao formato e conteúdo do campo “Mensagens Importantes” no documento de cobrança.

4.168. Assim, no intuito de garantir o conhecimento das informações relevantes para o consumidor em sua relação jurídica com a prestadora em análise de custos e benefícios da atual regra, foram consideradas alternativas, conforme exposto na AIR:

<b>Subtema 02: campo mensagens importantes</b>	
Problema	Custos e dificuldades operacionais decorrentes da implantação das regras relativas ao formato e conteúdo do campo Mensagens Importantes no documento de cobrança.
Objetivos	Garantir o conhecimento das informações relevantes para o consumidor em sua relação jurídica com a prestadora em análise de custos e benefícios da atual regra.
Alternativas	Alternativa A – Manter a padronização do campo “mensagens importantes”, bem como o rol de informações obrigatórias (status quo); Alternativa B – Permitir que o formato de entrega de informações obrigatórias na fatura seja de livre escolha pela prestadora; <b>Alternativa C – Revisitar o rol de informações obrigatórias e permitir às prestadoras a escolha do meio pelo qual as apresentarão.</b>

4.169. Analisando-se as vantagens e desvantagens de cada uma das alternativas, concluiu-se pela adoção da alternativa C acima, que retira o campo relativo às mensagens importantes, reduzindo a quantidade de informações que devem constar do documento de cobrança.

4.170. O RGC vigente prevê que o campo "mensagens importantes" deve conter, dentre outros, o seguinte:

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

(...)

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

- a) referência a novos serviços contratados no período;
- b) alterações nas condições de provimento do serviço no mês de referência, inclusive promoções a expirar;
- c) término do prazo de permanência;
- d) reajustes que passaram a vigorar no período faturado;
- e) alerta sobre a existência de débito vencido; e,
- f) que o relatório detalhado dos serviços prestados está disponível na internet, e que pode ser solicitado, por meio impresso, de forma permanente ou não, a critério do Consumidor.

4.171. Com a presente proposta o referido campo é excluído do Regulamento, cabendo destacar que permanece a previsão de que o documento de cobrança deve conter a informação sobre a disponibilidade do relatório detalhado dos serviços prestados, mas podendo ser alocado em local a ser escolhido pela Prestadora.

4.172. As informações relativas ao “término do prazo de permanência” e “reajustes que virão a vigorar no período faturado” passarão a ter tratamento específico, devendo ser remetidas ao consumidor com 30 dias de antecedência, com relação à ocorrência dos eventos, preferencialmente por meio eletrônico, e não mais como parte do documento de cobrança. Nos termos apresentados pela área técnica na minuta do Regulamento (SEI nº 3639829):

Art. 35 As Prestadoras devem comunicar ao Consumidor com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, preferencialmente por meio eletrônico, entre outros:

- a) a extinção de Oferta de prazo indeterminado;
- b) o término do Prazo de Vigência da Oferta;
- c) o término do Prazo de Permanência;
- d) os reajustes que passarão a vigorar;
- e) a alteração da lista de canais disponibilizados na Oferta contratada de SeAC, no caso previsto no Art. 28, § 3º.

§ 1º A comunicação prevista nas alíneas “a” e “b” deve alertar o Consumidor sobre a necessidade de adesão a uma nova Oferta e as consequências de não fazê-lo no prazo.

§ 2º Em não havendo adesão do Consumidor a uma nova Oferta antes de sua extinção ou término do Prazo de Vigência, aplicam-se a ele as condições previstas no Art. 73 e seguintes.

§ 3º Quando da extinção ou término do Prazo de Vigência da Oferta na forma de pagamento pré-paga, a Prestadora deve garantir ao Consumidor, até a rescisão do contrato, a manutenção do seu crédito para utilização em uma nova Oferta na forma de pagamento pré-paga da mesma Prestadora.

4.173. A AIR destacou que *a alternativa opta pela comunicação tempestiva e no decorrer do contrato. Significa dizer que informações prestadas no momento da contratação ou aquelas disponíveis no Espaço Reservado não suprem o dever de comunicação efetiva e transparente durante a vigência do contrato, pois o objetivo da norma é reforçar a informação ao consumidor.*

4.174. A PFE recomendou que área técnica avaliasse a inclusão de comunicação sobre a existência de débito vencido, antes prevista no campo "mensagens importantes", dentre as hipóteses previstas no art. 35 da minuta regulamentar, conforme exposto em seu Parecer nº 383/2019/PFE-ANATEL/PGF/AGU (SEI nº 4256592):

181. O alerta sobre a existência de débito vencido, que integrava as Mensagens Importantes, nos termos da alínea “e” do inciso VIII do art. 74 do atual RGC, no entanto, não foi contemplado no mencionado art. 35 da minuta. Dessa forma, **esta Procuradoria recomenda que se avalie a inclusão acerca da comunicação sobre a existência de débito vencido dentre as hipóteses previstas no art. 35 da minuta regulamentar.** (grifo)

4.175. De acordo com o Informe nº 85/2019/PRRE/SPR (SEI nº 4260214) a área técnica entendeu oportuno acatar a sugestão da PFE, nos seguintes termos:

#### **I.3.h - Informações obrigatórias no documento de cobrança**

3.64. A PFE/ Anatel ponderou que se deve avaliar a oportunidade de incluir no documento de cobrança a comunicação sobre a existência de débito vencido, nos termos da alínea “e” do inciso VIII do art. 74 do atual RGC.

3.65. Entende-se oportuno acatar a sugestão da PFE/Anatel, em que pese já existir a obrigação de a Prestadora notificar o Consumidor sobre a existência de débito, no mínimo 15 (quinze) dias antes de aplicar as restrições advindas da suspensão por falta de pagamento.

3.66. Nesses termos, foi acrescido o inciso X ao art. 54 da minuta:

#### **Proposta de novo RGC**

Art. 54.<sup>[5]</sup> O documento de cobrança deve conter, sempre que aplicável:

(...)

X - a comunicação sobre a existência de débito vencido.

3.67. A proposta de Resolução anexa a este Informe já contempla a referida sugestão.

4.176. Em que pese a recomendação da PFE tenha sido por inserir a "comunicação sobre existência de débito vencido" no art. 35 apresentado na minuta do Regulamento (SEI nº 3639829), deve-se considerar que o referido item não requer a antecedência de comunicação lá prevista, assim, entendendo adequado o posicionamento da área de alocar o referido item no rol de informações contidas no documento de cobrança.

4.177. Adicionalmente, considerando que a informação referente à data do término do prazo de permanência é relevante para que os Consumidores possam gerenciar adequadamente suas ofertas, bem como programar possível mudança para oferta mais atrativa, **proponho** a inclusão dessa informação, no artigo que prevê o rol de informações contidas no documento de cobrança:

Art. 48 O documento de cobrança deve conter, sempre que aplicável:

(...)

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

4.178. Considero que, com os ajustes realizados, a proposta mostrou-se adequada para dar tratamento ao problema identificado. Nesse sentido, **proponho** adotar as alterações sugeridas no RGC, nos termos da Minuta de Resolução EC (SEI nº 5290678).

### **Subtema 03: relatório detalhado**

4.179. O art. 62 do RGC vigente estabelece que as prestadoras devem fornecer relatório detalhado dos serviços e facilidades prestados em espaço reservado em sua página na internet e, por meio impresso mediante solicitação, bem como as informações mínimas a serem disponibilizadas.

4.180. O fornecimento do relatório detalhado visa reduzir a assimetria de informação existente entre consumidor e prestadora, disponibilizando uma grande quantidade de informações ao consumidor. Tal documento contém o detalhamento de todos os serviços prestados no período faturado, tanto em Planos de Serviço pré-pago quanto em pós-pago, permitindo ao consumidor verificar pelo que está pagando.

4.181. Conforme tratado na AIR, observa-se desproporcionalidade de parte das informações exigidas pelo relatório detalhado consideradas, entre outras razões, dificuldades relacionadas à obtenção de tempo real (efetivo) de duração das chamadas após o início da etapa de faturamento e ao detalhamento de informações relativas às chamadas em *roaming*.

4.182. Assim, com objetivo de garantir ao consumidor a disponibilização de informações relevantes pertinentes aos serviços de telecomunicações prestados, foram consideradas alternativas, conforme exposto na AIR:

<b>Subtema 03: relatório detalhado</b>	
Problema	Desproporcionalidade de parte das informações exigidas pelo relatório detalhado consideradas, entre outras razões, dificuldades relacionadas à obtenção de tempo real (efetivo) de duração das chamadas após o início da etapa de faturamento e ao detalhamento de informações relativas às chamadas em <i>roaming</i> .
Objetivos	Garantir ao consumidor a disponibilização de informações relevantes pertinentes aos serviços de telecomunicações prestados.
Alternativas	Alternativa A – Manter as obrigações atinentes ao relatório detalhado (status quo); Alternativa B – Excluir as obrigações atinentes ao relatório detalhado; <b>Alternativa C – Simplificar o rol de informações a serem apresentadas no relatório detalhado, garantindo a prestação de informações relevantes para o consumidor.</b>

4.183. Analisando-se as vantagens e desvantagens de cada uma das alternativas, concluiu-se pela adoção da alternativa C acima, excluindo a obrigação de prestação das informações relacionadas à duração efetiva do serviço e ao detalhamento de informações relativas às chamadas em *roaming*, previstos nos incisos IV e VI do art. 62 do RGC vigente.

4.184. Vale transcrever os seguintes trechos da AIR quanto à alternativa proposta:

Dado o objetivo de garantir ao consumidor a disponibilização de informações relevantes pertinentes aos serviços de telecomunicações prestados, entende-se que a Alternativa C (Simplificar o rol de informações a serem apresentadas no relatório detalhado, garantindo a prestação de informações relevantes para o consumidor) é aquela que melhor contempla a orientação proposta.

Isso porque, como exposto ao longo deste trabalho, a simplificação das informações apresentadas ao consumidor não necessariamente significa lhe apresentar menos dados, significa, em sentido oposto, informá-lo melhor.

Neste sentido, a Análise nº 040/2014-GCRZ, de 14 de fevereiro de 2014, constante dos autos do processo nº 53500.011324/2010149 já sinalizava que a apresentação de informações em excesso tem o efeito de mais prejudicar que auxiliar o consumidor e alertava que isso poderia contribuir não só para o aumento de dúvidas por parte do consumidor como até mesmo para o desinteresse na leitura de exaustivos documentos – situação que ocorre no dia a dia do consumidor brasileiro de serviços de telecomunicações.

Assim, conforme já descrito no contexto do problema e na análise das alternativas, acima, em razão da evolução do modelo de ofertas e também da dificuldade sistêmica, a exclusão da obrigação de prestação das informações dos incisos IV e VI do art. 62 da Resolução nº 632/2014 é entendida como pertinente.

A exclusão da obrigação pode acarretar em ganho em objetividade e em simplificação das informações disponíveis no Espaço Reservado para o consumidor e em redução de custos relacionados ao processamento e disponibilização de informações de faturamento no Espaço Reservado, para as prestadoras.

O maior custo dessa alternativa fica para a Anatel, uma vez que a escolha desta proposta pode gerar questionamentos de entidades externas, que podem entendê-la como diminuição da transparência na prestação dos serviços. Todavia, trata-se de medida pontual e que acompanha a evolução das ofertas. Demais disso, como já apontado, medidas de contorno podem ser adotadas para minimizar o impacto sobre o consumidor, como ações de educação para o consumo. (grifo)

4.185. A PFE se manifestou favoravelmente à proposta, não tendo vislumbrado qualquer óbice nesse ponto, nos termos do Parecer nº 383/2019/PFE-ANATEL/PGF/AGU (SEI nº 4256592):

186. Cumpre ressaltar que, no que tange à exclusão da obrigação prevista no inciso VI do 62 da Resolução nº 632/2014, apesar de não mais serem exigidas informações acerca da duração efetiva da chamada, continua sendo exigida a duração do serviço considerada para fins de faturamento, permanecendo o dever de informação ao consumidor quanto a este ponto.

187. A proposta, quanto ao ponto, foi devidamente motivada pelo corpo técnico da Agência, não sendo vislumbrados óbices jurídicos aos seus termos. (grifo)

4.186. A proposta restou materializada nos seguintes termos, conforme minuta do Regulamento apresentada pela área técnica (SEI nº 4561899):

Art. 43 A Prestadora deve fornecer relatório detalhado dos serviços e facilidades prestados, em ordem cronológica, a todos os seus Consumidores, no Atendimento por Internet e, mediante solicitação, por meio impresso, incluindo, quando aplicável, no mínimo, as seguintes informações:

I - o número chamado ou do destino da mensagem;

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

- III - a 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 12.741, de 8 de dezembro de 2012.
- § 1º É vedada a inclusão, em relatório detalhado, das chamadas direcionadas ao disque-denúncia.
- § 2º O relatório detalhado deve ser gratuito, salvo nos casos de:
- I - fornecimento da segunda via impressa do mesmo relatório, quando comprovado o envio da primeira via ao Consumidor; e,
  - II - fornecimento de relatório impresso referente ao serviço prestado há mais de 6 (seis) meses.
- § 3º O Consumidor pode solicitar o envio do relatório detalhado na forma impressa permanentemente, com periodicidade igual ou superior a 1 (um) mês.

4.187. Considero que a proposta trazida se mostrou adequada para dar tratamento ao problema identificado. Nesse sentido, **proponho** adotar as alterações sugeridas no RGC, nos termos da Minuta de Resolução EC (SEI nº 5290678).

### **Tema 03: Procedimentos de cobrança**

4.188. O tema "Procedimentos de cobrança" foi dividido nos seguintes subtemas:

- Subtema 1: Régua de suspensão/condições da suspensão parcial
- Subtema 2: Devolução de valores cofaturados
- Subtema 3: Parcelamento de Débitos

4.189. Passa-se às considerações sobre cada um deles.

#### **Subtema 01: Régua de suspensão/condições da suspensão parcial**

4.190. De acordo com as regras do RGC em vigor, o consumidor em débito com a prestadora ou sem créditos válidos, antes de ter o seu contrato rescindido, passa por um período de suspensão parcial e por um de suspensão total.

4.191. No período da suspensão parcial, mantêm-se em parte a disponibilidade do serviço para o consumidor, como por exemplo, o recebimento de chamadas e o acesso à internet em velocidade reduzida.

4.192. Apontou-se na AIR que o fato de certos serviços continuarem disponíveis, com restrições, seria confundido com má qualidade do serviço. Ademais, o setor regulado também levantou a questão dos custos que tem que suportar durante o período de suspensão parcial, sem que receba receita para custeá-los.

4.193. Já para os órgãos de defesa do consumidor, existe a necessidade de definir que tipo de cobrança pode ser feita durante o período de suspensão parcial, uma vez que o art. 95 do RGC vigente apenas determina a vedação de cobranças de assinatura ou valor referente ao serviço durante o período de suspensão total.

4.194. Quanto ao tema, a AIR observou possível relação entre o texto da norma atual sobre suspensão e as consequências da falta de pagamento para o fornecedor e o consumidor de serviços de telecomunicações.

4.195. Dessa forma, buscou-se revisitar regras aplicáveis à suspensão, de modo a preservar os direitos assegurados pelo atual Regulamento, considerando alternativas, conforme exposto na AIR:

<b>Subtema 01: Régua de suspensão/condições da suspensão parcial</b>	
Problema	Possível relação entre o texto da norma atual sobre suspensão e as consequências da falta de pagamento para o fornecedor e o consumidor de serviços de telecomunicações.
Objetivos	Revisitar regras aplicáveis à suspensão, de modo a preservar os direitos assegurados pelo atual regulamento.
Alternativas	Alternativa A – Manter as obrigações relacionadas à suspensão de serviços por falta de pagamento ou inserção de crédito; <b>Alternativa B – Manter as obrigações relacionadas à suspensão de serviços por falta de pagamento ou inserção de crédito, excluindo-se os serviços de televisão por assinatura e banda larga fixa do rol de obrigações relativas à suspensão parcial;</b> Alternativa C – Reduzir o prazo de suspensão (parcial e/ou total).

4.196. Analisando-se as vantagens e desvantagens de cada uma das alternativas, a AIR concluiu pela adoção da alternativa B acima, que mantém as obrigações relacionadas à suspensão de serviços por falta de pagamento ou inserção de crédito, excluindo-se os serviços de televisão por assinatura e banda larga fixa do rol de obrigações relativas à suspensão parcial.

4.197. Importa esclarecer que a proposta da área técnica mantém a previsão de suspensão parcial e total, embora, para tais serviços, durante o período de suspensão parcial verifique-se as mesmas restrições de prestação de serviço previstas na suspensão total.

4.198. Nesses casos, embora a proposta desobrigue os efeitos da suspensão parcial (redução da velocidade contratada e bloqueio de canais), mantêm-se o tempo de suspensão de forma integral, de modo a evitar prejuízo ao consumidor em razão da possível redução do tempo de suspensão.

4.199. Adicionalmente, passa-se a prever expressamente a vedação de cobrança de assinatura ou qualquer outro valor referente ao serviço durante o período de suspensão parcial.

4.200. Importa transcrever os seguintes trechos da AIR quanto à operacionalização da alternativa proposta:

As regras pertinentes à régua de suspensão e condições de suspensão parcial estão hoje previstas no Capítulo VI do Regulamento, em seus arts. 90 a 103. A questão tratada neste subtema consta especificamente do art. 92 do RGC, que caracteriza como se dá a suspensão parcial para cada serviço (no Serviço Móvel Pessoal – SMP e no Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, pelo bloqueio para originação de chamadas, mensagens de texto e demais serviços e facilidades que importem em ônus para o Consumidor, bem como para recebimento de Chamadas a Cobrar pelo Consumidor; nos Serviços de Televisão por Assinatura, pela disponibilização, no mínimo, dos Canais de Programação de Distribuição Obrigatória; e, no Serviço de Comunicação Multimídia – SCM e nas conexões de dados do Serviço Móvel Pessoal – SMP, pela redução da velocidade contratada). A regra sobre a vedação de cobranças durante o período de suspensão total consta, por sua vez, do art. 95.

Na proposta ora apresentada, essas regras sofrem alteração pontual para determinar que durante a suspensão parcial deve ser garantido, aos consumidores do Serviço Móvel Pessoal – SMP e no Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, serviços mínimos que não importam em custos para o consumidor, como recebimento de chamadas e de mensagens de texto. No Serviço de Comunicação Multimídia e nos de televisão por assinatura, aplicam-se os prazos da suspensão parcial sem, contudo, haver obrigação de manter algum serviço. Adicionalmente a isso, passa-se a vedar cobranças de assinatura ou qualquer outro valor durante o período de suspensão, tanto parcial quanto total.

4.201. A PFE em seu Parecer nº 383/2019/PFE-ANATEL/PGF/AGU (SEI nº 4256592) se manifestou no seguinte sentido:

199. Na presente proposta, no entanto, a suspensão parcial do SCM e dos Serviços de Televisão por Assinatura não restou devidamente caracterizada.

200. No ponto, esta Procuradoria recomenda que a área técnica melhor explicita a utilidade da suspensão parcial especificamente no que se refere a esses dois serviços.

201. A bem da verdade, vale alertar que a previsão do instituto da suspensão parcial para o SCM e para os Serviços de Televisão por Assinatura, sem a previsão da necessidade de manutenção de eventuais serviços durante tal suspensão, pode acabar por confundir o consumidor.

202. Nesse sentido, se a intenção da proposta for apenas e tão somente manter os prazos da suspensão parcial e total para o SCM e para os Serviços de Televisão por Assinatura, sem qualquer outra distinção, recomenda-se que a suspensão desses dois serviços seja denominada desde o início de suspensão total, ainda que tal suspensão tenha um prazo maior, somados os prazos da suspensão parcial e total previstos para o STFC e para o SMP.

203. Com isso, confere-se maior transparência ao instituto da suspensão desses dois serviços, evitando-se que o consumidor seja confundido com a utilização do termo suspensão parcial, sem que haja de fato previsão de manutenção de qualquer serviço no período correspondente.

(...)

206. Compete à Anatel regulamentar as hipóteses de suspensão dos serviços de telecomunicações, seja parcial, seja total, não havendo óbice a que se estabeleça até mesmo diretamente a suspensão total do serviço na hipótese de falta de pagamento, sem previsão de prévia suspensão parcial, com a fruição de determinados serviços.

**207. Recomenda-se, portanto, que a área técnica avalie se não seria mais adequado, como acima explicitado, que, para o SCM e para os Serviços de Televisão por Assinatura, a suspensão seja denominada desde o início de suspensão total, somando-se os prazos da suspensão parcial e total previstos para o STFC e para o SMP.**

208. Por derradeiro, nos termos do artigo 78 da Minuta de RGC, é vedada a cobrança de assinatura ou qualquer outro valor referente ao serviço durante os períodos de suspensão parcial e total. Trata-se de inovação, em relação ao atual RGC que previa essa regra apenas para a suspensão total. No ponto, entende-se que a proposta está devidamente fundamentada, na medida em que não há prestação de serviço também durante o período da suspensão parcial, não se vislumbrando qualquer óbice a ela. **(grifo)**

4.202. Nos termos do Informe nº 85/2019/PRRE/SPR (SEI nº 4260214), a área técnica entendeu por acatar a proposta da PFE de não prever a suspensão parcial para o SCM e Serviços de TV por Assinatura, considerando-se não haver, na prática, distinção entre a suspensão parcial e a suspensão total daqueles serviços.

4.203. Quanto ao tema considero cabível a simplificação do processo de suspensão, o que reflete na informação passada ao Consumidor, facilitando seu entendimento.

4.204. **Proponho** que seja previsto apenas um período, denominado “suspensão”, no qual não se diferencia os efeitos por tipo de suspensão, se parcial ou total, mas sim por serviço.

4.205. Em linha com o proposto pela área técnica, para os consumidores do Serviço Móvel Pessoal – SMP ou do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, deve ser garantido o recebimento de chamadas e de mensagens de texto, e para os consumidores do Serviço de Comunicação Multimídia – SCM ou dos Serviços de TV por Assinatura, suspende-se totalmente os serviços após o prazo da notificação.

4.206. Dessa forma, não há prejuízos aos direitos dos consumidores, uma vez que o prazo até a rescisão continua o mesmo e as condições também, sendo até ampliadas no caso de SMP e STFC que permanecerão recebendo chamadas e mensagens durante todo o período de suspensão, e não mais apenas durante o período de suspensão parcial.

4.207. Em complemento, de modo que o consumidor não seja surpreendido pela rescisão do seu contrato, dado que não haverá mais diferenciação na experiência percebida por ele durante todo o período de suspensão, **proponho** que a prestadora encaminhe notificação aos consumidores previamente ao fim do período de suspensão, para que estes possam tomar as atitudes necessárias para evitar a rescisão, se assim o quiserem.

4.208. Pelo exposto, considero que, com os ajustes realizados, a proposta mostrou-se adequada para dar tratamento ao problema identificado. Nesse sentido, **proponho** adotar as alterações sugeridas no RGC, nos termos da Minuta de Resolução EC (SEI nº 5290678).

#### **Subtema 02: Devolução de valores cofaturados**

4.209. Inicialmente, cabe mencionar que o cofaturamento é uma obrigação imposta às prestadoras de serviços de telecomunicações locais (fixas e móveis) pela Resolução nº 343, de 17 de julho de 2003, por meio do qual se comprometem a efetuar a cobrança de serviços prestados pelas prestadoras com as quais possuam acordo para fruição de tráfego em único documento de cobrança a ser encaminhado ao consumidor.

4.210. Nos termos do RGC vigente, em caso de cobrança indevida, o atendimento à contestação de débito e a devolução dos valores devem ser feitos pela prestadora emissora da conta ou pela que disponibilizou o crédito pré-pago. Ou seja, as interações do consumidor são realizadas com a prestadora de quem é assinante, mesmo que a cobrança se refira a valores de serviços prestados por terceiros ou por outra prestadora.

4.211. Observou-se, portanto, que as prestadoras que emitem documento de cobrança assumem os custos tributários, operacionais e de reputação perante o consumidor quando da contestação de valores cofaturados.

4.212. Assim, com o objetivo de assegurar instrumento do cofaturamento, preservando a conformidade com os princípios da legislação aplicável e a coerência com as demais normas regulamentares sobre o tema, foram analisadas alternativas, conforme exposto na AIR:

<b>Subtema 02: devolução de valores cofaturados</b>	
Problema	Prestadoras que emitem documento de cobrança assumem os custos tributários, operacionais e de reputação perante o consumidor quando da contestação de valores cofaturados.
Objetivos	Assegurar instrumento do cofaturamento, preservando a conformidade com os princípios da legislação aplicável e a coerência com as demais normas regulamentares sobre o tema.
Alternativas	<b>Alternativa A – Manter obrigações de ressarcimento por cofaturamento com a prestadora emissora do documento de cobrança ou abatimento dos créditos (status quo);</b> Alternativa B – Determinar que o atendimento à contestação e a devolução sejam realizados pela prestadora responsável pelo serviço; Alternativa C – Dividir a responsabilidade sobre débitos cofaturados e contestados entre as duas prestadoras, para que a prestadora emissora da cobrança devolva o valor cobrado indevidamente e a prestadora responsável pelo serviço devolva o valor referente ao dobro e correções.

4.213. Analisando-se as vantagens e desvantagens de cada uma das alternativas, concluiu-se pela adoção da alternativa A acima, com a manutenção da regra vigente, em que as obrigações de ressarcimento por cofaturamento são atribuídas, perante o consumidor final, à emissora do documento de cobrança.

4.214. A AIR destaca que *a regra é mais simples para o consumidor que, em sua maioria, não compreende a questão da titularidade das chamadas com Códigos de Seleção de Prestadoras – CSPs distintos e se deparava com um obstáculo quando da necessidade de contestar tais valores frente à negativa das prestadoras em receber a contestação.*

4.215. Quanto à escolha da alternativa, a AIR ponderou o seguinte:

##### **Qual a conclusão da análise realizada?**

Acerca do tema (restituição de valores cofaturados), entende-se que as alternativas de alteração da regra vigente possuem custos que superam seus (poucos) benefícios. Assim **tanto a Alternativas B** (“Determinar que o atendimento à contestação e a devolução sejam realizados pela prestadora responsável pelo serviço”) **quanto a Alternativa C** (“Dividir a responsabilidade sobre débitos cofaturados e contestados entre as duas prestadoras, para que a prestadora emissora da cobrança devolva o valor cobrado indevidamente e a prestadora responsável pelo serviço devolva o valor referente ao dobro e correções”) **apresentam custos significativos tanto para a Agência** (perenização dos problemas relacionados ao volume, complexidade e custos das obrigações atuais; reputação do órgão regulador perante a sociedade; possível aumento de reclamações; e aumento da complexidade e do custo para a realização das atividades regulatórias de monitoramento, acompanhamento, fiscalização e controle) **quanto para os consumidores** (com o aumento da complexidade no processo de identificação e contestação e possível perda financeira por dificuldades no processo de contestação). **Tais custos se tornam mais relevantes quando se considera que o único benefício identificado é pertinente à possibilidade de simplificação de processos internos das prestadoras de telecomunicações.** Entende-se, portanto, ser a melhor alternativa no momento a manutenção da regra vigente (Alternativa A), em que as obrigações de ressarcimento por cofaturamento são atribuídas, perante o consumidor final, à emissora do documento de cobrança. (grifos)

4.216. A PFE se manifestou favoravelmente à proposta, não tendo vislumbrado qualquer óbice nesse ponto, nos termos do Parecer nº 383/2019/PFE-ANATEL/PGF/AGU (SEI nº 4256592):

214. Verifica-se, portanto, que a manutenção do regramento vigente restou devidamente fundamentada - o qual frise-se simplifica, em prol do consumidor, o processo de contestação de cobranças indevidas -, não se vislumbrando qualquer óbice à proposta nesse ponto.

4.217. Considero que a proposta trazida se mostrou adequada para dar tratamento ao problema identificado. Nesse sentido, **proponho** adotar as alterações sugeridas no RGC, nos termos da Minuta de Resolução EC (SEI nº 5290678).

### Subtema 03: Parcelamento de Débitos

4.218. De acordo com o RGC vigente, quando a prestadora e o consumidor fazem acordo para parcelar o pagamento de débito, as parcelas devem ser encaminhadas em documento de cobrança em separado da fatura mensal dos serviços prestados.

4.219. Assim, com o objetivo de aprimorar a regra atual, no sentido de possibilitar o alcance dos objetivos pretendidos pela norma, assegurando a continuação da relação contratual no caso de parcelamento de débitos, foram analisadas alternativas, conforme exposto na AIR:

Subtema 03: parcelamento de débitos	
Problema	Desestímulo à realização de acordo de parcelamento por parte do setor regulado decorrente da obrigação regulamentar de emissão de documento de cobrança em separado.
Objetivos	Aprimorar regra atual no sentido de possibilitar o alcance dos objetivos pretendidos pela norma, ou seja, assegurar a continuação da relação contratual no caso de parcelamento de débitos.
Alternativas	Alternativa A – Manter a regra de que parcelamento de débito deve vir cobrado em fatura apartada da fatura dos serviços (status quo); Alternativa B – Não obrigar que o parcelamento de débito seja realizado em fatura separada; Alternativa C – Não regulamentar o parcelamento.

4.220. Analisando-se as vantagens e desvantagens de cada uma das alternativas, concluiu-se pela adoção da alternativa B acima, promovendo a alteração da regulamentação atual para não obrigar que o parcelamento de débito seja realizado em fatura separada.

4.221. Conforme exposto na AIR, a adoção da referida alternativa resolveria problemas operacionais e de inadimplência, sob o ponto de vista das prestadoras e, ao mesmo tempo, garantiria ao consumidor o seu direito de contestar valores e desmembrar a conta caso não concorde com os valores lançados em seu documento de cobrança:

Para o consumidor, a alteração sugerida não impede a possibilidade de parcelamento ou o direito de contestar valores e desmembrar a conta caso não concorde com qualquer dos valores lançados em seu documento de cobrança (uma vez que está prevista a manutenção da regra do art. 81, §1º, da Resolução nº 632/2014). A alternativa também evita que o consumidor tenha problemas associados ao não recebimento de parte da cobrança (quando o parcelamento e a fatura convencional são enviadas em dois documentos distintos), tenha dúvidas sobre a procedência/autenticidade da cobrança e ainda dá transparência na medida em que os valores virão detalhados separadamente na fatura. Sob a perspectiva das prestadoras, a alternativa resolve problemas operacionais e de inadimplência por elas apontados. Para a Anatel a alternativa não representa impactos significativos e traz a cobrança de dívidas parceladas para a regra geral de contestação de débitos prevista no artigo 81, §1º, da Resolução nº 632/2014, que já prevê o desmembramento de valores.

4.222. A PFE em seu Parecer nº 383/2019/PFE-ANATEL/PGF/AGU (SEI nº 4256592) se manifestou no seguinte sentido:

220. Destaca-se que, nos termos expostos pelo corpo técnico, a obrigação excluída refere-se apenas à expedição da fatura relativa ao parcelamento de débito em separado. Seriam mantidas não apenas a própria possibilidade de parcelamento do débito, mas também as regras de contestação e suspensão aplicáveis à hipótese.

221. Verifica-se que a proposta visa a resolução de problemas apontados pelas prestadoras em razão da expedição de faturas separadas, buscando incentivá-las à adoção dessa forma de negociação, que é, como regra, benéfica ao consumidor.

222. Assim, tem-se que a exclusão da obrigatoriedade de que o parcelamento de débito seja realizado em fatura separada foi motivada pelo corpo técnico da Agência, não sendo vislumbrados óbices jurídicos à proposta.

223. Destaca-se que as regras de suspensão do serviço, nos casos de parcelamento, deverão ser regidas pelos prazos ordinários previstos na norma, permitindo-se também a contestação dos débitos e desmembrar a conta caso o consumidor não concorde com algum dos valores lançados na fatura que contemplará os dois valores.

224. No ponto, esta Procuradoria apenas pondera que se avalie a pertinência de inserção de disposição regulamentar que deixe expressa a própria possibilidade de parcelamento do débito com as prestadoras.

225. Ademais, muito embora o art. 3º da minuta regulamentar estabeleça ser direito do consumidor ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da quitação do débito, ou de acordo celebrado com a Prestadora, o art. 83, que estabelece o prazo de até 24 (vinte e quatro) horas para o restabelecimento dos serviços, não contempla as hipóteses de acordos com a prestadora.

226. Dessa forma, sugere-se a alteração do dispositivo para que esse prazo seja expressamente aplicável às hipóteses de negociação do débito. A título exemplificativo, pode-se acrescentar um parágrafo tratando especificamente da hipótese de parcelamento do débito:

#### **Proposta da Procuradoria**

Art. 83 Caso o Consumidor efetue o pagamento do débito, na forma de pagamento pós-paga, ou insira novos créditos, na forma de pagamento pré-paga, antes da rescisão do contrato, a Prestadora deve restabelecer a prestação do serviço em até 24 (vinte e quatro) horas contadas do conhecimento da efetivação da quitação do débito ou da inserção de créditos.

§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 pro rata die.

§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 confirmação do pagamento da primeira parcela do acordo, sem qualquer espécie de restrição não autorizada pelo Consumidor.

227. **Dessa forma, assegura-se que o pagamento da fatura que contemplar a primeira parcela do débito já assegura ao consumidor o prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas para o restabelecimento do serviço,** à semelhança do que atualmente se prevê no art. 101, §1º do RGC aprovado pela Resolução nº 632/2014. (grifo)

4.223. Nos termos do Informe nº 85/2019/PRRE/SPR (SEI nº 4260214), a área técnica entendeu por acatar a proposta da PFE, conforme exposto abaixo:

3.74. Entende-se não ser necessário prever expressamente no novo RGC a possibilidade de a prestadora de serviço de telecomunicações parcelar débitos do consumidor. Considerando-se que esta é uma faculdade, e não uma obrigação das prestadoras, não há que prevê-la expressamente no Regulamento.

(...)

3.76. Acata-se a sugestão da PFE/ Anatel, para prever o prazo para se restabelecer a prestação do serviço no caso de pagamento parcelado do débito. Para tanto, propõem-se as seguintes alterações ao texto:

**Proposta de novo RGC**

Art. 82<sup>[7]</sup> Caso o Consumidor efetue o pagamento do débito, na forma de pagamento pós-paga, ou insira novos créditos, na forma de pagamento pré-paga, antes da rescisão do contrato, a Prestadora deve restabelecer a prestação do serviço em até 24 (vinte e quatro) horas contadas ~~do conhecimento da ciência da efetivação da quitação~~ 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 pro rata die .

§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.

3.77. Além da inclusão do §3º, sugere-se ajuste redacional no caput do art. 82, sem mudança de mérito, conforme texto acima.

4.224. Em que pese o exposto, cabe ainda considerar que a alternativa A da AIR apontou que o parcelamento em faturas separadas permite que o consumidor possa distinguir claramente o pagamento do valor do serviço e o valor do parcelamento.

4.225. Dado o benefício para o Consumidor, entendo que deveria ser facultado a ele a opção pela forma de recebimento da cobrança do parcelamento, se em documento de cobrança em separado ou juntamente com sua cobrança da fatura mensal dos serviços prestados.

4.226. Inclusive, dada a falta de comprovação de prejuízo aos consumidores, entendo temerário facultar às prestadoras a aplicação das regras atuais (documento de cobrança em separado). Ademais, as informações trazidas na AIR apenas permitem concluir que há desvantagem às Prestadoras em razão da apresentação de faturas em apartado que gera encargos extras e aumenta a inadimplência.

4.227. Embora se afirme como desvantagem aos consumidores que poderá haver desinteresse das prestadoras em ofertar o parcelamento, tal fato não justifica por si só a alteração da regra, uma vez que não se pode afastar seu interesse na quitação dos débitos.

4.228. Corroborando essa argumentação, a própria AIR trouxe que *a vantagem observada à época da publicação do RGC, ora vigente, era permitir que o consumidor pudesse distinguir claramente o pagamento do valor do serviço e o valor do parcelamento e não encontrasse empecilho à eventual contestação de algum valor apresentado.*

4.229. Destaca-se que a Associação Nacional do Ministério Público do Consumidor - MPCON foi favorável à manutenção da regra vigente de envio de faturas separadas quando há parcelamento, conforme contribuição enviada na Tomada de Subsídios Pública 186 (SEI nº 2857414):

Para o consumidor, a cobrança do débito em fatura única geraria a impossibilidade de contestação do valor da fatura atual, pois o seu não pagamento acarretaria o cancelamento do parcelamento. Dessa forma, para garantir o direito de contestação à fatura, o fornecedor deve enviar duas faturas de cobrança, uma relativa ao serviço atual e outra ao parcelamento. Assim, reitera-se posicionamento do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, acima exposto (a fatura única, com os débitos referentes ao mês e a acordos de parcelamento, violaria direitos dos consumidores, pois estes não poderiam pagar o parcelamento e questionar a fatura mensal ou vice-versa).

4.230. Nesse sentido, entendo que deve restar claro no regulamento que ao não obrigar que o parcelamento de débito seja realizado em fatura separada, a decisão caberá ao consumidor. Assim, **proponho** inserir o seguinte dispositivo no Capítulo “Da Forma de Pagamento Pós-Paga”:

**Art. 53 A critério do Consumidor, a prestadora poderá encaminhar em documento de cobrança separado, as parcelas referentes ao valor pactuado em acordo para o parcelamento de débitos.**

4.231. Considero que, com a realização dos ajustes sugeridos, a proposta mostrou-se adequada para dar tratamento ao problema identificado. Nesse sentido, **proponho** adotar as alterações sugeridas no RGC, nos termos da Minuta de Resolução EC (SEI nº 5290678).

#### Tema 04: Formas de Pagamento do Serviço

4.232. As formas de pagamento dos serviços de telecomunicações podem ser classificadas em pós-paga, pré-paga ou uma combinação de ambas (como no caso das ofertas denominadas “Controle”) e encontram-se estabelecidas atualmente no art. 61 do RGC vigente, nos seguintes termos:

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

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

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

4.233. Conforme exposto na AIR, *para as prestadoras, a vedação da cobrança antecipada e a regulação das formas de pagamento podem dificultar a adoção de novos modelos de negócios como pagamentos via moedas digitais, antecipado mediante desconto, adiantado via cartão de crédito, adiantado para não sofrer restrição via política de crédito, etc. Declaram que o modelo atual é engessado e inibe a busca de alternativas, seguindo tendências tecnológicas mais modernas como é o caso do Uber (pay as you go) e Netflix (pagamento antecipado pela disponibilidade do serviço).*

4.234. Quanto a forma de pagamento pré-pago, a AIR destacou que:

Além da questão da validade do crédito, o setor regulado alega que a forma de pagamento pré-pago, nos termos da regulamentação, considera somente créditos em dinheiro, o que já não é mais uma realidade do mercado. Mencionam que o modelo atual não permite vendas sazonais como férias, feriados e temporada de jogos ou campeonatos, baseado em modelos de oferta de créditos em dias de prestação de serviços e que, no segmento de TV, os conceitos “Validade dos Créditos” e os “Créditos” efetivamente se confundem, uma vez que não é um serviço mensurável, como telefonia ou banda larga.

4.235. Assim, no presente tema, avaliou-se os impactos negativos da regulamentação das formas de cobrança sobre a inovação e a competitividade das ofertas de serviços de telecomunicações, considerando-se, por outro lado, a necessidade de transparência e informação prévia.

4.236. No intuito de aprimorar a regulamentação vigente, de modo a buscar o equilíbrio necessário entre as consequências da inovação nas formas de pagamento e a garantia dos direitos do consumidor de telecomunicações, foram consideradas alternativas, conforme exposto na AIR:

Tema 04: formas de pagamento do serviço	
Problema	Impactos negativos da regulamentação das formas de cobrança sobre a inovação e a competitividade das ofertas de serviços de telecomunicações, consideradas a necessidade de transparência e informação prévia.
Objetivos	Aprimorar a regulamentação vigente, de modo a buscar o equilíbrio necessário entre as consequências da inovação nas formas de pagamento e a garantia dos direitos do consumidor de telecomunicações.
Alternativas	Alternativa A – Manter a regulamentação atual (status quo); Alternativa B – Rever a regulamentação vigente no que se refere às formas de pagamento para permitir inovações; Alternativa C – Não definir na regulamentação os conceitos das formas de pagamento.

4.237. Analisando-se as vantagens e desvantagens de cada uma das alternativas, concluiu-se pela adoção da alternativa B acima, prevendo a flexibilização das formas de pagamento, passando a ser possível a cobrança antecipada para qualquer forma de pagamento dos serviços de telecomunicações, seja por meio de aquisição de créditos (pré-pago tradicional), seja por meio de pagamento antecipado de um documento de cobrança.

4.238. Cabe destacar que, nos termos propostos, no caso de rescisão do contrato, a cobrança deverá ser proporcional ao período usufruído até o momento da rescisão, resguardando o consumidor.

4.239. A minuta de Regulamento (SEI nº 4561899) encaminhada pela área técnica propôs a seguinte redação para os dispositivos:

Art. 42 As formas de pagamento das Ofertas de serviços de telecomunicações podem ser classificadas em pós-paga, pré-paga ou uma combinação de ambas.

§ 1º A forma de pagamento pós-paga envolve o comprometimento do Consumidor com o pagamento de prestações periódicas pela prestação de serviços.

§ 2º A forma de pagamento pré-paga não exige comprometimento do Consumidor e se refere à aquisição de créditos, mediante recargas ou mecanismos similares, destinados à fruição dos serviços mediante abatimento em referido crédito.

4.240. A PFE, em seu Parecer nº 383/2019/PFE-ANATEL/PGF/AGU (SEI nº 4256592), manifestou-se no seguinte sentido:

236. De início, muito embora a regra que vedava a cobrança antecipada de débitos não possuísse qualquer ilegalidade, esta Procuradoria também não vislumbra impedimentos à exclusão desta regra, desde que estabelecidos mecanismos de resguarda ao consumidor. Nesse sentido, deve ser expressamente garantido que o pagamento corresponda ao serviço efetivamente prestado.

237. Dentre esses mecanismos, encontram-se a previsão do período faturado, que deve corresponder, em regra, a 30 (trinta) dias de prestação do serviço (art. 57 da minuta) e a previsão de que a cobrança deverá ser proporcional no caso de rescisão do contrato.

238. No entanto, considerando a possibilidade de cobrança antecipada, esta Procuradoria recomenda que se esclareça a forma pela qual serão devolvidos eventuais valores, por exemplo, no caso de rescisão ou mesmo de portabilidade

numérica para outras prestadoras. Isso porque o art. 68 da minuta refere-se expressamente apenas a casos de cobrança indevida, com previsão de ressarcimento em dobro e incidência de juros. (**grifos**)

4.241. Nos termos do Informe nº 85/2019/PRRE/SPR (SEI nº 4260214), a área técnica entendeu por acatar a proposta da PFE, conforme abaixo transcrito:

3.79. A minuta de RGC proposta tratou da cobrança proporcional ao período usufruído, no caso de rescisão de contrato na forma de pagamento pós-paga. É o que dispõe o art. 63, abaixo transcrito:

**Proposta de novo RGC**

Art. 63 Rescindido o contrato na forma de pagamento pós-paga, a cobrança deve ser proporcional ao período usufruído até o momento da rescisão.

3.80. A forma como se dará essa devolução proporcional no caso de pagamento antecipado será objeto de discussão no Grupo de implantação. Para que não haja dúvidas de que o valor devido pelo consumidor deve ser proporcional ao período em que usufruiu o serviço, mesmo no caso de pagamento antecipado, sugere-se a seguinte redação:

**Proposta de novo RGC**

Art. 63<sup>[8]</sup> Rescindido o contrato na forma de pagamento pós-paga, a cobrança deve ser proporcional ao período usufruído até o momento da rescisão, ainda que cobrado antecipadamente.

3.81. A minuta de Resolução em anexo já contempla a referida alteração.

4.242. Considero que, com os ajustes sugeridos pela PFE, a proposta trazida mostrou-se adequada para dar tratamento ao problema identificado. Nesse sentido, **proponho** adotar as alterações sugeridas no RGC, nos termos da Minuta de Resolução EC (SEI nº 5290678).

**Tema 05: Inconsistência de dados cadastrais de usuários**

4.243. No contexto atual, as regras atinentes ao cadastramento dos consumidores encontram-se esparsas nos Regulamentos de serviços. A AIR destacou que, principalmente no caso do serviço de telefonia móvel, *as regras já contam com mais de uma década e estabelecem um procedimento de validação de dados cadastrais de forma presencial, o que não condiz com a dinâmica de mercado, tampouco com a evolução tecnológica*.

4.244. No presente tema, tem-se como problema a ser solucionado a inconsistência dos dados cadastrais de usuários de telecomunicações, em especial do SMP na modalidade pré-paga, causando eventuais fraudes e riscos à segurança pública.

4.245. Assim, com o objetivo de minimizar a ocorrência de fraudes decorrentes da utilização de informações falsas ou incorretas, foram consideradas alternativas, conforme exposto na AIR:

Tema 05: Inconsistência de dados cadastrais de usuários	
Problema	Inconsistência dos dados cadastrais de usuários de telecomunicações, em especial do SMP na modalidade pré-paga, causando eventuais fraudes e riscos à segurança pública.
Objetivos	Minimizar a ocorrência de fraudes decorrentes da utilização de informações falsas ou incorretas.
Alternativas	Alternativa A – Manter a regulamentação do tema da forma como atualmente prevista (Status-quo); Alternativa B – Definir rol mínimo de dados que devam ser coletados, de acordo com a legislação aplicável, atribuindo o acompanhamento da temática a fóruns e mecanismos de correção; <b>Alternativa C – Atribuir o acompanhamento da temática a fóruns e mecanismos de correção.</b>

4.246. Analisando-se as vantagens e desvantagens de cada uma das alternativas, concluiu-se pela adoção da alternativa C acima, que remete a regulamentação à legislação aplicável e atribui o acompanhamento da temática a fóruns e mecanismos de correção.

4.247. A AIR fundamentou a escolha da referida alternativa nos seguintes termos:

**Qual a conclusão da análise realizada?**

Trata-se de tema extremamente complexo (situação que se consubstancia na dinâmica de comercialização especialmente da telefonia móvel pré-paga e na falta de uniformização regulatória e que se reflete na realidade encontrada hoje, de inconsistências nas bases de dados cadastrais de prestadoras de telecomunicações) e cuja relevância não se resume à questões inerentes ao setor de telecomunicações mas que abrangem questões relativas à segurança pública e ao tema cada vez mais relevante da proteção de dados pessoais dos cidadãos.

Internacionalmente, diversos países optaram por não obrigar o cadastramento de consumidores – valendo destacar o caso do México que passou da experiência da regulação mandatária para, diante do não-alcance dos objetivos pretendidos, à desregulamentação direta do tema. Naquele país, as prestadoras possuem atualmente uma série de obrigações para auxiliar o governo em questões de segurança (todas elas já são adotadas pelas operadoras brasileiras, como visto no item correspondente desta AIR). Isso posto, entende-se ser mais conveniente a abordagem constante da Alternativa C (Atribuir o acompanhamento da temática a fóruns e mecanismos de correção). Neste sentido, conforme já mencionado nesta análise, as Leis nº 10.703/ 2003 e nº 12.965/2014, já regulam os dados que devem ser coletados no Serviço Móvel Pessoal (telefonia móvel) e no Serviço de Comunicação Multimídia (banda larga fixa). Para os demais serviços, caso não haja legislação no mesmo sentido, a escolha dos dados a serem coletados seria decisão da prestadora, considerando o comando de não ultrapassar o mínimo necessário para suas atividades, conforme previsto pela Lei nº 13.709/2018.

Quanto à questão da validação de dados, entende-se que o melhor caminho, no momento, deve ser o de tratamento por ferramentas de correção ou outro instrumento que possa acompanhar a evolução tecnológica e que seja eficaz o suficiente para lidar com problemas de fraude.

Algumas das principais vantagens dessa proposta estão na perenidade da norma e na maior flexibilidade dos mecanismos de coleta e validação, que poderão ser ajustados e melhorados conforme a existência de novas ferramentas e a evolução de determinado tipo de fraude. Entende-se que esses benefícios superam e larga medida os ônus da alternativa (possível desconfiança do consumidor decorrente da falta de padronização de coleta de dados entre serviços e/ou entre prestadoras; complexidade da fiscalização da Anatel; e questionamentos de órgãos de segurança pública quanto à inexistência de um determinado dado em uma prestadora e a existência do mesmo dado em outra). (grifos)

4.248. Para operacionalizar a alternativa, a AIR prevê a *inserção de dispositivo no Regulamento de Serviços de Telecomunicações (Resolução nº 73/1998), determinando que as empresas mantenham cadastro atualizado de seus usuários, observadas as exigências legais. Ainda, deve-se prever a possibilidade da Agência determinar às prestadoras a adoção de mecanismos de correção ou a criação de grupos específicos visando o aperfeiçoamento da coleta, validação, atualização e manutenção dos dados cadastrais dos usuários.*

4.249. O referido dispositivo restou materializado na minuta de Regulamento encaminhada pela área técnica (SEI nº 363982) nos seguintes termos:

Art. 59 Incluir o seguinte artigo ao Regulamento de Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução nº 73, de 25 de novembro de 1998:

“Art. 32-A As Prestadoras de Serviços de Telecomunicações de interesse coletivo devem manter cadastro atualizado de seus assinantes, observadas as exigências legais.

Parágrafo único. A Anatel poderá, a seu critério, determinar às Prestadoras a adoção de mecanismos de correção ou a criação de grupos específicos visando o aperfeiçoamento da coleta, validação, atualização e manutenção dos dados cadastrais dos assinantes.(NR)”

4.250. A PFE, em seu Parecer nº 383/2019/PFE-ANATEL/PGF/AGU (SEI nº 4256592), manifestou-se no seguinte sentido:

244. No ponto, cumpre a esta Procuradoria tecer algumas considerações. Verifica-se que se pretende remeter a regulamentação à legislação aplicável e atribuir o acompanhamento da temática a fóruns e mecanismos de correção. No entanto, cumpre alertar para o fato de que a legislação, de maneira geral, trata da proteção dos dados cadastrais, mas não especificamente de um rol mínimo atinente a tais dados, a exceção da Lei nº 10.703/2003, que efetivamente estabelece os dados necessários para cadastro especificamente de usuários de telefones celulares pré-pagos.

245. Dessa feita, muito embora não se vislumbre óbice jurídico à proposta, esta Procuradoria recomenda que a área técnica pondere se eventualmente a regulamentação de um rol mínimo de dados que devam ser coletados, de acordo com a legislação aplicável, não deixaria a regulamentação mais clara nesse ponto, conferido, ainda, tratamento mais célere à questão, sem prejuízo de se atribuir também o acompanhamento da temática a fóruns e mecanismos de correção. (grifo)

4.251. No tocante à recomendação trazida pela PFE, a área entendeu por não acatá-la, conforme exposto no Informe nº 85/2019/PRRE/SPR (SEI nº 4260214):

3.84. A alternativa de se definir um rol mínimo de dados que devam ser coletados, de acordo com a legislação aplicável, atribuindo o acompanhamento da temática a fóruns e mecanismos de correção (alternativa "B") foi analisada na AIR, e não foi escolhida por não ter sido aquela com a melhor avaliação custo-benefício.

3.85. A opção por atribuir o acompanhamento da temática a fóruns e mecanismos de correção (alternativa "C") foi assim defendida (Relatório de AIR, SEI nº 3639829):

Conforme mencionado na introdução ao tema, as Leis nº 9.472/1997239, nº 10.703/ 2003240 e nº 12.965/ 2014, já impõem a garantia de privacidade na utilização de dados pelas prestadoras de telecomunicações e regulamos dados que podem ser coletados no Serviço Móvel Pessoal (telefonia móvel) e no Serviço de Comunicação Multimídia (banda larga fixa). Já a questão da validação de dados, deveria ser tratada por ferramentas de correção ou outro instrumento que possa acompanhar a evolução tecnológica e que seja eficaz o suficiente para lidar com problemas de fraude, em observância ao novo mandamento legal (Lei nº 13.709/18). Como vantagem, a alternativa (i) guarda maior aderência com a Lei nº 13.709/2018 - de proteção de dados pessoais; (ii) garante perenidade da norma; (iii) maior flexibilidade dos mecanismos de coleta e validação, que poderão ser ajustados e melhorados conforme a existência de novas ferramentas e a evolução de determinado tipo de fraude. (grifos)

3.86. Portanto, propõe-se não acatar a sugestão da PFE/ Anatel.

4.252. Neste ponto, filio-me ao posicionamento trazido pela área técnica, considerando que já há previsão legal para os dados que devem ser coletados no Serviço Móvel Pessoal (telefonia móvel) e no Serviço de Comunicação Multimídia (banda larga fixa) e que, para os demais serviços, as prestadoras devem considerar o comando de não ultrapassar o mínimo necessário para suas atividades, conforme previsto pela Lei nº 13.709/2018.

4.253. Assim, considero que a proposta trazida pela área técnica se mostrou adequada para dar tratamento ao problema identificado. Nesse sentido, **proponho** adotar as alterações sugeridas no RGC, nos termos da Minuta de Resolução EC (SEI nº 5290678).

## EIXO ATENDIMENTO

### Tema 01: Atendimento Telefônico

4.254. De início cabe mencionar que em 2008 entrou em vigor o Decreto do SAC (Decreto nº 6.523), que regulamentou o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990) para fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC, aplicando-se inclusive ao setor de telecomunicações.

4.255. Nos termos do Decreto, o SAC deve, entre outras obrigações, garantir:

- as opções de contato com atendente, reclamação e cancelamento de contratos e serviços no primeiro menu eletrônico;
- a transferência imediata ao setor competente para atendimento definitivo da demanda caso o primeiro atendente não tenha essa atribuição;
- o fornecimento de número de protocolo; e
- que as reclamações devem ser resolvidas no prazo máximo de cinco dias úteis a contar do registro.

4.256. O tempo máximo para o contato direto com o atendente e o horário de funcionamento do SAC encontram-se previstos na portaria do Ministério da Justiça nº 2.014, de 13 de outubro de 2008.

4.257. Nos termos dispostos na AIR, observa-se que atualmente as regras da Anatel sobre o atendimento realizado por telefone são mais abrangentes que as presentes no Decreto do SAC, uma vez que também se aplicam a atendimentos relativos à oferta de serviços, e assim, os recursos que poderiam ser utilizados em qualificação do atendimento acabam sendo voltados ao cumprimento de obrigações relacionadas a horários de funcionamento, gravações de ligações e tempo de espera para falar com atendentes.

4.258. Com o objetivo de gerar eficiência regulatória, focando as obrigações quanto a procedimentos apenas nos aspectos fundamentais do atendimento telefônico, mantendo a harmonia entre as regras da Anatel e as previstas no Decreto do SAC e possibilitando a alocação de esforços relacionados à eficiência do processo, foram consideradas alternativas, conforme exposto na AIR:

Tema 01: atendimento telefônico	
Problema	O fato de as regras previstas no RGC serem mais rígidas do que as previstas no Decreto do SAC e de se aplicarem a também a ligações de oferta e contratação, atividades não reguladas pelo decreto, pode fazer com que os recursos que poderiam ser utilizados em qualificação do atendimento sejam voltados ao cumprimento de obrigações relacionadas a horários de funcionamento, gravações de ligações e tempo de espera para falar com atendentes.
Objetivos	Gerar eficiência regulatória, focando as obrigações quanto a procedimentos apenas nos aspectos fundamentais do atendimento telefônico, mantendo a harmonia entre as regras da Anatel e as previstas no Decreto do SAC e possibilitando a alocação de esforços relacionados à eficiência do processo.
Alternativas	Alternativa A – Manter as atuais obrigações previstas no RGC quanto a gravações, horário de atendimento e tempo de espera (status quo); Alternativa B – Retirar do RGC as regras quanto a gravações, horário de atendimento e tempo de espera, deixando que apenas as obrigações do Decreto do SAC sejam válidas (excluindo-se, portanto, ligações de oferta e contratação); <b>Alternativa C – Retirar do RGC as regras quanto a gravações, horário de atendimento e tempo de espera, deixando que apenas as obrigações do Decreto do SAC sejam válidas, mas estabelecer regras específicas e simplificadas para ligações de oferta e contratação.</b>

4.259. Analisando-se as vantagens e desvantagens de cada uma das alternativas, concluiu-se pela adoção da alternativa C acima, que retira do RGC as regras quanto a gravações, horário de atendimento e tempo de espera, deixando que apenas as obrigações do Decreto do SAC sejam válidas, mas estabelece regras específicas e simplificadas para ligações de oferta e contratação.

4.260. A AIR trouxe a seguinte argumentação para a escolha da alternativa:

Propõe-se, nesta alternativa, a criação de regras simples para ligações de oferta e contratação, sejam elas ativas ou receptivas. Tais regras possibilitariam a redução do tempo de guarda da gravação destas ligações e seu foco apenas em momentos críticos da transação efetuada, por exemplo, no aceite de uma nova oferta e de suas condições. Portanto, não haveria necessidade de gravar a chamada durante o tempo total da interação. Para as demais ligações, o RGC passaria a remeter às regras do SAC, tal como proposto na alternativa B.

Se por um lado essa alternativa reduz os custos operacionais para as prestadoras, consegue também manter a segurança jurídica para o consumidor, sem previsão de efeitos negativos para nenhum dos grupos. A alternativa se coloca dessa forma, atenta ao fato de que o canal telefônico é um dos mais relevantes para as prestadoras realizarem vendas (telemarketing ativo ou receptivo) e da importância de o consumidor ter o registro desse momento.

Ressalte-se que a alternativa mantém inalteradas as demais obrigações referentes ao atendimento telefônico, como o call back e cancelamento sem falar com atendente.

4.261. Ademais, quanto à alternativa escolhida, a AIR ressaltou que:

Vale dizer que **o Decreto do SAC endereça as principais questões relativas ao atendimento. Ao tomar como referência o Decreto do SAC, a Agência simplifica sua regulamentação e evita a reprodução, em regulamento, de regras presentes em outro diploma.** Ao mesmo tempo, promove-se a harmonia regulatória, com compatibilização de regras, evitando definições e escopos diferentes entre ambos. Ademais, em caso de mudança no Decreto do SAC, o RGC não é impactado.

A alternativa, no entanto, considera as especificidades do setor de telecomunicações e, por isso, adiciona regras específicas e simplificadas quando se trata de ligações de ofertas. É que a etapa de contratação realizada com clareza e transparência previne uma série de problemas na relação entre consumidor e prestadora. Estabelecer que a ligação seja gravada em momentos críticos é uma das formas de atingir esse objetivo. **(grifo)**

4.262. Para operacionalizar a referida alternativa, a AIR propõe *alteração pontual com a exclusão de regras do RGC presentes no Decreto SAC e a previsão de obrigatoriedade de gravação de chamada que implique em contratação de serviços*.

4.263. A PFE, em seu Parecer nº 383/2019/PFE-ANATEL/PGF/AGU (SEI nº 4256592), manifestou-se no seguinte sentido:

264. Dessa forma, muito embora o prazo para a manutenção das gravações tenha sido reduzido, em relação à regulamentação atualmente em vigor, tem-se que continua a ser obrigatória a manutenção da gravação destas chamadas pelo prazo mínimo de 90 (noventa) dias, durante o qual o consumidor poderá requerer acesso ao seu conteúdo.

265. No ponto, esta Procuradoria pondera se não seria o caso de deixar explícito, tal como previsto no atual RGC, que a gravação deverá ocorrer independentemente do originador da interação. Ocorre que, da redação do art. 15, §3º do Decreto do SAC, é possível extrair-se a ideia de que a gravação somente ocorreria quando as chamadas forem realizadas para o Serviço de Atendimento ao Consumidor. (grifos)

266. Não obstante, tem-se que, por diversas vezes, a interação inicia por provocação da própria prestadora, como, por exemplo, nos casos de cobrança de valores ao consumidor. Nestas hipóteses, permanece a importância de que o consumidor tenha acesso à gravação do teor da interação realizada com a prestadora, para, a título exemplificativo, comprovar eventual contestação do débito ou outras informações repassadas pela prestadora.

267. Essa previsão poderia ser inserida na própria redação conferida ao art. 24 da proposta de RGC, podendo, a título exemplificativo, ser a seguinte:

**Proposta da Procuradoria**

Art. 24 Quando a chamada for encaminhada ao atendente, independentemente do originador da interação, a Prestadora deve informar ao Consumidor que a chamada está sendo gravada e que a gravação poderá ser solicitada pelo Consumidor.

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

4.264. No tocante à recomendação trazida pela PFE, a área entendeu por não acatá-la, conforme exposto no Informe nº 85/2019/PRRE/SPR (SEI nº 4260214):

3.88. A alternativa defendida na AIR para tratamento do tema "atendimento telefônico" foi no sentido de retirar do RGC as regras quanto a gravações, horário de atendimento e tempo de espera, exigindo-se apenas as obrigações constantes do Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008, o qual dispõe sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), mas estabelecer regras específicas e simplificadas para ligações de oferta e contratação. Isso porque, de acordo com o Parágrafo único do art. 2º do Decreto do SAC, as regras ali dispostas não se aplicam à oferta e a contratação de produtos e serviços realizadas por telefone.

3.89. Diferentemente do que foi proposto pela PFE/Anatel, a conclusão da AIR apontou no sentido de prever regras específicas para ligações de oferta e contratação. A alteração do caput do art. 24 acima proposta, faria com que todas as chamadas realizadas pela prestadora para os consumidores precisassem ser gravadas, e os consumidores teriam direito de solicitar a gravação de todas elas.

3.90. De acordo com o §2º do art. 44 da minuta de RGC, deve ser mantida, por 90 (noventa) dias, a gravação de chamada da qual tenha resultado contratação. Dessa forma, não se obriga a gravação e manutenção de todas as chamadas de oferta realizadas pelas prestadoras, mas sim somente daquelas que tenham resultado na contratação de serviço pelo consumidor.

3.91. Assim, garante-se disciplina mínima das chamadas realizadas pelas prestadoras, sem a imposição de custos de gravação e guarda daquelas chamadas nas quais a oferta tenha sido recusada pelo consumidor. (grifos)

3.92. Por esse motivo, conclui-se por não acatar a sugestão da PFE/ Anatel.

4.265. Em que pese o exposto pela PFE, filio-me ao posicionamento trazido pela área técnica, por entender que para garantir o direito dos consumidores quanto aos termos contratados mostra-se suficiente que se obrigue a gravação e manutenção somente da formalização do contrato de serviço.

4.266. Assim, considero que a proposta trazida pela área técnica se mostrou adequada para dar tratamento ao problema identificado. Nesse sentido, **proponho** adotar as alterações sugeridas no RGC, nos termos da Minuta de Resolução EC (SEI nº 5290678).

**Tema 02: Atendimento Digital**

4.267. Observa-se que o RGC vigente foca a regulação no Espaço Reservado em sítio eletrônico, com regras específicas e detalhadas. Não considera a possibilidade de cumprimento das obrigações por meios alternativos, como aplicativos móveis, e o detalhamento das regras parece dificultar a inovação em canais digitais.

4.268. Assim, com o objetivo de criar ambiente favorável para desenvolvimento de canais digitais que atendam ao consumidor de forma efetiva, foram consideradas alternativas, conforme exposto na AIR:

Tema 02: atendimento digital	
Problema	O RGC foca a regulação no Espaço Reservado em sítio eletrônico, com regras específicas e detalhadas. Não se considera o cumprimento das obrigações por meios alternativos (aplicativos móveis, por exemplo) e o detalhamento das regras dificulta inovação em canais digitais.
Objetivos	Criar ambiente favorável para desenvolvimento de canais digitais que atendam ao consumidor de forma efetiva.
Alternativas	Alternativa A – Manter as atuais obrigações dos canais digitais, inclusive com a não regulamentação do atendimento por meio de redes sociais, chat ou inteligência artificial (status quo);

4.269. Analisando-se as vantagens e desvantagens de cada uma das alternativas, concluiu-se pela adoção da alternativa B acima, aplicando-se um regramento mínimo e deixando a critério da prestadora o canal digital a ser utilizado para cumprimento da obrigação.

4.270. A AIR trouxe a seguinte argumentação para a escolha da alternativa:

Esta alternativa faz com que a regulação se torne mais perene, uma vez que as funcionalidades acessórias – tais como a previsão de enviar a tela por e-mail ou de impressão - podem ser substituídas por outras que surgem com a evolução de plataformas e dispositivos, atendendo ao mesmo objetivo de forma mais eficiente.

Ao mesmo tempo, manter a exigência de conteúdos mínimos garante que o consumidor continuará tendo acesso a documentos relativos à sua relação contratual, informações da utilização do serviço, ao registro de solicitações e reclamações e a outras atividades relevantes que constituem elementos centrais do Espaço Reservado e dos quais não se pode abrir mão.

Não se visualizam pontos negativos nesta alternativa.

4.271. Para operacionalizar a referida alternativa, a AIR informou que *alterações ocorrerão na retirada de definição sobre atendimento por internet a fim de possibilitar a realização dessa atividade em outros espaços que não necessariamente o site da prestadora, além de inclusão de obrigatoriedade de código de prática para questões de atendimento de forma geral, como um mecanismo de informação ao consumidor.*

4.272. A PFE se manifestou favoravelmente à proposta, não tendo vislumbrado qualquer óbice nesse ponto, nos termos do Parecer nº 383/2019/PFE-ANATEL/PGF/AGU (SEI nº 4256592):

274. Verifica-se que foram excluídas disposições que restringiam o atendimento por internet ao atendimento prestado por meio da página da prestadora na internet, considerando como tal a forma de atendimento ao consumidor prestado por meios digitais, mantendo-se obrigações que tratam de conteúdos mínimos exigidos.

275. No ponto, entende-se que a proposta restou devidamente fundamentada, não se vislumbrando óbice a ela, na medida em que visa apenas adequar o RGC à dinamicidade da internet e da tecnologia.

276. Ademais, vale frisar tal medida, ao menos nesse ponto, não afasta outros meios de atendimento (telefônico e presencial).

4.273. Pelo exposto, considero que a proposta trazida pela área técnica se mostrou adequada para dar tratamento ao problema identificado. Nesse sentido, **proponho** adotar as alterações sugeridas no RGC, nos termos da Minuta de Resolução EC (SEI nº 5290678).

4.274. Cabe ainda mencionar que, quanto à definição da referida forma de atendimento constante da Minuta de Regulamento **proponho** substituir o termo "Atendimento por Internet" por "Atendimento por Meio Digital, nos seguintes termos:

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

(...)

II - Atendimento por **Meio Digital**: forma de atendimento ao Consumidor **prestado por aplicativo, sítio eletrônico ou quaisquer outros meios digitais**;

(...)

4.275. O uso do termo "internet" para o atendimento ao Consumidor por meios digitais pode não deixar claro que tal atendimento engloba também outros meios, uma vez que esse termo costuma ser facilmente associado ao sítio eletrônico da prestadora.

4.276. Dessa forma, **proponho** definir "Atendimento por Meio Digital", e tornar claro que o uso de aplicativos está no âmbito desta definição.

4.277. Em razão desse ajuste, os termos "Atendimento por Internet" foram substituídos por "Atendimento por Meio Digital" ao longo da minuta.

4.278. Ademais, verifica-se a previsão de que seja facultado à Prestadora a comercialização de Ofertas vinculadas à contratação e atendimento exclusiva e integralmente por meio de Atendimento por Meio Digital. Tal inovação traz flexibilidade ao modelo anteriormente previsto no RGC, uma vez que incentiva a modernização das ofertas, bem como o desenvolvimento e aprimoramento dos meios de atendimento digital disponibilizados aos Consumidores.

4.279. No entanto, **proponho** tornar claro que tais ofertas devem importar em benefícios aos consumidores, dado que, ao prever apenas o atendimento integralmente pelo meio digital reduzirá custos para a prestadora. Adicionalmente, **proponho** incluir dispositivo visando garantir que ao prever a exclusividade de atendimento por meio digital, esse deva ser capaz de assegurar ao Consumidor o atendimento de todas as suas demandas relativas à Oferta contratada, nos termos da Minuta de Resolução EC (SEI nº 5290678):

Art. 12 No Atendimento por Meio Digital, o Consumidor deve ter acesso, no mínimo:

(...)

§ 4º Se houver vinculação da Oferta à exclusividade de Atendimento por Meio Digital, esse deve garantir o tratamento de todas as demandas relacionadas à Oferta comercializada.

### Tema 03: Atendimento nos estabelecimentos

4.280. Observa-se que o RGC em vigor prevê três tipos de estabelecimentos, havendo uma previsão diferente quanto ao tipo de vínculo, critério de existência e forma de atendimento. Reproduzo abaixo tabela constante da AIR que resume as obrigações de cada tipo de estabelecimento:

	SERVIÇO DE TELECOM DA PRESTADORA	TIPO DE VÍNCULO	CRITÉRIO PARA EXISTÊNCIA	FORMA DE ATENDIMENTO
Setor de atendimento presencial (SAP)	Telefonia móvel e telefonia fixa (apenas concessionárias)	Estabelecimento próprio da prestadora ou disponibilizado por meio de contrato com terceiro que possibilita ao consumidor ser atendido presencialmente por pessoa devidamente qualificada para receber, responder e solucionar ou encaminhar demandas ligadas ao serviço da prestadora	Pelo menos 1 (um) SAP por microrregião com 100 mil ou mais habitantes atendidos em sua área de prestação. Deve ser previsto um SAP adicional a cada 400 mil habitantes por microrregião	Atendentes devem ter acesso aos sistemas da prestadora, sendo vedado encaminhar o consumidor para qualquer modalidade de atendimento remoto
Estabelecimentos Associados à Marca da Prestadora	Telefonia móvel e telefonia fixa (apenas concessionárias)	Qualquer estabelecimento próprio ou disponibilizado por meio de contrato com terceiro que explore exclusivamente aquela marca		Disponibilização de terminal de acesso ao atendimento remoto ou protocolo e encaminhamento de reclamações, solicitações, rescisão ou qualquer outra demanda
Atendimento das Concessionárias do STFC Local	Telefonia fixa (apenas concessionárias)	Próprio ou por meio de contrato com terceiro	Municípios de atuação, quando não houver SAP	Registro e encaminhamento de pedido, reclamação, solicitações, rescisão ou qualquer outra demanda

4.281. Tais previsões geram complexidade regulatória e implicam altos custos que não necessariamente se refletem em benefícios aos consumidores.

4.282. Assim, no presente tema, reavalia-se a necessidade de manutenção de atendimento das prestadoras por meio de estabelecimentos físicos, com o objetivo de equilibrar os custos e benefícios das regras quanto aos diferentes tipos de canais de atendimento nos estabelecimentos, sem, contudo, limitar os direitos do consumidor, conforme exposto na AIR:

Tema 03: atendimento nos estabelecimentos	
Problema	O RGC prevê três tipos de estabelecimentos, com obrigações diferentes, gerando complexidade regulatória. Ademais, prestadoras afirmam que número mínimo de estabelecimentos obrigatórios é elevado e gera custos que não correspondem com os benefícios trazidos para o consumidor.
Objetivos	Equilibrar os custos e benefícios das regras quanto aos diferentes tipos de canais de atendimento nos estabelecimentos, sem, contudo, limitar os direitos do consumidor.
Alternativas	Alternativa A – Manter atuais obrigações referentes ao atendimento nos estabelecimentos (status quo); Alternativa B – Seguir exigindo que prestadoras mantenham estabelecimentos, mas simplificar as obrigações sobre seu funcionamento; <b>Alternativa C – Deixar de exigir que existam estabelecimentos, com regras simplificadas no caso da sua existência;</b> <b>Alternativa D – Permitir que as Prestadoras realizem ofertas específicas para aquisição exclusivamente por meio digital, as quais não incluiriam atendimento em estabelecimento.</b>

4.283. Analisando-se as vantagens e desvantagens de cada uma das alternativas consideradas, concluiu-se pela adoção das alternativas C e D acima, tornando facultativo para a prestadora a abertura de estabelecimentos, mas prevendo o fornecimento de atendimento quando existentes, e incluindo a previsão de que as prestadoras poderão lançar ofertas natas em meio digital e sem a mediação por meio de estabelecimentos físicos.

4.284. A AIR trouxe o seguinte na análise das alternativas adotadas:

#### **Alternativa C: Deixar de exigir que existam estabelecimentos, com regras simplificadas no caso da sua existência**

Esta alternativa torna a abertura de estabelecimentos uma faculdade da prestadora, conforme seu plano de negócios e suas estratégias de atuação na região, desonerando o poder público de avaliar a relação mais eficiente entre loja/aceesos para se focar nos serviços que devem estar disponíveis nos estabelecimentos.

Nesta opção, tal qual na alternativa B, os conceitos de SAP, EAM e Atendimento das Concessionárias do STFC Local são abolidos, passando-se a utilizar um conceito único de estabelecimento.

Nesse caso, há uma redução de custo para a prestadora, que pode melhor avaliar a conveniência de manter um estabelecimento na localidade. A medida também viabiliza maior investimento em outros canais de atendimento com maior demanda.

Mantêm-se, também, a forma de atendimento para o consumidor caso exista na localidade estabelecimento para prestar atendimento presencial. Assim, a alternativa não implica exclusão de uma forma de atendimento, mas pode resultar na redução da quantidade de estabelecimentos disponíveis.

Para a Anatel, a escolha da alternativa pode gerar questionamentos por parte da sociedade. Todavia, está alinhada com as premissas de revisão do presente regulamento no sentido de reduzir custos regulatórios, em especial quando há elementos que sugerem a inexistência de benefícios sociais relevantes e correspondentes ao dispêndio financeiro necessário ao cumprimento da obrigação.

**Alternativa D: Permitir que as Prestadoras realizem ofertas específicas para aquisição exclusivamente por meio digital, as quais não incluiriam atendimento em estabelecimento**

O surgimento de serviços digitais, como realizado pelos serviços conhecidos como over-the-top ou OTT, indica haver segmentos de consumidores de telecomunicações com perfil para contratar ofertas realizadas exclusivamente por meio eletrônico, na esteira do que já ocorre em diversos outros mercados, com o crescimento da participação do e-commerce nas transações de bens de consumo e na contratação de fintechs ou bancos virtuais.

Esta alternativa possibilita que prestadoras possam lançar ofertas natas em meio digital e sem a mediação por meio de estabelecimentos físicos. Tem como benefícios possibilitar a existência de operações de serviço com menor custo, voltadas a perfis de consumidores que provavelmente crescerão no longo prazo (a geração dos nativos digitais) e dar a possibilidade de que prestadoras e usuários interajam prioritariamente no mesmo meio. Ao mesmo tempo, possibilita a redução das barreiras de entrada a novos players no mercado.

Para a Anatel, a alternativa não gera maiores custos ou benefícios, mantendo alinhamento com as premissas de revisão da norma no sentido de não vedar inovação e estimular o crescimento de prestadoras regionais.

Não se visualizam, neste momento, pontos negativos relevantes nessa alternativa.

4.285. Ao concluir a análise das alternativas, a AIR argumentou no seguinte sentido a escolha das alternativas C e D:

De acordo com o RGC, os estabelecimentos são locais nos quais o consumidor tem à sua disposição serviços como registrar reclamação ou fazer solicitações. Contudo, o atendimento telefônico obrigatório, instituído pelo Decreto do SAC, e o atendimento digital estabelecido pelo RGC, resguardam o direito de o consumidor interagir com as prestadoras para demandas diversas sem necessariamente depender da ida a um estabelecimento físico, tendo a capacidade de atingir maior parcela de consumidores que o atendimento presencial.

É certo que estabelecimentos, quando existentes, devem fornecer atendimento. Contudo, a análise custo/benefício acima, ao indicar preferencialmente a alternativa “C” sugere a possibilidade de que a Anatel possa tornar a regulação mais simples, mantendo a possibilidade de o consumidor registrar reclamações e outras solicitações em todos os canais da prestadora. Ao mesmo tempo, a alternativa “D” possibilita às prestadoras a criação de ofertas 100% digitais, a serem comercializadas e atendidas exclusivamente por este meio.

Ademais, tais alternativas combinadas evitam que a regulação se torne descolada das transformações a longo prazo no perfil dos estabelecimentos em função do avanço da tecnologia, como mostram serviços digitais e novos modelos de negócios que não estão baseados em lojas físicas.

(grifos nossos)

4.286. A PFE, em seu Parecer nº 383/2019/PFE-ANATEL/PGF/AGU (SEI nº 4256592), manifestou-se no seguinte sentido:

279. De início, esta Procuradoria pondera que se avalie o estabelecimento de alguns critérios e hipóteses em que a prestadora deva ter atendimento presencial, ao invés de facultar à prestadora tê-lo ou não. Não se pode olvidar que o atendimento presencial é um mecanismo que facilita a resolução de demandas do consumidor.

280. A própria AIR destaca que “as notas para o atendimento na loja superam a dos demais canais de atendimento”, sendo que o percentual de consumidores que informaram ter buscado atendimento na loja da prestadora é relevante, chegando a 33% em 2017 no tocante à telefonia móvel pós-paga. Ainda de acordo com os estudos realizados pela Agência, haveria uma dependência pela interação humana no caso de demandas mais complexas, sob a perspectiva do usuário. Assim, esta Procuradoria entende relevante esta avaliação.

281. Por outro lado, na minuta de RGC apresentada pelo corpo técnico da Agência, o atendimento presencial encontra-se previsto no art. 25, que prevê o seguinte:

Art. 25 É dever da prestadora oferecer Atendimento Presencial em seus estabelecimentos.

§ 1º No estabelecimento, o Consumidor deve ser atendido por pessoa devidamente qualificada para acolher e registrar quaisquer demandas relacionadas a todos os serviços prestados pelo Grupo.

§ 2º O Atendimento Presencial deve observar as regras de acessibilidade dispostas em legislação específica.

282. Da redação prevista na minuta, pode-se extrair a interpretação de que, permaneceria a obrigação da prestadora em oferecer atendimento presencial, mantendo seus estabelecimentos, embora sem estabelecer os parâmetros necessários para esta exigência.

283. Considerando que a opção regulatória apresentada como mais pertinente envolveria uma alternativa que pressupõe deixar de exigir que existam estabelecimentos, mas prevendo regras simplificadas em caso de sua existência, é importante que a redação do art. 25 supratranscrito deixe mais claro esse ideário. (grifo)

4.287. Nos termos do Informe nº 85/2019/PRRE/SPR (SEI nº 4260214), a área técnica entendeu por acatar a proposta da PFE, conforme abaixo transcrito:

3.95. Acata-se a sugestão da PFE/ Anatel de se alterar o texto proposto, para melhor refletir a alternativa escolhida na AIR, no sentido de se deixar de exigir que existam estabelecimentos, com a previsão de regras simplificadas quando de se sua existência.

3.96. Propõe-se, assim, alterar o art. 25, conforme texto destacado abaixo:

#### Proposta de novo RGC

Art. 25<sup>[9]</sup> ~~É dever da prestadora oferecer Atendimento Presencial em seus estabelecimentos~~ A existência de estabelecimentos próprios ou de terceiros que explorem exclusivamente a marca da Prestadora é facultativa, mas uma vez existentes, devem obedecer ao seguinte:

~~§ 1º~~ No estabelecimento, o Consumidor deve ser atendido por pessoa devidamente qualificada para acolher e registrar quaisquer demandas relacionadas a todos os serviços prestados pelo Grupo; e

~~§ 2º~~ O Atendimento Presencial deve observar as regras de acessibilidade dispostas em legislação específica.

3.97. A minuta de RGC em anexo já contempla a referida sugestão.

4.288. Considero que o ajuste redacional proposto pela área técnica traz maior clareza ao texto do Regulamento, cujo intuito é manter a obrigação do atendimento presencial nos casos em que as prestadoras optem pela existência de estabelecimentos. No entanto, **proponho** a complementação a seguir:

Art. 16 A existência de estabelecimentos próprios ou de terceiros que explorem exclusivamente a marca da Prestadora é facultativa, mas uma vez existentes, devem **oferecer Atendimento Presencial e** obedecer ao seguinte:

4.289. Ao prever a obrigatoriedade de atendimento presencial nos estabelecimentos comerciais que explorem a marca da Prestadora, atrela-se o atendimento a sua estratégia comercial. Como a Prestadora provavelmente optará por vender, ela continuará prestando o atendimento presencial, atendendo os consumidores em toda e qualquer demanda.

4.290. Importa observar que, embora ainda exista certa demanda por esse tipo de atendimento, a utilidade do atendimento presencial vem se reduzindo progressivamente com o avanço da tecnologia, não justificando a manutenção de obrigação regulamentar tão onerosa sem a devida contrapartida para o consumidor.

4.291. Atualmente, o acesso a outras formas de atendimento tem se expandido, sendo na maioria das vezes até mesmo preferidas pelos usuários em razão da facilidade de uso, que não requer deslocamento.

4.292. A Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida realizada pela Anatel possui informações sobre o percentual de busca dos canais de atendimento das prestadoras, conforme respostas dos consumidores entrevistados. Nas cinco edições da pesquisa, realizadas nos anos de 2015 a 2019, foram entrevistados mais de 670 mil consumidores.

4.293. Abaixo reproduzo as tabelas com os resultados percentuais da busca pelos canais de atendimento para os principais serviços de telecomunicações:

#### 4.294. Telefonia Fixa

Nos últimos 6 meses, você entrou em **contato** com a prestadora (\*).

Canal	2015	2016	2017	2018	2019
Atendimento telefônico	81,9%	77,0% ↓	79,6% ↑	75,1% ↓	69,1% ↓
Atendimento pela internet	29,7%	31,3% ↑	33,9% ↑	33,5% ●	30,9% ↓
Nenhum destes canais	12,9%	16,0% ↑	14,8% ↓	16,4% ↑	21,0% ↑
Atendimento na loja da operadora	13,4%	15,9% ↑	13,7% ↓	16,1% ↑	13,0% ↓

#### 4.295. Banda larga fixa

Nos últimos 6 meses, você entrou em **contato** com a prestadora (\*).

Canal	2015	2016	2017	2018	2019
Pelo atendimento telefônico	80,5%	80,9% ●	81,2% ●	79,3% ↓	73,7% ●
Pelo atendimento pela internet	30,7%	32,6% ↑	35,8% ↑	36,4% ●	37,5% ↑
Em nenhum destes canais	13,4%	12,2% ↓	11,4% ↓	11,5% ●	15,1% ↑
Pelo atendimento na loja	11,3%	12,2% ↑	11,6% ↓	12,5% ↑	11,7% ●

#### 4.296. Telefonia pós-paga

Nos últimos 6 meses, você entrou em **contato** com a prestadora (\*).

Canal	2015	2016	2017	2018	2019
Atendimento telefônico	68,4%	69,9% ↑	70,8% ↑	66,9% ↓	61,2% ↓
Atendimento pela internet	26,9%	30,2% ↑	35,5% ↑	36,5% ↑	33,8% ●
Atendimento na loja da operadora	36,7%	36,2% ●	33% ↓	30,5% ↓	26,7% ↓
Nenhum destes canais	16,7%	15,4% ↓	14,9% ●	16,6% ↑	21,9% ↑

#### 4.297. Telefonia pré-paga

Nos últimos 6 meses, você entrou em **contato** com a prestadora (\*)..

Canal	2015	2016	2017	2018	2019
Atendimento telefônico	62,2%	63,6% ↑	64,9% ↑	59,5% ↓	53,1% ↓
Nenhum destes canais	29,4%	27,4% ↓	26,2% ↓	28,2% ↑	32,5% ↑
Atendimento pela internet	17,0%	20,6% ↑	24,4% ↑	27,0% ↑	27,6% ●
Atendimento na loja da operadora	16,0%	15,8% ●	13,8% ↓	15,1% ↑	12,7% ↓

#### 4.298. TV por assinatura

Nos últimos 6 meses, você entrou em **contato** com a prestadora (\*)..

Canal	2015	2016	2017	2018	2019
Atendimento telefônico	70,6%	73,1% ↑	73,1% ●	71,4% ↓	71,8% ●
Atendimento pela internet	23,4%	24,9% ↑	27,4% ↑	29,7% ↑	29,3% ●
Nenhum destes canais	22%	19,6% ↓	18,7% ↓	18,8% ●	18,4% ●
Atendimento na loja da operadora	10,6%	11,2% ↑	8,9% ↓	10,7% ↑	9,7% ↓

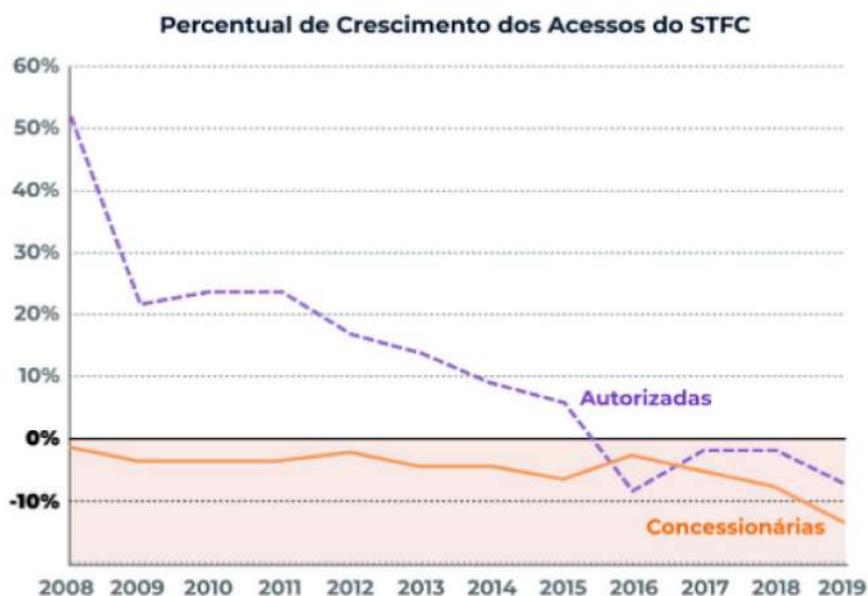
4.299. Observa-se que, quanto à forma de contato utilizado pelos consumidores, o percentual de atendimento na loja da operadora representa, na maioria dos serviços, o menor percentual. Isso indica que o atendimento por meio presencial não corresponde à forma de atendimento mais buscado pelos consumidores. Ou seja, reforça-se a ideia de que a medida é demasiadamente onerosa frente aos benefícios verificados.

4.300. Deve-se ter em mente que com o aprimoramento dos meios de atendimento digitais, a procura pelo meio presencial acabará por ser ainda menor. Conforme exposto na AIR, as notas de qualidade percebida para o atendimento presencial em geral são superiores à do atendimento telefônico e digital, e embora estejam abaixo da avaliação conferida para o atendimento presencial, com a melhoria dos canais digitais, bem como a ampliação dos serviços disponíveis nesse meio, como a migração de ofertas ou rescisão dos contratos, esse cenário tende a ser revertido em favor do consumidor.

4.301. Adicionalmente, no tocante à onerosidade das obrigações de atendimento no estabelecimento, considero pertinente ressaltar que o RGC vigente, em seu art. 40, impõe um maior peso às concessionárias de telefonia fixa, ao prever que apenas estas devem disponibilizar pontos de atendimento em todos os municípios de atuação, quando não houver SAP, conforme consta do Regulamento:

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

4.302. Neste ponto, entendo ser relevante observar, que a procura pelo STFC tem se reduzido ou migrado para planos ofertados por autorizatárias do serviço. O gráfico abaixo mostra tal movimento:



4.303. Resta claro que o STFC, principalmente na modalidade concessão, não possui mais a relevância de anos atrás. Como já citado na presente Análise, os acessos atrelados ao plano básico das concessionárias ou ao AICE representam apenas 4,56% do total de acessos do STFC, ou seja, tal medida imposta às concessionárias tem se prestado a resguardar o acesso a esse tipo de atendimento, ou seja, a menos de 5% dos Consumidores desse serviço.

4.304. Ademais, observou-se que a medida não tem se mostrado efetiva, tendo sido realizado um número ínfimo de atendimentos nos últimos anos, de acordo com dados apresentados pelas duas maiores concessionárias do STFC.

4.305. Encontra-se sob minha relatoria o processo nº 53500.051495/2019-89, interposto pela Oi S.A e o processo nº 53500.006980/2020-31, interposto pela Telefonica Brasil S.A, nos quais ambas apresentam pedido de suspensão da exigibilidade da obrigação de atendimento presencial aos consumidores prevista no art. 40 do RGC, trazendo informações referentes aos atendimentos presenciais realizados nos postos existentes em decorrência da imposição regulamentar.

4.306. Em sua petição (SEI nº 5008855) a Oi expôs o seguinte

13. Para tanto, a Oi atualmente conta com 4.500 pontos de atendimento presencial em diversos municípios, dos quais cerca de 3.900 são providos por meio de contrato com a Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos ("ECT" ou "Correios"). Esse contrato implica num dispêndio anual, por parte da Oi, de cerca de R\$ 13.000.000,00 (conforme valores dispendidos em 2019), ilustrado na tabela a seguir;

14. Ocorre que, a despeito da manutenção dos pontos de atendimento presencial (para viabilização de acesso aos serviços aos clientes em todo o país), o número de atendimentos efetivamente efetuados nos pontos de atendimento físico é irrisório. Em cerca de 3.200 dos pontos de atendimento presencial existentes, nenhum atendimento foi efetuado nos últimos 3 anos, como pode ser verificado na tabela abaixo, que apresenta histórico de atendimentos realizados entre janeiro de 2017 até setembro de 2019:

#### Histórico de atendimentos desde 2017

INDICADOR	2017	2018	2019 <sup>1</sup>	TOTAL
<b>Total de Agências</b>	3.900	3.900	3.900	3.900
<b>Custo Anual (R\$ em milhões)</b>	12,67	12,69	13,21	38,58
<b>TOTAL de Atendimentos</b>	1.749	1.254	1.084	3.816
<b>Custo por Atendimento (R\$)</b>	7.247	10.119	12.190	10.109
<b>Agências SEM Atendimento</b>	3.466	3.561	3.642	3.210
	89%	91%	93%	82%
<b>Agências COM Atendimento</b>	434	339	258	690
<b>Atendimento por agência/mês (com Atend.)</b>	0,34	0,31	0,35	0,15
<b>Atendimento por agência/mês (Total)</b>	0,04	0,03	0,02	0,03

<sup>1</sup> Valores de físicos reais até set/2019 e projetados até dez/2019

4.307. A concessionária aponta ainda que, apesar de não se verificar a ocorrência do atendimento presencial, seus clientes nessas localidades utilizam o atendimento por meio do Call Center, tendo as chamadas recebidas por ela superado em muito o atendimento presencial. Abaixo, tabela, constante da petição (SEI nº 5008855), que apresenta os números de atendimentos por meio utilizado, nas localidades onde houve pelo menos um atendimento presencial no mês de maio de 2019:

#### Comparação Chamadas e Atendimento Presencial<sup>10</sup>

Localidade	Qtd Atend Pres	Qtd Cham SAC	Qtd Clientes
PR_APUCARANA	1	674	10.298
RS_ALEGRETE	1	944	8.770
MG_CATAGUASES	1	818	7.501
PR_COLORADO	1	177	3.038
RO_OURO PRETO DO OESTE	2	282	2.498
RJ_ITAOCARA	1	190	2.366
PR_LOANDA	2	226	2.357
RJ_BOM JARDIM	1	57	2.261
RS_SARANDI	4	61	1.933
SC_PRESIDENTE GETULIO	1	57	1.670
OUTRAS 51 Localidades	91	1.097	20.886
<b>TOTAL</b>	<b>106</b>	<b>4.583</b>	<b>63.578</b>

4.308. Em linha com o que foi trazido pela Oi, a Telefonica manifestou o seguinte em sua carta (SEI nº 5237073):

Atualmente, dentro dos 622 municípios atendidos pela Telefônica por meio da sua outorga de Concessão do STFC Local, 434 são atendidas por meio da parceria firmada com a Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos ("Correios").

(...)

Dentre essas 434 localidades atendidas por meio dos Correios apenas 19 localidades (4,4% do total) realizaram algum tipo de atendimento presencial de consumidores no ano de 2019, sendo que em 90% dessas localidades a quantidade de atendimento a consumidores foi inferior a 7 por ano.

(...)

A eficiência do atendimento da obrigação trazida pelo art. 40 do RGC, quando analisada pela ótica operacional, representou para a Telefônica em 2019 um custo de aproximadamente R\$ 2,1 milhões de reais, que foi o valor repassado aos Correios para o atendimento e manutenção da disponibilidade de atendimento presencial aos consumidores nessas 434 localidades da sua área de Concessão.

(...)

Essa constatação pode ser corroborada quando verificada a imensa quantidade de localidades que sequer receberam a visita de um único cliente ao longo de 2019: 415 localidades dentre 434 atendidas pelos Correios. Esse número representa 95,6% das localidades que atualmente são atendidas por força do art. 40 do RGC.

Cabe observar que os atendimentos dos clientes dessas 415 localidades, assim como das demais 19, foram e continuam sendo realizado por meio dos diversos canais de atendimento disponibilizados pela Telefônica: Central de Atendimento Telefônico, Fale Conosco, Meu Vivo WEB e Meu Vivo Fixo Mobile (App).

4.309. Diante das informações apresentadas, considero que restou demonstrado a preferência dos Consumidores por outros meios de atendimento, portanto, já não se verificam atualmente benefícios decorrentes do disposto no art. 40 que justifiquem a imposição de tal medida

4.310. Ademais, não se pode deixar de considerar que em decorrência da pandemia do COVID-19, que obrigou o fechamento de estabelecimentos comerciais, inclusive lojas das prestadoras de telecomunicações, evidenciou-se a importância do atendimento remoto, que viabilizou o exercício dos direitos dos Consumidores mesmo em situação atípica.

4.311. Nesse ponto entendo pertinente analisar as reclamações que foram recebidas pela Agência sobre o tema, pois tal informação pode funcionar como um termômetro para indicar se a atuação das Prestadoras se encontra aderente à regulamentação do setor.

4.312. De acordo com dados de reclamações disponibilizados pela SRC, foi observado nos primeiros meses da pandemia um aumento gradativo das reclamações sobre atendimento, tendo sido verificadas no seu pico em julho de 2020 um total de 17,2 mil reclamações, o que representou um aumento de aproximadamente 35% em relação à média dos três meses anteriores à pandemia (12,7 mil/mês) e de aproximadamente 59% em relação à média do 2º Semestre de 2019 (10,8 mil/mês).

4.313. No entanto, tais números não podem ser considerados fora do contexto no qual foram observados, de acordo com as Prestadoras tal aumento pode ser atribuído aos efeitos das medidas restritivas adotadas em função do COVID-19 que impactou as operações de atendimento humano nos sites.

4.314. Verifica-se que com a adoção de ações por parte das Prestadoras para mitigar esses transtornos como o atendimento humano remoto e o incentivo para que os consumidores priorizem o autoatendimento pelos canais digitais (app, site e atendente virtual), o número de reclamações entrou em queda, conforme demonstrado no gráfico abaixo:

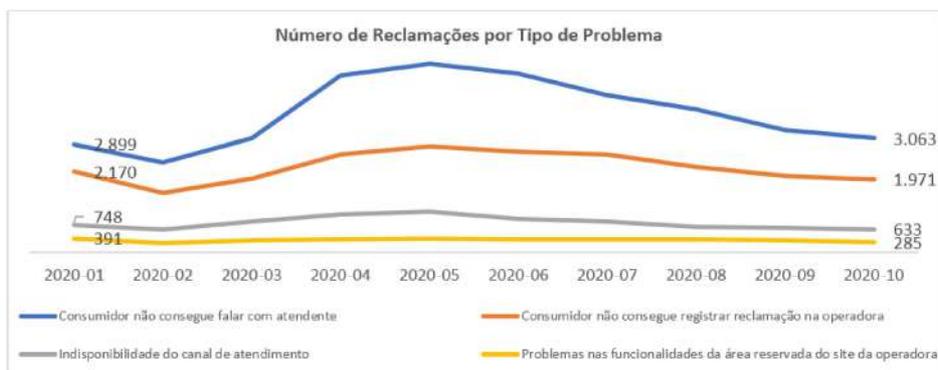


4.315. Ademais importa observar que a participação percentual de reclamações referentes ao tema atendimento no total de reclamações recebidas, mesmo durante a pandemia, apresentou pouca variação, representando em média 5,8% do total de reclamações recebidas na Anatel até setembro de 2020.

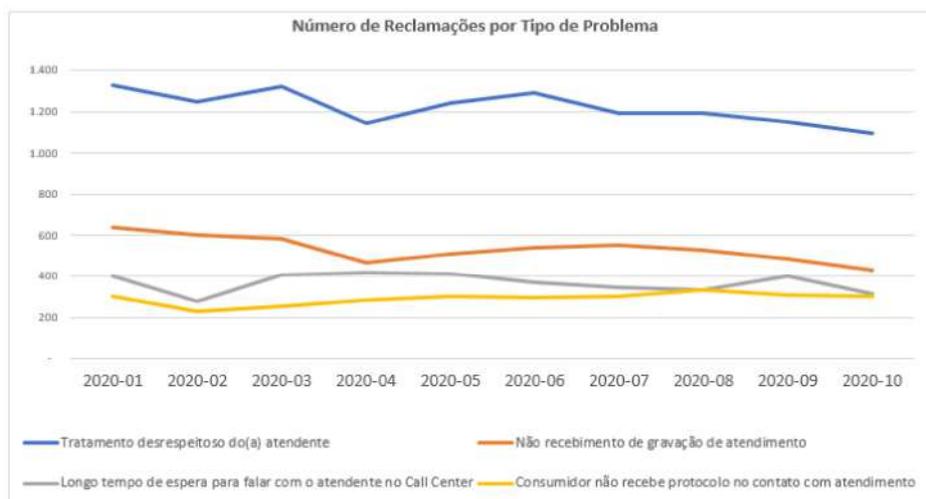
4.316. Dessa forma, pode-se inferir que, embora tenha sido observada uma elevação nas reclamações referentes ao tema atendimento, essas não se limitaram a ele, podendo ser atribuídas às condições atípicas verificadas na pandemia, não apontando, portanto, para uma insuficiência do atendimento remoto como forma de atendimento aos Consumidores.

4.317. Se analisarmos os números desagregados por tipo de problema apontado pelos consumidores, também se verifica que, mesmo os problemas de atendimento que mais subiram durante a pandemia, quais sejam (i) consumidor não consegue falar com atendente; (ii) consumidor não consegue registrar reclamação; (iii) fornecimento de informações divergentes, incompletas ou omissas; e (iv) indisponibilidade do canal de atendimento, já se encontram em patamares até mesmo inferiores aos observados no início do ano.

4.318. O gráfico abaixo apresenta o comportamento das reclamações de atendimento por tipo de problema:



4.319. Outros temas relacionados a atendimento não apresentaram alteração significativa durante o período da pandemia, podendo ser observado inclusive uma leve queda. São eles: (i) Tratamento desrespeitoso do(a) atendente; (ii) Não recebimento de gravação de atendimento; (iii) Longo tempo de espera para falar com o atendente no Call Center e (iv) Consumidor não recebe protocolo no contato com atendimento, conforme gráfico abaixo:



4.320. Assim, considero que a situação vivenciada no país em decorrência da pandemia do COVID-19 possibilitou vislumbrar a adequação da proposta trazida na AIR referente à redução da obrigação referente ao atendimento nos estabelecimentos.

4.321. A utilização do atendimento remoto já vinha se ampliando e esse movimento teve que se intensificar em decorrência da inviabilidade de uso de outro meio, possibilitando que mais Consumidores experimentassem esse atendimento que antes não buscavam.

4.322. Acredito que com isso a procura pelo meio de atendimento presencial tenderá a se reduzir ainda mais, uma vez que os Consumidores acabaram percebendo os benefícios decorrentes do uso do atendimento remoto.

4.323. Dessa forma, considerando as peculiaridades do referido artigo e todo o contexto exposto, entendo oportuno e pertinente propor a adoção de medida cautelar no intuito de suspender a exigibilidade da obrigação de atendimento presencial aos consumidores prevista no art. 40 do RGC.

4.324. Assim, passa-se a verificar se restam atendidos os requisitos requeridos para a sua adoção, quais sejam: i) caracterização do *fumus boni iuris* (fumaça do bom direito) e do ii) *periculum in mora* (perigo da demora).

4.325. Inicialmente, destaca-se a competência desse Colegiado para a adoção de tal medida, conforme preceitua o art. 19 da Lei nº 9.472/97:

Art. 19. À Agência compete adotar as medidas necessárias para o atendimento do interesse público e para o desenvolvimento das telecomunicações brasileiras, atuando com independência, imparcialidade, legalidade, impessoalidade e publicidade, (...).

4.326. A possibilidade de adoção de medida cautelar encontra respaldo nos termos do disposto no art. 45 da Lei nº 9.784, 1999, que regula o processo administrativo no âmbito da Administração Pública Federal, *in verbis*:

Art. 45. Em caso de risco iminente, a Administração Pública poderá motivadamente adotar providências **acauteladoras** sem a prévia manifestação do interessado.

4.327. As condições para adoção de medidas cautelares pela Anatel encontram-se disciplinadas no art. 52 de seu Regimento Interno, que dispõe o seguinte:

Art. 52. A Agência poderá, motivadamente e observadas as competências estabelecidas neste Regimento, adotar **medidas cautelares indispensáveis para evitar dano grave e irreparável ou de difícil reparação**, sem a prévia manifestação do interessado.

§ 1º Até que eventual pedido de concessão de efeito suspensivo seja julgado, todas as decisões previstas na medida cautelar deverão ser cumpridas.

§ 2º A decisão do pedido de concessão de efeito suspensivo terá caráter urgente e prioritário em face dos demais.

§ 3º As medidas cautelares podem ser adotadas no curso do procedimento ou, em caso de risco iminente, antes dele.

§ 4º As medidas cautelares adotadas no curso do procedimento não obstam o seu prosseguimento, devendo todos os atos a elas relativos ser apensados em autos apartados.

§ 5º Caso haja recurso contra a decisão que adotar medidas cautelares, os autos apartados devem ser desapensados do procedimento principal, se houver, para análise e decisão pela autoridade competente. (grifos)

- 4.328. Ressalta-se que os estudos desenvolvidos na AIR concluíram pela exclusão da obrigação prevista no art. 40, num contexto de ampliação do uso de outros meios de atendimento que já se verifica hoje.
- 4.329. Conforme exposto, houve uma alteração no comportamento dos consumidores em relação ao uso de outros meios de atendimento, principalmente com a ampliação do meio digital. Adicionalmente, tem-se uma migração relevante dos Consumidores para o uso de outros serviços para comunicação que não o STFC, como a telefonia móvel ou uso de dados fixos.
- 4.330. Dessa forma, já hoje, antes mesmo da abertura da Consulta Pública para alteração do RGC, resta configurada a inadequação da disposição regulamentar imposta às concessionárias e, portanto, tal situação, de pouca razoabilidade e carência de proporcionalidade da medida, aponta para o *fumus boni iuris* na suspensão do art. 40 do RGC vigente.
- 4.331. Ademais, a obrigação ora tratada mostra-se consideravelmente onerosa, a manutenção do referido artigo impõe às concessionárias um significativo dispêndio financeiro podendo comprometer ou até mesmo inviabilizar a alocação de recursos em questões mais demandadas pelos Consumidores atuais.
- 4.332. Tal fato reforça-se no contexto atual gerado pela pandemia do COVID-19, dado que embora os estabelecimentos tenham sido fechados por imposição dos governos municipais, em razão da previsão regulamentar, restaram mantidos os custos dela decorrente, sem que se verifique uma contrapartida efetiva aos Consumidores.
- 4.333. Assim, entendo que se a medida for mantida como prevista atualmente, continuará imputando às concessionárias obrigação desproporcionalmente onerosa frente aos benefícios trazidos aos usuários, restando caracterizado o *periculum in mora*.
- 4.334. Dessa forma, caracterizado o *fumus boni iuris* e o *periculum in mora*, **proponho** determinar cautelarmente a suspensão imediata da eficácia do artigo 40 do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC, aprovado pela Resolução nº 632, de 07 de março de 2014, até que se ultime a revisão do citado Regulamento.
- 4.335. Saliente-se que tal medida já foi anteriormente adotada por esta Agência, que optou por suspender a exigência de terminado indicador de qualidade, considerando a existência de alteração regulamentar, *in verbis*:

Acórdão nº 507, de 06 de setembro de 2018

Processo nº 53500.001330/2014-51

Recorrente/Interessado: MMDS BAHIA LTDA.

CNPJ/MF nº 04.039.72910001-22

Conselheiro Relator: Emmanoel Campelo de Souza Pereira

Fórum Deliberativo: Reunião nº 857, de 23 de agosto de 2018

EMENTA

PADO. SCO. RECURSO ADMINISTRATIVO. DESCUMPRIMENTO DA METODOLOGIA DE COLETA, CÁLCULO E CONSOLIDAÇÃO E DAS METAS ESTABELECIDAS NO PGMQ-TV POR ASSINATURA. CONHECIMENTO E PROVIMENTO PARCIAL. PRINCÍPIO DA BOA FÉ DO ADMINISTRADO. NECESSIDADE DE SUSPENSÃO DA EXIGÊNCIA DE CUMPRIMENTO DE META. PRECEDENTES DO CONSELHO.

1. Procedimento para Apuração de Descumprimento de Obrigações (Pado) instaurado com o intuito de apurar irregularidades referentes ao Plano Geral de Metas de Qualidade para os Serviços de Televisão por Assinatura (PGMQ – TV por Assinatura), aprovado pela Resolução nº 411, de 14 de julho de 2005.
2. Verificada presença de requisitos de admissibilidade recursal. Conhecimento.
3. Pelo conhecimento e provimento parcial do Recurso Administrativo interposto, no sentido de alterar o valor da multa total aplicada, em razão de correção de erro material.
4. A despeito de entender que a desconsideração de cumprimento de determinado indicador, ainda que na hipótese de inviabilidade técnica de aferição do Índice de Chamadas Completadas (ICC), deveria se dar por meio da edição de nova resolução com a exclusão do referido índice, sendo antes realizada a devida consulta pública, na forma regimental, nos termos do que ficou consignado pela Procuradoria em sua Nota Técnica nº 1.031-2007/PGF/PFE-PDF/ANATEL, de 5 de outubro de 2007, considera-se que a cobrança pelo cumprimento do indicador não deve recair indistintamente à Prestadora, sem que se leve em conta a orientação passada por representante do órgão regulador e isso em estrita observância ao princípio da boa-fé, já que um dos deveres do administrado, positivado no art. 4º, II, da Lei de Processo Administrativo, Lei nº 9784/99, é "proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé."
5. Considerando-se a inviabilidade técnica para o cumprimento do indicador e o princípio da boa fé do administrado, entende-se, salvo melhor juízo, que o referido indicador já deveria ter sido revogado. Esta foi, inclusive, a orientação

deste Colegiado que, em sua Reunião Técnica nº 131, ocorrida em 19 de junho de 2007, manifestou-se favorável à alteração do PGMQ - TV por assinatura. Mesmo com todos os esforços empreendidos pela área técnica, a referida alteração não se concretizou. Atualmente, tal questão já se encontra endereçada no âmbito da revisão dos Regulamentos de Qualidade dos serviços, em curso nos autos do Processo nº 53500.006207/2015-16.

**6. Suspender cautelarmente a eficácia do art. 13 do Plano Geral de Metas de Qualidade para os Serviços de Televisão por Assinatura (PGMQ - TV por Assinatura), aprovado pela Resolução nº 411, de 14 de julho de 2005, até que se ultime a revisão do Regulamento de Qualidade dos serviços, em curso nos autos do Processo nº 53500.006207/2015-16.**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos os presentes autos, acordam os membros do Conselho Diretor da Anatel, por unanimidade, nos termos da Análise nº 128/2018/SEI/EC (SEI nº 3064267), integrante deste acórdão:

a) conhecer do Recurso Administrativo interposto para, no mérito, dar-lhe provimento parcial no sentido de alterar o valor da multa total de R\$ 21.560,00 (vinte e um mil, quinhentos e sessenta reais) para R\$ 21.120,00 (vinte e um mil, cento e vinte reais), em razão de correção de erro material; e,

**b) determinar cautelarmente a suspensão da eficácia do art. 13 do Plano Geral de Metas de Qualidade para os Serviços de Televisão por Assinatura (PGMQ - TV por Assinatura), aprovado pela Resolução nº 411, de 14 de julho de 2005, até que se ultime a revisão dos Regulamentos de Qualidade dos serviços, em curso nos autos do Processo nº 53500.006207/2015-16.**

Participaram da deliberação o Presidente Juarez Quadros do Nascimento e os Conselheiros Anibal Diniz, Otavio Luiz Rodrigues Junior, Leonardo Euler de Moraes e Emmanoel Campelo de Souza Pereira.

Acórdão nº 12, de 04 de janeiro de 2019

Processo nº 53500.045894/2018-20

Recorrente/Interessado: SINDICATO NACIONAL DAS EMPRESAS DE TELEFONIA E DE SERVIÇOS MÓVEL CELULAR E PESSOAL - SINDITELEBRASIL

CNPJ/MF nº 06.102.961/0002-74

Conselheiro Relator: Anibal Diniz

Fórum Deliberativo: Circuito Deliberativo nº 3, de 4 de janeiro de 2019

EMENTA

PEDIDO APRESENTADO PELO SINDICATO NACIONAL DAS EMPRESAS DE TELEFONIA FIXA E DE SERVIÇO MÓVEL PESSOAL - SINDITELEBRASIL, DE SUSPENSÃO CAUTELAR IMEDIATA DA EFICÁCIA DO ART. 16 DO REGULAMENTO DE GESTÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO MÓVEL PESSOAL (RGQ-SMP), APROVADO PELA RESOLUÇÃO Nº 575, DE 28 DE OUTUBRO DE 2011. SUSPENSÃO DA EXIGIBILIDADE DAS SANÇÕES DE MULTAS. PELO ACATAMENTO DO PEDIDO.

1. Trata-se de petição impetrada pelo SINDITELEBRASIL, com pedido de suspensão cautelar imediata da eficácia do art. 16 do Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço Móvel Pessoal (RGQ-SMP), aprovado pela Resolução nº 575, de 28 de outubro de 2011, referente ao indicador "Taxa de Completamento - SMP4", e da exigibilidade das sanções de multas, em razão de seu descumprimento.

2. O acompanhamento do cumprimento do indicador indica dificuldade de seu atingimento desde a edição do RGQ-SMP.

3. A análise dos resultados efetuados na Agência apontam que há relevante grau de influência do comportamento dos consumidores na possibilidade de cumprimento da meta estabelecida para o indicador SMP4.

4. O processo de edição do novo Regulamento da Qualidade dos Serviços de Telecomunicações da Anatel (RQUAL) propõe a descontinuidade do indicador.

5. A manutenção de sua exigibilidade traz sancionamentos relevantes às Prestadoras, com risco de imputação de sanção injusta.

6. Existem precedentes recentes na Agência de suspensão de obrigações de forma cautelar.

7. Proponho determinar a suspensão cautelar imediata da eficácia do art. 16 do Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço Móvel Pessoal (RGQ-SMP), aprovado pela Resolução nº 575, de 28 de outubro de 2011, referente ao indicador "Taxa de Completamento - SMP4", até que se ultime a revisão dos Regulamentos de Qualidade dos serviços, em curso nos autos do Processo nº 53500.006207/2015-16.

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos os presentes autos, acordam os membros do Conselho Diretor da Anatel, por unanimidade, nos termos da Análise nº 343/2018/SEI/AD (SEI nº 3638065), integrante deste acórdão, suspender cautelarmente a eficácia do art. 16 do Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço Móvel Pessoal (RGQ-SMP), aprovado pela Resolução nº 575, de 28 de outubro de 2011, referente ao indicador "Taxa de Completamento - SMP4", até que se ultime a revisão dos Regulamentos de Qualidade dos serviços, em curso nos autos do Processo nº 53500.006207/2015-16.

Participaram da deliberação o Presidente Leonardo Euler de Moraes e os Conselheiros Anibal Diniz, Emmanoel Campelo de Souza Pereira e Moisés Queiroz Moreira

4.336. Ainda nesse contexto, importa tratar de petição (SEI nº 6244764) juntada aos autos pela Oi. S.A em 25/11/2020.

4.337. Dispõe a Súmula nº 21 - Anatel:

As petições extemporâneas, quando não caracterizado abuso do exercício do direito de petição, devem ser conhecidas e analisadas pelo Conselho Diretor desde que protocolizadas até a data de divulgação da pauta de Reunião na Biblioteca e na página da Agência na internet.

É facultado o exame dessas petições, no caso concreto, pelo Conselheiro ou pelo Conselho Diretor após o prazo estipulado e até o julgamento da matéria, sobretudo se a manifestação do interessado trazer a lume a notícia de fato novo ou relevante que possa alterar o desfecho do processo.

Não há necessidade de desentranhamento de petições extemporâneas, ainda que não conhecidas por esse órgão colegiado.

4.338. Suas disposições são invocadas por ter a Oi, como já exposto, apresentado nos autos petição, após a divulgação da inclusão da matéria em pauta da 893ª RCD.

4.339. Examinando seus termos, verifica-se que seu pedido consiste na suspensão da obrigação do atendimento presencial aos consumidores pelas concessionárias, conforme determinado pelo RGC, o que coincide com a proposta que ora trago para dar tratamento ao tema.

4.340. Por tal razão, proponho ao CD receber a Petição SEI nº 6244764 e acolher o pedido nela constante no sentido de suspender o art. 40 do RGC vigente.

4.341. Por fim, **proponho** adotar as alterações sugeridas no RGC, nos termos da Minuta de Resolução EC (SEI nº 5290678).

#### **Tema 04: Telemarketing**

4.342. Quanto ao tema a AIR apontou que o excessivo número de chamadas inoportunas para a venda de serviços de telecomunicações gera demanda social pela regulação do tema.

4.343. De acordo com pesquisa da Truecaller, citada na AIR (SEI nº 3644357, pg. 197), o Brasil ocupa o primeiro lugar do ranking de países mais afetados por ligações indesejadas de telemarketing.

4.344. Verifica-se que o RGC vigente traz vedação apenas para o recebimento sem autorização prévia, de mensagens (de texto (SMS) ou pré-gravadas) de cunho publicitário no aparelho celular, ou seja, não se aplica às chamadas telefônicas. A AIR destaca *que não existe, no RGC, qualquer dispositivo referente a ligações de telemarketing, provenientes ou não de prestadora de serviços de telecomunicações.*

4.345. Assim, com o objetivo de evitar que o consumidor receba ligações de telemarketing de serviços de telecomunicações sem seu consentimento, foram analisadas alternativas, conforme exposto na AIR:

<b>Tema 04: telemarketing</b>	
Problema	O excessivo número de chamadas inoportunas para a venda de serviços de telecomunicações gera demanda social pela regulação do tema.
Objetivos	Evitar que o consumidor receba ligações de telemarketing de serviços de telecomunicações sem seu consentimento.
Alternativas	Alternativa A – Manter as atuais obrigações sobre o envio de mensagens de cunho publicitário (status quo); Alternativa B – <b>Regulamentar o direito de não receber contatos de cunho publicitário das prestadoras de telecomunicações (inclusive chamadas);</b> Alternativa C – Não regulamentar contatos de telemarketing.

4.346. Analisando-se as vantagens e desvantagens de cada uma das alternativas consideradas, concluiu-se pela adoção da alternativa B acima, que busca regulamentar o direito de não receber contatos de cunho publicitário das prestadoras de telecomunicações, incluindo as chamadas.

4.347. As restrições impostas obedecem ao escopo de atuação regulatória da Agência e ajudam a minimizar o incômodo a consumidores que não desejam receber esse tipo de ligações.

4.348. A AIR trouxe a seguinte fundamentação quanto à alternativa adotada:

A alternativa apresenta vantagem comparativa em relação à alternativa “A” no que se refere à proteção do consumidor ao acrescentar a proibição de ligações de telemarketing em telefones fixo e móvel, salvo seu consentimento prévio, livre e expresso. Atualmente, o RGC proíbe apenas mensagens de texto (SMS) e mensagens pré-gravadas para celulares.

Entretanto, essa alternativa pode não ser suficientemente adequada para solucionar o problema dos consumidores, pois trata apenas de publicidade das prestadoras de serviços de telecomunicações, e não de publicidade de outras empresas que utilizam o serviço das prestadoras.

Para o setor regulado, a alternativa apresenta potencial desvantagem no sentido do argumento de que a intensificação do controle sobre as ligações originadas por prestadoras de telecomunicações ou seus parceiros comerciais resultaria em discriminação em relação aos outros setores da economia, os quais estariam teoricamente dispensados de obrigações relacionadas ao assunto. Todavia, como demonstram os fatos colhidos até o momento, as prestadoras de serviços de telecomunicações estão entre as que mais efetuam ligações inoportunas.

Para a Anatel, a alternativa vai ao encontro de parte dos anseios da sociedade, com potencial de redução do número de reclamações, não implicando em custos significativos.

4.349. Quanto à operacionalização da alternativa sugerida, consta da AIR o seguinte:

O direito de não receber mensagens publicitárias sem consentimento prévio, livre e expresso encontra no artigo 3º, XVIII, no Capítulo I (Dos direitos dos consumidores) do Título II (Dos direitos e deveres dos consumidores) do RGC. Sua redação será ajustada de forma a incorporar não só mensagens publicitárias, como também as ligações.

Ademais, para que não haja entendimento restrito do termo “cunho publicitário”, a redação também deve ser ajustada para esclarecer que a oferta de serviços também se enquadra na mesma vedação.

Detalhamentos quanto à concretização do direito podem ser tratados no Grupo de Implementação.

4.350. De acordo com o disposto na Minuta de Regulamento encaminhada pela área técnica (SEI nº 363982), a proposta restou materializada nos seguintes termos:

Art. 3º O Consumidor dos serviços abrangidos por este Regulamento tem direito, sem prejuízo do disposto na legislação aplicável:

(...)

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

4.351. A PFE, em seu Parecer nº 383/2019/PFE-ANATEL/PGF/AGU (SEI nº 4256592), manifestou-se no seguinte sentido:

289. Não se vislumbra qualquer óbice à proposta, que visa preservar, de forma mais ampla, o consumidor de ligações e mensagens inoportunas/ indesejadas, de modo a atender os anseios da sociedade.

290. Recomenda-se apenas que se avalie incluir referência não só a serviços, mas também a produtos das prestadoras de serviços de telecomunicações. Nesse caso, por exemplo, pode ser utilizada a seguinte redação:

**Proposta de redação da PFE:**

Art. 3º O Consumidor dos serviços abrangidos por este Regulamento tem direito, sem prejuízo do disposto na legislação aplicável:

(...)

XVIII - ao não recebimento de chamada e 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;

4.352. Nos termos do Informe nº 85/2019/PRRE/SPR (SEI nº 4260214), a área técnica entendeu por acatar a proposta da PFE, mas ponderou o seguinte:

3.99. Esta área técnica está de acordo com a sugestão da PFE/Anatel. Entretanto, observa-se que o tema das chamadas publicitárias ou para oferta de serviços e produtos está sendo tratado em processo apartado, em atenção à alínea 'c' do Despacho Ordinatório do SEI nº 4265713, exarado em 13 de junho de 2019 pelo Conselho Diretor.

3.100. Conforme consta do referido Despacho Ordinatório, o tratamento do tema das "chamadas indesejadas" em processo específico - e não em conjunto com a revisão do RGC - deve imprimir maior celeridade à disciplina do assunto, atendendo à demanda da sociedade.

3.101. Nesse sentido, instaurou-se o processo nº 53500.024290/2019-21, por meio do qual se propuseram as seguintes alterações ao RGC:

**Minuta de Resolução (SEI nº 4299855)**

Art. 1º Alterar o inciso XVIII do Art. 3º do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC, aprovado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014, que passa a vigorar com a seguinte redação:

“Art. 3º .....

XVIII - ao não recebimento de chamada e 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;” (NR)

Art. 2º Alterar o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC, aprovado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014, que passa a vigorar acrescido do seguinte Capítulo I-A, no Título IV:

“TÍTULO IV

DA OFERTA

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

.....  
CAPÍTULO I-A

DAS CHAMADAS PUBLICITÁRIAS OU PARA OFERTA DE SERVIÇOS E PRODUTOS

Art. 49-A. As Prestadoras devem observar os seguintes princípios ao realizar chamadas publicitárias ou para oferta de serviços e produtos:

I - adequação dos horários para chamadas aos consumidores;

II - observância de quantidade razoável de ligações para os Consumidores e não realização de chamadas de forma insistente;

III - respeito ao desejo dos Consumidores de não receber chamadas;

IV - tratamento adequado de reclamações sobre chamadas indesejadas; e

V - garantia de proteção aos dados pessoais.

Parágrafo único. O Grupo de Implantação acompanhará, nos termos do art. 108, a efetivação dos princípios acima listados.” (NR)

Art. 3º Esta Resolução entra em vigor 30 (trinta) dias após sua publicação.

3.102. **Como se observa do texto proposto, acatou-se a sugestão da PFE/ Anatel quanto à redação do art. 3º, inciso XVIII. A inclusão do Capítulo I-A, não previsto inicialmente nesta revisão do RGC, se fundamenta no acompanhamento do tema chamadas indesejadas, o qual indicou que apenas prever o consentimento do consumidor como condição para recebimento das chamadas publicitárias pode não ser suficiente para mitigar o problema identificado. Isso porque os consumidores que estiverem dispostos a receber chamadas publicitárias ainda poderão, por exemplo, estar sujeitos a receber chamadas em excesso, e em horários inapropriados, como à noite, aos finais de semana e feriados.**

3.103. A fundamentação da proposta de alteração pontual para tratamento das chamadas publicitárias ou para venda de serviços e produtos consta do Informe nº 88/2019/PRRE/SPR (SEI nº 4279288) e será replicada na minuta de Regulamento anexa a este Informe.

3.104. Considerando-se que a proposta de novo RGC indica quais as regras aplicáveis às PPPs, e a disciplina das mensagens e chamadas para ofertas de produtos e serviços daquelas prestadoras deve obedecer ao disposto acima, propõe-se mencionar o artigo que trata da referida regra dentre aqueles listados no art. 88 da proposta de novo RGC. (grifos)

4.353. Mesmo diante das iniciativas já construídas no sentido de evitar-se a propagação das chamadas indesejadas para os consumidores, dentre elas destacando-se a criação do site [www.naomeperturbe.com.br](http://www.naomeperturbe.com.br), entendendo que conforme asseverou a área técnica deve a Agência atuar de forma mais responsiva nesse tema.

4.354. Neste sentido, a área técnica propôs que o Regulamento preveja princípios a serem observados pelas prestadoras quando da realização de chamadas para oferta de produtos e serviços, com o intuito de balizar sua atuação, evitando-se os incômodos já identificados em reclamações apresentadas pelos consumidores, nos termos da Minuta de Resolução PRRE (SEI nº 4561899):

#### CAPÍTULO III

#### DAS CHAMADAS PUBLICITÁRIAS OU PARA OFERTA DE SERVIÇOS E PRODUTOS

Art. 41 As Prestadoras devem observar os seguintes princípios ao realizar chamadas publicitárias ou para oferta de serviços e produtos:

I - adequação dos horários para chamadas aos consumidores;

II - observância de quantidade razoável de ligações para os Consumidores e não realização de chamadas de forma insistente;

III - respeito ao desejo dos Consumidores de não receber chamadas;

IV - tratamento adequado de reclamações sobre chamadas indesejadas; e

V - garantia de proteção aos dados pessoais.

Parágrafo único. O Grupo de Implantação acompanhará a efetivação dos princípios acima listados.

4.355. Quanto ao tema, **proponho** apenas ajustar a redação do **caput** para tornar claro que tais chamadas e ofertas de serviços apenas devem ocorrer nos casos em que o Consumidor opte, e do inciso I do referido dispositivo de modo a delimitar a adequação dos horários, no seguinte sentido:

Art. 35 As Prestadoras devem observar os seguintes princípios ao realizar chamadas publicitárias ou para oferta de serviços e produtos, **no caso de consentimento prévio, livre e expresso do Consumidor:**

I - adequação dos horários para chamadas aos consumidores, **não podendo extrapolar o horário comercial;**

(...)

4.356. Por fim, importa destacar que, nos termos do Acórdão nº 92, de 12 de março de 2020 (SEI nº 5331052), o Conselho Diretor aprovou o arquivamento do Processo nº 53500.024290/2019-21, que tratava de proposta de alteração pontual do RGC vigente, quanto à disciplina das chamadas publicitárias e para oferta de serviços e produtos realizadas por prestadoras de serviços de telecomunicações.

#### Tema 05: Rastreamento de demandas

4.357. Atualmente, a regulamentação estabelece que o número do protocolo deverá ser informado no início do atendimento nos casos de interações originadas pelo consumidor.

4.358. O detalhamento e a uniformidade de regras sobre o fornecimento de protocolo, sem consideração das especificidades dos canais de atendimento, elevam, segundo as prestadoras, o custo das obrigações e podem gerar envios desnecessários de protocolos ao consumidor, com consequente confusão na informação.

4.359. Assim, com o objetivo de garantir a eficiência dos instrumentos para rastreamento de demandas dos consumidores, em especial do protocolo, evitando regras desnecessárias, foram analisadas alternativas, conforme exposto na AIR:

Tema 05: rastreamento de demandas	
<b>Problema</b>	O detalhamento e a uniformidade de regras sobre o fornecimento de protocolo, sem consideração das especificidades dos canais de atendimento, elevam, segundo as prestadoras, o custo das obrigações e podem gerar envios desnecessários de protocolos ao consumidor, com consequente confusão na informação.
<b>Objetivos</b>	Garantir eficiência dos instrumentos para rastreamento de demandas dos consumidores, em especial do protocolo, evitando regras desnecessárias.
<b>Alternativas</b>	Alternativa A – Manter as obrigações atuais (status quo); Alternativa B – Retirar do RGC as obrigações sobre protocolo e remeter ao Decreto do SAC as disposições sobre o tema no âmbito do atendimento telefônico; <b>Alternativa C – Criar regras simplificadas para disciplinar o cumprimento das regras do Decreto do SAC no atendimento telefônico, bem como para garantir a rastreabilidade no atendimento digital e nos estabelecimentos.</b>

4.360. Analisando-se as vantagens e desvantagens de cada uma das alternativas consideradas, a AIR concluiu pela adoção da alternativa C acima, que estabelece um número único de protocolo por atendimento, a ser informado durante o atendimento, de modo a garantir a efetiva rastreabilidade dos atendimentos e a facilidade de controle por parte dos consumidores.

4.361. A análise constante da AIR ressaltou que *a obrigatoriedade de registro número dos atendimentos, estabelecida pelo Decreto do SAC, é mantida, mas aperfeiçoada para se adequar às características do atendimento para o setor de telecomunicações. Já a obrigatoriedade de protocolo para o atendimento digital continua a fazer parte da norma tendo em vista a perspectiva de crescimento e uso desses canais. Ao trabalhar sob a ótica de simplificação, a Anatel busca que o número de protocolo gerado seja, de fato, útil ao consumidor.*

4.362. Quanto à operacionalização da alternativa sugerida, consta da AIR o seguinte:

A implementação se dá com alteração pontual, de forma a se prever, nas regras gerais de atendimento, o fornecimento de protocolo ao consumidor, sem se adentrar em questões operacionais de formação de protocolo e do momento de seu fornecimento, exceto aquelas que facilitam o acompanhamento e a rastreabilidade.

Em sentido análogo, é importante que se continue prevendo que todo atendimento deve receber protocolo, sendo que a especificação e devido detalhamento desta obrigação pode ficar a cargo do Grupo de Implantação do regulamento.

4.363. Verifica-se que a proposta mantém a exigência de fornecimento de um número de protocolo ao consumidor, no entanto, sem apresentar o detalhamento exigido pelo RGC vigente.

4.364. No entanto, acredito ser melhor endereçada a questão apenas informando a obrigação de protocolo sem especificar o momento, tendo em vista que já existe previsão no Decreto do SAC, no seguinte sentido:

Art. 15. Será permitido o acompanhamento pelo consumidor de todas as suas demandas por meio de registro numérico, que lhe **será informado no início do atendimento.**

4.365. Logo, em caso de alteração legal, o regulamento não se torna obsoleto. **Proponho**, portanto, que reste previsto o seguinte no RGC:

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

4.366. A PFE, nos termos do Parecer nº 383/2019/PFE-ANATEL/PGF/AGU (SEI nº 4256592), se manifestou favoravelmente à proposta, não tendo vislumbrado qualquer óbice nesse ponto, apenas apontando a necessidade de alinhamento das alterações ora propostas no RGC, com as constantes do Regulamento de Qualidade, no seguinte sentido:

297. Não são vislumbrados óbices jurídicos à proposta, tendo em vista que o consumidor será informado a respeito do número do protocolo durante o atendimento.

298. No ponto, é importante registrar que a proposta de Resolução que aprova o Regulamento Geral de Qualidade (Processo Administrativo nº 53500.006207/2015-16), que se encontra, atualmente, submetida ao Conselho Diretor da Agência, prevê a inclusão, no RGC, de dispositivos que estabelecem a necessidade de implantação de uma Ouvidoria Setorial no âmbito das prestadoras de serviços de telecomunicações.

299. As demandas submetidas à Ouvidoria, de acordo com a proposta, deterão um número específico de protocolo e essa submissão passaria a ser uma condição para que o consumidor submeta a demanda à Anatel, simplificando e diminuindo o volume de demandas submetidas a esta Agência.

300. Dessa forma, é importante que a proposta de RGC seja alinhada a esta proposição, já em fase avançada no âmbito da Agência, que estabelece a Ouvidoria como uma espécie de setor com caráter “recursal” dentro da prestadora e que gerará, inclusive, um número de protocolo específico.

4.367. No tocante aos apontamentos realizados pela PFE, nos termos do Informe nº 85/2019/PRRE/SPR (SEI nº 4260214), a área técnica manifestou sua concordância, conforme abaixo transcrito:

3.106. Esta área técnica está de acordo com a observação da PFE/ Anatel no sentido de que as alterações ao RGC propostas no processo relativo ao RQUAL deverão ser incorporadas ao novo RGC, dentre as quais está o dispositivo que prevê que as demandas recebidas pelos canais da Ouvidoria receberão protocolo específico. A proposta de Resolução anexa a este Informe já contempla a referida sugestão.

4.368. Assim, considero que a proposta trazida pela área técnica se mostrou adequada para dar tratamento ao problema identificado. Nesse sentido, **proponho** adotar as alterações sugeridas no RGC, nos termos da Minuta de Resolução EC (SEI nº 5290678).

#### **Do disposto no Regulamento de Qualidade**

4.369. A Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019, aprovou o Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações – RQUAL, impactando alguns temas do Regulamento ora tratado.

4.370. Importa ressaltar que os pontos referentes ao RGC já tratados no âmbito do Regulamento de Qualidade, não serão submetidos novamente ao crivo da sociedade por meio do procedimento de Consulta Pública proposto nos presentes autos, tendo em vista que os temas constantes na citada Resolução foram amplamente debatidos com a sociedade e passaram por aprovação do Conselho Diretor, respeitando-se o processo regulamentar pertinente.

4.371. No entanto, ainda que os temas abordados já tenham passado por CP, verificou-se a necessidade de realizar ajustes redacionais, cabendo ressaltar que estes não resultarão em alterações de mérito da proposta já debatida. Tais modificações serão realizadas apenas para trazer mais clareza ao texto e manter coerência com o restante da proposta objeto do presente processo.

4.372. Dessa forma, transcrevo abaixo os dispositivos tratados pelo RQUAL cuja redação deve ser considerada na minuta submetida à sociedade, não cabendo, no entanto, manifestações a respeito desses.

Art. 30 Rescindido o Contrato de Prestação de Serviço antes do final do Prazo de Permanência, a Prestadora pode exigir o valor da multa estipulada, a qual deve ser proporcional ao tempo restante para o término do Prazo de Permanência e nunca superior ao valor do benefício concedido.

§ 1º 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.

§ 2º É vedada a cobrança prevista no **caput** na hipótese de rescisão em razão de descumprimento de obrigação contratual ou legal por parte da Prestadora, cabendo a ela o ônus da prova da não-procedência do alegado pelo Consumidor.

§ 3º O Consumidor poderá comprovar descumprimento individual de contrato, no caso do funcionamento do serviço de banda larga fixa (SCM), realizando no mínimo 10 (dez) testes no canal oficial em dias e horários diferentes, nos termos do Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações.

§ 4º A previsão contida neste artigo não se aplica para isentar o Consumidor do pagamento das parcelas vincendas em razão de aquisição de equipamento junto à Prestadora.

§ 5º Devem ser mantidos todos os benefícios auferidos pelo Consumidor no momento da contratação.

(...)

## TÍTULO VII

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

#### CAPÍTULO I

##### DA OUVIDORIA

Art. 82 As Prestadoras de serviços de telecomunicações devem 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 devem apresentar, no mínimo: o número do 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 é de 10 (dez) dias corridos.

§ 8º A Prestadora elaborará Manual, que deverá ser disponibilizado em seu site, sobre as regras de atendimento da Ouvidoria, especificando, no mínimo:

a) Padrões de atendimento, incluindo formas e procedimentos de tratamento do(s) canal(is); e,

b) Horários de atendimento, respeitando, no mínimo, o período estabelecido no §3º deste artigo, para os canais telefônicos.

§ 9º A Prestadora disponibilizará em seus canais de atendimento opção de contato com a Ouvidoria.

#### SEÇÃO I

##### DO DEVER DE ELABORAR RELATÓRIOS

Art. 83 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 deverá ser 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. 84 Vencido o prazo de resposta da Ouvidoria, havendo discordância em relação às providências adotadas, as demandas podem 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 nesta Agência.

## Da Minuta de Resolução

### Vigência

4.373. Verifica-se que o art. 2º da Minuta (SEI nº 4561899) encaminhada pela área técnica prevê a entrada em vigor do Regulamento no prazo de 12 (doze) meses, a contar da data da publicação da Resolução.

4.374. A despeito do posicionamento da área técnica, acredito ser coerente a vigência do Regulamento dar-se em 6 (seis) meses. Ademais, com a melhoria das atividades de acompanhamento e controle e com a mudança da sistemática, entendo que tal prazo mostra-se suficiente para possibilitar o conhecimento do Regulamento pela sociedade e a adequação das prestadoras à nova realidade.

4.375. Importa considerar que a migração para um modelo que coloca fim à multiplicidade de ofertas observada no mercado é a principal inovação trazida pela revisão do RGC, e portanto, o que irá requerer maior prazo para adequação ao novo modelo proposto.

4.376. A problematidade encontrada nessa migração está mensurada e, inclusive, possui previsão específica de mais 6 (seis) meses a contar da entrada em vigor do Regulamento, conforme consta da minuta de Regulamento (SEI nº 4561899):

Art. 89 A Prestadora deve adaptar ou extinguir, sem ônus para o Consumidor e em até 6 (seis) meses da entrada em vigor deste Regulamento, os Planos de Serviço, Ofertas Conjuntas, pacotes e promoções vigentes.

4.377. Dessa forma, além da exclusão do referido art. 2º da Resolução, para que a minuta de reflita o exposto acima e o disposto nos incisos I e II do art. 4º do Decreto nº 10.139/2019, faz-se necessária a realização do seguinte ajuste em seu art. 65:

Art. 65 Esta Resolução entra em vigor em xx de xxxxxx de xxxx (6 meses da data de sua publicação, observado os incisos I e II do art. 4º do Decreto nº 10.139/2019).

### Nova Redação

4.378. Decorrente das mudanças trazidas pela reavaliação do RGC, vários Regulamentos devem sofrer ajustes. Dessa forma, segue quadro comparativo entre as redações vigentes e as propostas provenientes da área técnica com ajustes trazidos por este Gabinete.

Regulamento	Capitulação	Redação Vigente	Redação Proposta
RSTFC	II do 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 do plano de serviço de sua escolha;	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 <b>Oferta</b> de sua escolha;
RSTFC	XV do Art. 3º	XV - Posto de Serviço de Telecomunicações (PST): conjunto de instalações de uso coletivo, mantido pela concessionária, dispondo de, pelo menos, TUP e TAP, que possibilita o atendimento pessoal ao usuário;	XV - Posto de Serviço de Telecomunicações (PST): conjunto de instalações de uso coletivo, mantido pela concessionária, dispondo de, pelo menos, TUP e TAP, que possibilita o <b>Atendimento Presencial</b> ao usuário;
RSTFC	§5º do art. 17	§ 5º A prestadora deve providenciar os meios eletrônicos e sistemas necessários para o acesso da Agência, sem ônus, em tempo real, a todos os registros de informações relacionadas às reclamações e solicitações dos usuários registradas na central de informação e de atendimento ao usuário, nas lojas de atendimento e nos PST, na forma adequada à fiscalização da prestação do serviço.	§ 5º A prestadora deve providenciar os meios eletrônicos e sistemas necessários para o acesso da Agência, sem ônus, em tempo real, a todos os registros de informações relacionadas às reclamações e solicitações dos usuários registradas <b>nos canais de Atendimento ao consumidor</b> , na forma adequada à fiscalização da prestação do serviço.
RSTFC	§5º do art. 32	§ 5º O crédito a assinante de terminal a que está vinculado crédito pré-pago deve ser ativado e comunicado ao assinante em até 5 (cinco) dias úteis, contados do restabelecimento do serviço	Revogado pela Resolução nº 717, de 23/12/2019.
RSTFC	art. 61	Art. 61. As prestadoras nas modalidades longa distância nacional e longa distância internacional devem pactuar com a prestadora que ofereça plano de serviço com crédito pré-pago vinculado a terminal de assinante, acordo de utilização da plataforma de suporte.	Art. 61. As prestadoras nas modalidades longa distância nacional e longa distância internacional devem pactuar com a prestadora que ofereça <b>Oferta na forma de pagamento pré-paga</b> , acordo de utilização da plataforma de suporte.
RSTFC	art. 63	Art. 63. Além da tarifa ou preço relativo ao STFC, a prestadora pode auferir receitas alternativas, complementares	Art. 63. Além da tarifa ou preço relativo ao STFC, a prestadora pode auferir receitas alternativas, complementares ou acessórias por meio de

Regulamento	Capitulação	Redação Vigente	Redação Proposta
		<p>ou acessórias por meio de PUC, sem caracterizar nova modalidade de serviço.</p> <p>§ 1º A implantação ou alteração de PUC por autorizada com PMS ou concessionária, depende de aprovação prévia e expressa da Agência, sem a qual não pode ser cobrado qualquer preço.</p> <p>§ 2º A PUC deve atender os seguintes requisitos: I - ser inerente à plataforma do serviço; II - não caracterizar serviço de valor adicionado ou nova modalidade de serviço; e III - não possuir características inerentes à administração e a procedimentos usuais de operação ou manutenção do serviço.</p> <p>§ 3º A transferência de titularidade do contrato de prestação do serviço atende aos requisitos previstos no parágrafo anterior, podendo ser ofertada como PUC.</p> <p>§ 4º Transcorrido o prazo de 15 (quinze) dias, contado do recebimento da solicitação, sem manifestação da Agência, a PUC pode ser comercializada, permanecendo a mesma sujeita à homologação da Agência.</p> <p>§ 5º A prestadora deve estabelecer o prazo de vigência de PUC, que não pode ser inferior a 12 (doze) meses, devendo ser comunicado ao usuário no ato da contratação.</p> <p>§ 6º Durante o prazo de vigência, a PUC não pode 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.</p> <p>§ 7º A extinção da PUC deve ser comunicada ao usuário e à Agência, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.</p> <p>§ 8º As alterações da PUC, submetidas à aprovação prévia da Agência, devem ser comunicadas ao usuário em até 30 (trinta) dias, antes de sua comercialização.</p>	<p><b>facilidades ou comodidades</b>, sem caracterizar nova modalidade de serviço.</p> <p>§ 1º A implantação ou alteração de <b>facilidades ou comodidades</b> por autorizada com PMS ou concessionária, depende de aprovação prévia e expressa da Agência, sem a qual não pode ser cobrado qualquer preço.</p> <p>§ 2º A <b>facilidade ou comodidade</b> deve atender os seguintes requisitos: .....</p> <p>§ 3º A transferência de titularidade do contrato de prestação do serviço atende aos requisitos previstos no parágrafo anterior, podendo ser ofertada como <b>facilidade ou comodidade</b>.</p> <p>§ 4º Transcorrido o prazo de 15 (quinze) dias, contado do recebimento da solicitação, sem manifestação da Agência, a <b>facilidade ou comodidade</b> pode ser comercializada, permanecendo a mesma sujeita à homologação da Agência.</p> <p>§ 5º A prestadora deve estabelecer o prazo de vigência de <b>facilidade ou comodidade</b>, que não pode ser inferior a 12 (doze) meses, devendo ser comunicado ao usuário no ato da contratação.</p> <p>§ 6º Durante o prazo de vigência, a <b>facilidade ou comodidade</b> não pode 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.</p> <p>§ 7º A extinção da <b>facilidade ou comodidade</b> deve ser comunicada ao usuário e à Agência, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.</p> <p>§ 8º As alterações da <b>facilidade ou comodidade</b>, submetidas à aprovação prévia da Agência, devem ser comunicadas ao usuário em até 30 (trinta) dias, antes de sua comercialização</p>
RSTFC	art. 64	Art. 64. A autorizada sem PMS deve dar conhecimento à Agência do inteiro teor da PUC em até 5 (cinco) dias úteis após o início da comercialização.	Art. 64. A autorizada sem PMS deve dar conhecimento à Agência do inteiro teor da <b>facilidade ou comodidade</b> em até 5 (cinco) dias úteis após o início da comercialização.
RSTFC	art. 65	Art. 65. No primeiro documento de cobrança ou em até 30 (trinta) dias após a contratação, a prestadora, em correspondência anexa ou em documento específico, deve enviar ao assinante informações elucidativas referente à PUC.	Art. 65. No primeiro documento de cobrança ou em até 30 (trinta) dias após a contratação, a prestadora, em correspondência anexa ou em documento específico, deve enviar ao assinante informações elucidativas referentes à <b>facilidade ou comodidade</b> .
RSTFC	parágrafo único do art. 114	Parágrafo único. O valor a ser cobrado pela mudança de endereço do terminal do assinante não pode ser superior ao	Parágrafo único. O valor a ser cobrado pela mudança de endereço do terminal do assinante não pode ser superior ao valor da habilitação praticado pela prestadora na sua <b>Oferta de Plano Básico</b> .

Regulamento	Capitulação	Redação Vigente	Redação Proposta
		valor da habilitação praticado pela prestadora no seu plano básico.	
RGP	§1º do art. 5º	§ 1º A Prestadora deve tornar disponíveis, permanentemente, as informações sobre Portabilidade, nos termos previstos neste Regulamento, em sua respectiva página na Internet, nos centros de atendimento por telefone, nos Postos de Serviços de Telecomunicações e nos setores de atendimento.	§ 1º A Prestadora deve tornar disponíveis, permanentemente, as informações sobre Portabilidade, nos termos previstos neste Regulamento, <b>em todos os seus canais de atendimento.</b>
RGP	inciso III do art. 7º	III - ao Código de Acesso de Usuário quando o usuário troca de plano de serviço, na própria prestadora; e	III - ao Código de Acesso de Usuário quando o usuário troca de <b>Oferta</b> , na própria prestadora; e
RGP	inciso II do art. 8º	II - ao Código de Acesso de Usuário quando o usuário troca de plano de serviço, na própria prestadora	II - ao Código de Acesso de Usuário quando o usuário troca de <b>Oferta</b> , na própria prestadora.
RGP	alíneas “b” e “d” do inciso II e inciso III do art. 13	b) as condições do seu novo Plano de Serviço; d) o prazo de ativação do novo Plano de Serviço vinculado ao código portado; III - apresentar nos Planos de Serviço as condições de oferta da Portabilidade.	b) as condições da sua nova <b>Oferta</b> ; d) o prazo de ativação da nova <b>Oferta</b> vinculada ao código portado; III - apresentar nas <b>Ofertas</b> as condições do procedimento da Portabilidade.
RGP	inciso I do art. 15	I - Quando da mudança de plano de serviço na mesma prestadora; e	I - Quando da mudança de <b>Oferta</b> na mesma prestadora; e
RGP	art. 47	Art. 47. Na solicitação de Portabilidade, o usuário deve informar à Prestadora Receptora os seguintes dados: I - nome completo; II - número do documento de identidade ou número do registro no cadastro do Ministério da Fazenda, no caso de pessoa natural; III - número do registro no cadastro do Ministério da Fazenda, no caso de pessoa jurídica;	Art. 47. Na solicitação de Portabilidade, o usuário deve informar à Prestadora Receptora: <b>I – seus dados pessoais, observadas as exigências legais;</b> <b>II - código de acesso;</b> <b>III - nome da Prestadora Doadora.</b>
RGP	art. 49	Art. 49. A fase de autenticação do Processo de Portabilidade é caracterizada pela conferência dos dados do usuário, que são encaminhados à Prestadora Doadora por meio da Entidade Administradora.	Art. 49 A fase de autenticação do Processo de Portabilidade é caracterizada pela conferência dos dados do usuário <b>previstos no Art. 47</b> , que são encaminhados à Prestadora Doadora por meio da Entidade Administradora.
RGP	§ 3º do art.50	§ 3º A habilitação na Prestadora Receptora deve ser feita presencialmente, ou utilizando outros métodos seguros de identificação, mediante apresentação de documentos que comprovem os dados informados quando da Solicitação de Portabilidade.	§ 3º A habilitação na Prestadora Receptora deve ser feita presencialmente, ou utilizando outros métodos seguros de identificação, mediante <b>procedimentos</b> que comprovem os dados informados quando da Solicitação de Portabilidade.
RSMP	incisos III e VIII do art. 3º	III - Área de Mobilidade: área geográfica definida no Plano de Serviço, cujos limites não podem ser inferiores ao de uma Área de Registro, que serve de referência para cobrança do AD; VIII - Assinatura: valor fixo mensal devido pelo Usuário por ter ao seu dispor o SMP nas condições previstas no Plano de Serviço ao qual, por opção, está vinculado;	III - Área de Mobilidade: área geográfica definida na <b>Oferta</b> , cujos limites não podem ser inferiores ao de uma Área de Registro, que serve de referência para cobrança do AD; VIII - Assinatura: valor fixo mensal devido pelo Usuário por ter ao seu dispor o SMP nas condições previstas na <b>Oferta</b> ao qual, por opção, está vinculado;”
RSMP	art. 11		

Regulamento	Capitulação	Redação Vigente	Redação Proposta
		Art. 11. A Prestadora deve informar a identificação do Plano de Serviço, inclusive por seu número, quando aplicável, sempre que solicitado pelo Usuário ou pela Anatel.	Art. 11. A Prestadora deve informar a identificação da <b>Oferta</b> , inclusive por seu número, quando aplicável, sempre que solicitado pelo Usuário ou pela Anatel. <b>Parágrafo único. A Anatel poderá solicitar a informação descrita no caput por Usuário ou em termos de quantidade de Usuários em cada Oferta.</b>
RSMP	art. 38	Art. 38. Os valores correspondentes ao uso do SMP, efetuado por Usuário por meio de outra prestadora, são a ele faturados pela prestadora à qual o Usuário está contratualmente vinculado, segundo os critérios e valores previstos no Plano de Serviço de sua opção, conforme previsto no <a href="#">art. 25</a> , inciso VII.	Art. 38. Os valores correspondentes ao uso do SMP, efetuado por Usuário por meio de outra prestadora, são a ele faturados pela prestadora à qual o Usuário está contratualmente vinculado, segundo os critérios e valores previstos na <b>Oferta</b> de sua opção, conforme previsto no art. 25, inciso VII.
RSMP	parágrafo único do Art. 75	Parágrafo único. Planos Alternativos de Serviço podem estipular exceções ao disposto no <b>caput</b> .	Parágrafo único. As <b>Ofertas</b> podem estipular exceções ao disposto no caput.
RSMP	§§1º e 2º do Art. 78	§ 1º Não haverá cobrança de assinatura do Usuário de Plano Pós-Pago de Serviço 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 Plano Pré-Pago de Serviço pelo período em que o serviço foi interrompido em decorrência de fraude.	§ 1º Não haverá cobrança de assinatura do Usuário de <b>Oferta na forma de pagamento pós-paga</b> 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 <b>Oferta na forma de pagamento pré-paga</b> pelo período em que o serviço foi interrompido em decorrência de fraude.
RSMP	art. 79	Art. 79. O SMP deve estar disponível a todos os Usuários de forma bidirecional, contínua e ininterruptamente, em todos os Planos de Serviço.	Revogado pela Resolução nº 717, de 23/12/2019.
RSMP	§2º do art. 80	§ 2º A Prestadora de SMP deve assegurar acesso gratuito de seus Usuários aos serviços que são de acesso gratuito nos serviços de telecomunicações de interesse coletivo, ressalvados aqueles cuja gratuidade constitua atributo de planos de serviço específicos ou de conjunto específico de Usuários.	§ 2º A Prestadora de SMP deve assegurar acesso gratuito de seus Usuários aos serviços que são de acesso gratuito nos serviços de telecomunicações de interesse coletivo, ressalvados aqueles cuja gratuidade constitua atributo de <b>Ofertas</b> específicas ou de conjunto específico de Usuários.
RSMP	art. 81	Art. 81. O Usuário deve ser informado sobre os aspectos relativos às programações incluídas nas facilidades dos Planos de Serviço e eventuais bloqueios na Estação Móvel ou na Central de Comutação e Controle, antes de qualquer ato que indique adesão ao plano.	Art. 81. O Usuário deve ser informado sobre os aspectos relativos às programações incluídas nas facilidades das <b>Ofertas</b> e eventuais bloqueios na Estação Móvel ou na Central de Comutação e Controle, antes de qualquer ato que indique adesão <b>à Oferta</b> .
RSMP	§2º do Art. 105	§ 2º O novo Código de Acesso do Usuário deve possuir, pelo menos, os mesmos serviços associados ao Código de Acesso anterior, ressalvada a hipótese de alteração de Plano de Serviço.	§ 2º O novo Código de Acesso do Usuário deve possuir, pelo menos, os mesmos serviços associados ao Código de Acesso anterior, ressalvada a hipótese de alteração de <b>Oferta</b> .
RSMP	art. 110	Art. 110. Em caso de divergências ou conflitos de regulamentação, as disposições relativas aos conceitos e características do serviço e os direitos dos Usuários se sobrepõem às de caráter procedimental ou operacional, inclusive quanto aos Planos de Serviço e modalidades de pagamento.	Art. 110. Em caso de divergências ou conflitos de regulamentação, as disposições relativas aos conceitos e características do serviço e os direitos dos Usuários se sobrepõem às de caráter procedimental ou operacional, inclusive quanto às <b>Ofertas</b> e modalidades de pagamento.

Regulamento	Capitulação	Redação Vigente	Redação Proposta
Regulamento de Proteção e Defesa dos Direitos dos Assinantes dos Serviços de Televisão por Assinatura	incisos III e XIV do art. 2º	III - Assinatura: valor pago periodicamente pelo Plano de Serviço contratado; XIV - Programas pagos individualmente: programação avulsa ofertada pela prestadora aos seus assinantes, em horário pré-determinado, cuja contratação ocorre por evento e independe do plano de serviço.	III - Assinatura: valor pago periodicamente pela <b>Oferta</b> contratada; XIV - Programas pagos individualmente: programação avulsa ofertada pela prestadora aos seus assinantes, em horário pré-determinado, cuja contratação ocorre por evento e independe da <b>Oferta</b> .
Regulamento de Proteção e Defesa dos Direitos dos Assinantes dos Serviços de Televisão por Assinatura	art. 24	Art. 24. Qualquer que seja o plano de serviço contratado, os mecanismos necessários para aquisição de programação ofertada individualmente ou outras facilidades, devem estar sempre à disposição do assinante, desde que a Prestadora ofereça esse serviço.	Art. 24. Qualquer que seja a <b>Oferta</b> contratada, os mecanismos necessários para aquisição de programação ofertada individualmente ou outras facilidades, devem estar sempre à disposição do assinante, desde que a Prestadora ofereça esse serviço.
Regulamento de Proteção e Defesa dos Direitos dos Assinantes dos Serviços de Televisão por Assinatura	caput do art. 28	Art. 28. Qualquer alteração no Plano de Serviço deve ser informada ao Assinante no mínimo 30 (trinta) dias antes de sua implementação, e caso o Assinante não se interesse pela continuidade do serviço, poderá rescindir seu contrato sem ônus.	Art. 28. Qualquer alteração na <b>Oferta</b> deve ser informada ao Assinante no mínimo 30 (trinta) dias antes de sua implementação, e caso o Assinante não se interesse pela continuidade do serviço, poderá rescindir seu contrato sem ônus.
Regulamento de Proteção e Defesa dos Direitos dos Assinantes dos Serviços de Televisão por Assinatura	art. 29	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 do Plano de Serviço contratado.	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 <b>Oferta</b> contratada
RSeAC	inciso XXII do Art. 3º	XXII - Plano Básico: Plano de Serviço composto apenas pelos Canais de Programação de Distribuição Obrigatória, disponibilizado, de forma onerosa, pela Prestadora;	XXII – <b>Oferta</b> Básica: <b>Oferta</b> composta apenas pelos Canais de Programação de Distribuição Obrigatória, disponibilizado, de forma onerosa, pela Prestadora;
RSeAC	inciso III do 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 planos de serviço, de monitoração da qualidade, tratamento das interrupções e do restabelecimento do serviço no caso de eventual falha; e	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 <b>Ofertas</b> , de monitoração da qualidade, tratamento das interrupções e do restabelecimento do serviço no caso de eventual falha; e
RSeAC	caput e § 2º do art. 49	Art. 49. O Plano Básico é de oferta obrigatória e deve estar sempre disponível, de forma onerosa, a todos os Assinantes dentro de todas as Áreas de Abrangência do Atendimento da Prestadora. § 2º O Assinante deve ter sempre a opção de contratar apenas o Plano Básico.	Art. 49. A <b>Oferta</b> Básica é de oferta obrigatória e deve estar sempre disponível, de forma onerosa, a todos os Assinantes dentro de todas as Áreas de Abrangência do Atendimento da Prestadora. § 2º O Assinante deve ter sempre a opção de contratar apenas a <b>Oferta</b> Básica.
RSeAC	§2º do art. 51	§ 2º A Prestadora deve informar aos assinantes cujos planos de serviço contenham Canal de Programação em desacordo com as regras de classificação indicativa do Ministério da Justiça sobre a cessação da	§ 2º A Prestadora deve informar aos assinantes cujas <b>Ofertas</b> 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.

Regulamento	Capitulação	Redação Vigente	Redação Proposta
		distribuição do Canal de Programação antes de sua efetiva exclusão.	
RSeAC	art. 52	Art. 52. A Prestadora, em sua Área de Prestação do Serviço, independentemente da tecnologia de distribuição empregada, deverá tornar disponíveis, sem quaisquer ônus ou custos adicionais para seus assinantes, em todos os planos de serviço ofertados, Canais de Programação de Distribuição Obrigatória para as seguintes destinações:	Art. 52. A Prestadora, em sua Área de Prestação do Serviço, independentemente da tecnologia de distribuição empregada, deverá tornar disponíveis, sem quaisquer ônus ou custos adicionais para seus assinantes, em todas <b>Ofertas</b> , Canais de Programação de Distribuição Obrigatória para as seguintes destinações:
RSCM	incisos VI, XV do Art. 47	VI - enviar ao Assinante, por qualquer meio, cópia do Contrato de Prestação do SCM e do Plano de Serviço contratado; XV - manter à disposição da Anatel <u>do Assinante</u> os registros das reclamações, solicitações de serviços e pedidos de rescisão por um período mínimo de dois anos após solução desses e, sempre que solicitada pela Anatel <u>ou pelo Assinante</u> , tornar disponível o acesso de seu registro, sem ônus para o interessado.	VI - enviar ao Assinante, por qualquer meio, cópia do Contrato de Prestação do SCM e da <b>Oferta</b> contratada; XV - manter à disposição da Anatel os registros das reclamações, solicitações de serviços e pedidos de rescisão por um período mínimo de dois anos após solução desses e, sempre que solicitada pela Anatel, tornar disponível o acesso do registro, sem ônus.
RSCM	art. 64	Art. 64. A Prestadora do SCM que ofereça Planos para conexão à internet 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.	Art. 64. A Prestadora do SCM que ofereça conexão à internet 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.
RSCM	caput e inciso III do Art. 65	Art. 65. A Prestadora do SCM a que se refere o artigo 64 deverá divulgar, em separado, o preço, ainda que gratuito, da conexão à internet que compõe seus Planos de Serviço: III - na comercialização do serviço, tanto no contrato quanto na descrição dos Planos existentes ao cliente; e,	Art. 65. A Prestadora do SCM a que se refere o artigo 64 deverá divulgar, em separado, o preço, ainda que gratuito, da conexão à internet que compõe suas <b>Ofertas</b> : III - na comercialização do serviço, tanto no contrato quanto na descrição das <b>Ofertas</b> existentes ao cliente; e,
Regulamento de Áreas Locais	inciso II do Art. 3º	II - Área de Tarifa Básica (ATB) é a parte da Área Local definida pela Agência dentro da qual o serviço é prestado ao Assinante, em contrapartida a tarifas ou preços do Plano de Serviço de sua escolha;	II - Área de Tarifa Básica (ATB) é a parte da Área Local definida pela Agência dentro da qual o serviço é prestado ao Assinante, em contrapartida a tarifas ou preços da <b>Oferta</b> de sua escolha;
Regulamento do TUP	inciso VI do Art. 2º	VI - Meio de pagamento alternativo: meio de pagamento complementar ao meio de pagamento básico vinculado a plano de serviço, de livre implantação e comercialização pela concessionária de STFC.	VI - Meio de pagamento alternativo: meio de pagamento complementar ao meio de pagamento básico vinculado a <b>Oferta</b> , de livre implantação e comercialização pela concessionária de STFC.
Regulamento do TUP	§2º do art. 26	§ 2º Os meios de pagamento alternativos são implementados por livre iniciativa da concessionária, adicionalmente ao meio de pagamento básico, mediante a apresentação de plano de serviço.	§ 2º Os meios de pagamento alternativos são implementados por livre iniciativa da concessionária, adicionalmente ao meio de pagamento básico, mediante a apresentação de <b>Oferta</b> .
Regulamento do TUP	art. 33	Art. 33. Para as chamadas de Longa Distância Nacional, quando o cartão indutivo for o meio de pagamento, a tarifa cobrada é limitada pelos valores constantes do plano básico da prestadora de Longa Distância Nacional do Grupo da concessionária	Art. 33. Para as chamadas de Longa Distância Nacional, quando o cartão indutivo for o meio de pagamento, a tarifa cobrada é limitada pelos valores constantes da <b>Oferta</b> básica da prestadora de Longa Distância Nacional do Grupo da concessionária proprietária do TUP, homologado para o Setor do PGO onde o TUP está instalado.

Regulamento	Capitulação	Redação Vigente	Redação Proposta
		proprietária do TUP, homologado para o Setor do PGO onde o TUP está instalado.	
Regulamento do TUP	Art. 40	<p>Art. 40. A concessionária detentora de TUP deve comercializar seus cartões indutivos em uma das seguintes formas:</p> <p>I - por meio de Postos de Venda instalados em conformidade com a distribuição geográfica dos TUP, na proporção de 1 (um) para cada 12 (doze) TUP; ou,</p> <p>II - por meio de Setores de Atendimento Presencial e Estabelecimentos Associados à Marca da Concessionária, cuja definição e distribuição geográfica são estabelecidas em regulamentação específica, e, adicionalmente, por meio de Postos de Revenda instalados em conformidade com a distribuição geográfica dos TUP, na proporção de 1 (um) para cada 24 (vinte e quatro) TUP.</p> <p>a) Nos Estabelecimentos Associados à Marca da Concessionária, o valor máximo a ser cobrado será o equivalente à quantidade de créditos do cartão multiplicada pelo valor do VTP homologado.</p> <p>b) Nos Setores de Atendimento Presencial, o valor máximo a ser cobrado será o equivalente à quantidade de créditos do cartão multiplicada por 80% (oitenta por cento) do valor do VTP homologado.</p> <p>Parágrafo único. Naqueles TUP instalados em localidade sem Posto de Venda ou Posto de Revenda ou em localidades sem oferta 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.</p>	<p>Art. 40. A concessionária detentora de TUP deve comercializar seus cartões indutivos <b>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.</b></p> <p>Parágrafo único. Naqueles TUP instalados <b>em estabelecimentos próprios ou de terceiros que explorem exclusivamente a marca da Prestadora</b> ou em localidades sem oferta 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.</p>
Regulamento de Tarifação do STFC	inciso XV do Art. 2º	XV - Plano Básico: plano de serviço de oferta obrigatória e não discriminatória a todos os usuários ou interessados no STFC;	XV - Plano Básico: <b>Oferta</b> obrigatória e não discriminatória disponível a todos os usuários ou interessados no STFC
Regulamento sobre Exploração de SMP por meio de Rede Virtual	inciso VI do Art. 17	VI - Encaminhar à Anatel, mensalmente, relatório de cada Credenciado com a quantidade de Usuários do SMP cadastrado, por plano de serviço;	VI - Encaminhar à Anatel, mensalmente, relatório de cada Credenciado com a quantidade de Usuários do SMP cadastrado, por <b>Oferta</b> ;
Regulamento sobre Exploração de SMP por meio de Rede Virtual	Parágrafo único do art. 2º do Anexo I	Parágrafo único. O Plano de Serviço que ofereça alternativas distintas deste inciso deve especificar claramente essas condições, de modo que não falte informação ao Usuário.	Parágrafo único. A <b>Oferta</b> que ofereça alternativas distintas deste inciso deve especificar claramente essas condições, de modo que não falte informação ao Usuário.
Regulamento do AICE	art. 7º e parágrafo único	Art. 7º O AICE é oferecido e comercializado obrigatoriamente como plano de serviço com tarifa de assinatura na forma de pagamento pós-paga, sendo as demais tarifas comercializadas na forma de	Art. 7º O AICE é oferecido e comercializado obrigatoriamente como <b>Oferta</b> com tarifa de assinatura na forma de pagamento pós-paga, sendo as demais tarifas comercializadas na forma de pagamento pré-paga, nos termos da regulamentação.

Regulamento	Capitulação	Redação Vigente	Redação Proposta
		pagamento pré-paga, <u>com crédito vinculado ao terminal</u> , nos termos da regulamentação. Parágrafo único. É facultada a oferta e comercialização do AICE com tarifa de assinatura na forma de pagamento pré-paga, <u>com crédito vinculado ao terminal</u> , mediante Plano Alternativo de Serviço, observados os seguintes critérios e as demais disposições regulamentares:	Parágrafo único. É facultada a oferta e comercialização do AICE com tarifa de assinatura na forma de pagamento pré-paga, mediante <b>Oferta</b> , observados os seguintes critérios e as demais disposições regulamentares:
Regulamento do AICE	art. 10	Art. 10. Cabe à concessionária verificar o enquadramento dos interessados no AICE, na condição de Assinante de Baixa Renda e verificar a situação da inscrição no Cadastro Único para fins de notificação e eventual migração para outro plano de serviço, nos termos deste regulamento.	Art. 10. Cabe à concessionária verificar o enquadramento dos interessados no AICE, na condição de Assinante de Baixa Renda e verificar a situação da inscrição no Cadastro Único para fins de notificação e eventual migração para outra <b>Oferta</b> , nos termos deste regulamento.
Regulamento do AICE	§ 3º do art. 11	§ 3º As concessionárias do STFC nas modalidades longa distância nacional e internacional devem oferecer, visando o adequado atendimento ao assinante, plano de serviço na forma de pagamento pré-paga, observados os termos da regulamentação	§ 3º As concessionárias do STFC nas modalidades longa distância nacional e internacional devem oferecer, visando o adequado atendimento ao assinante, <b>Oferta</b> na forma de pagamento pré-paga, observados os termos da regulamentação
Regulamento do STFC fora da ATB	inciso XVI do art. 3º	XVI - Plano de Atendimento Rural: o Plano Alternativo de Serviço que se presta exclusivamente ao Atendimento fora da ATB, podendo ser de oferta obrigatória ou não.	XVI - Plano de Atendimento Rural: <b>Oferta</b> que se presta exclusivamente ao Atendimento fora da ATB, podendo ser de oferta obrigatória ou não.
Regulamento do STFC fora da ATB	art. 6º e §§ 2º, 3º e 4º	Art. 6º A oferta do Plano de Atendimento Rural se destina ao usuário localizado em área considerada fora da ATB, obrigando-se o mesmo a aderir a outro plano de serviço de sua escolha ofertado dentro da ATB, se o endereço de instalação passar a fazer parte da ATB, segundo os critérios estabelecidos na regulamentação. ... § 2º O assinante terá o prazo de 30 (trinta) dias, contados da comunicação determinada no parágrafo anterior, para aderir a plano de serviço oferecido dentro da ATB. § 3º Caso o assinante não faça a adesão no prazo referido no parágrafo anterior, a prestadora deverá habilitá-lo no plano básico de serviço do STFC. § 4º A habilitação em Plano ofertado dentro da ATB, que deverá ocorrer sem ônus para o assinante, acarreta a imediata alteração de seu código de acesso, nos termos da regulamentação.	Art. 6º A oferta do Plano de Atendimento Rural se destina ao usuário localizado em área considerada fora da ATB, obrigando-se o mesmo a aderir a outra <b>Oferta</b> de sua escolha ofertado dentro da ATB, se o endereço de instalação passar a fazer parte da ATB, segundo os critérios estabelecidos na regulamentação. ... § 2º O assinante terá o prazo de 30 (trinta) dias, contados da comunicação determinada no parágrafo anterior, para aderir à <b>Oferta</b> oferecida dentro da ATB. § 3º Caso o assinante não faça a adesão no prazo referido no parágrafo anterior, a prestadora deverá <b>observar o disposto na regulamentação vigente</b> . § 4º A habilitação em <b>Oferta</b> dentro da ATB, que deverá ocorrer sem ônus para o assinante, acarreta a imediata alteração de seu código de acesso, nos termos da regulamentação.
Regulamento do STFC fora da ATB	Art. 11	Art. 11. Os Planos de Atendimento Rural deverão ser submetidos à aprovação prévia da Anatel, nos termos do Regulamento do STFC.	Art. 11. A <b>Oferta</b> dos Planos de Atendimento Rural deverá <b>observar o disposto na regulamentação</b> .
Regulamento do STFC fora da ATB	§ 2º do Art. 21	§ 2º Os Planos de Atendimento Rural Facultativos (PAR-F) não podem ser	§ 2º Os Planos de Atendimento Rural Facultativos (PAR-F) não podem ser descontinuados em prazo

Regulamento	Capitulação	Redação Vigente	Redação Proposta
		descontinuados em prazo inferior a 12 (doze) meses, devendo a prestadora comunicar tal fato à Agência e aos usuários com a antecedência mínima de 90 (noventa) dias.	inferior a 12 (doze) meses, devendo a prestadora comunicar tal fato à Agência e aos usuários com a antecedência mínima <b>prevista da regulamentação</b> .
Regulamento do STFC fora da ATB	Art. 22	Art. 22. O Contrato de prestação de serviço deve 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 usuário, mediante o pagamento de tarifas ou preços, no caso de plano de serviço na forma pós-paga, ou mediante a aquisição de créditos, no caso de plano de serviço com crédito pré-pago vinculado a terminal de assinante.	Art. 22. O Contrato de prestação de serviço deve 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 usuário, mediante o pagamento de tarifas ou preços, <b>na forma pós-paga ou pré-paga, nos termos da regulamentação</b> .
Regulamento do STFC fora da ATB	inciso II do Art. 24	II - nos planos alternativos de serviço, quando da contratação do plano junto à prestadora de preferência do assinante.	II - <b>nos demais casos</b> , quando da contratação da <b>Oferta</b> junto à prestadora de preferência do assinante.
Regulamento do STFC fora da ATB	inciso III do Art. 33	III - ao Código de Acesso, quando o mesmo troca de plano de serviço na própria prestadora, permanecendo fora da ATB.	III - ao Código de Acesso, quando o mesmo troca de <b>Oferta</b> na própria prestadora, permanecendo fora da ATB.
Regulamento do STFC fora da ATB	cláusula 7.3 do Anexo I	7.3. A Concessionária deve fornecer cópia do contrato de prestação do serviço e do plano de opção do assinante, bem como informar as condições de prestação de serviço, nos termos da regulamentação.	7.3. A Concessionária deve fornecer <b>todas as informações da Oferta ao assinante</b> , nos termos da regulamentação.
Regulamento do STFC fora da ATB	cláusula 7.3 do Anexo II	7.3. A Concessionária deve fornecer cópia do contrato de prestação do serviço e do plano de opção do assinante, bem como informar as condições de prestação de serviço, nos termos da regulamentação.	7.3. A Concessionária deve fornecer <b>todas as informações da Oferta ao assinante</b> , nos termos da regulamentação.
Regulamento do STFC fora da ATB	folha de qualificação do usuário e cláusulas 2.16, 2.23, item "b" da 4.2, 5ª, 5.2, 6.2 e 7.2 do Anexo III	Número do telefone <u>Razão social (PJ)</u> <u>CNPJ (PJ)</u> <u>Nome</u> <u>Data de nascimento</u> <u>Filiação</u> <u>Número do RG</u> <u>CPF</u> Endereço para instalação Endereço para cobrança Classe do terminal Autoriza divulgar seu nome na lista telefônica? <u>Plano de serviço escolhido</u>  2.16. À não suspensão do SERVIÇO sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de inadimplência diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de seus deveres, sempre após notificação prévia pela prestadora; 2.23. De receber cópia do contrato de prestação de serviço, bem como do plano de serviço contratado, sem	Número do telefone Endereço para instalação Endereço para cobrança Classe do terminal Autoriza divulgar seu nome na lista telefônica? <b>Oferta escolhida</b> 2.16. À não suspensão do SERVIÇO sem sua solicitação, ressalvadas as <b>hipóteses previstas na regulamentação</b> ; 2.23. De receber <b>todas as informações da Oferta contratada</b> , nos termos da regulamentação; 4.2. b) <b>nos demais casos</b> , quando da contratação da <b>Oferta</b> junto à prestadora de preferência do assinante. <b>CLÁUSULA QUINTA – DA OFERTA</b> 5.2. <b>A Oferta</b> 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. 6.2. A não quitação do débito permite à PRESTADORA <b>adotar as medidas de suspensão e rescisão previstas na regulamentação</b> . 7.2. Por ação da PRESTADORA: quando o SERVIÇO for utilizado em condições incompatíveis com as

Regulamento	Capitulação	Redação Vigente	Redação Proposta
		<p>qualquer ônus, nos termos da regulamentação;</p> <p>4.2.</p> <p>b) nos planos alternativos de serviço, quando da contratação do plano junto à prestadora de preferência do assinante.</p> <p>CLÁUSULA QUINTA – DO PLANO DE SERVIÇO</p> <p>5.2. O plano de serviço 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.</p> <p>6.2. A não quitação do débito permite à PRESTADORA:</p> <p>a) decorridos 30 (trinta) dias da inadimplência, a suspensão parcial da prestação do SERVIÇO, inabilitando-o a originar chamadas e receber chamadas que importem em débito, mediante notificação prévia ao ASSINANTE, com 15 (quinze) dias de antecedência;</p> <p>b) decorridos 30 (trinta) dias da suspensão parcial, a suspensão total da prestação do SERVIÇO, inabilitando-o a originar e receber chamadas; e</p> <p>c) decorridos 30 (trinta) dias da suspensão total, o cancelamento da prestação do SERVIÇO, com a consequente rescisão deste instrumento e a possibilidade de inclusão do nome do ASSINANTE nos sistemas de proteção ao crédito.</p> <p>7.2. Por ação da PRESTADORA: quando o SERVIÇO for utilizado em condições incompatíveis com as previstas neste instrumento ou após 30 (trinta) dias contados da data de suspensão total da prestação do SERVIÇO sem o respectivo pagamento dos débitos referentes à prestação do SERVIÇO.</p>	<p>previstas neste instrumento ou <b>pelo não pagamento dos débitos referentes à prestação do SERVIÇO, nos termos da regulamentação.</b></p>
Regulamento de Acessibilidade	incisos I e III do art. 8º	<p>I - disponibilizar ao assinante com deficiência visual a opção de receber, dentre outros, cópia do contrato de prestação do serviço, do plano de serviço, da oferta, do contrato de permanência e do documento de cobrança em braile, com fontes ampliadas ou outro formato eletrônico acessível, mediante solicitação;</p> <p>III - ofertar planos de serviços para pessoas com deficiência auditiva, garantindo que somente sejam cobrados os serviços condizentes com o tipo de deficiência auditiva;</p>	<p>I - disponibilizar ao assinante com deficiência visual a opção de receber, dentre outros, <b>os documentos da Oferta</b> e do documento de cobrança em braile, com fontes ampliadas ou outro formato eletrônico acessível, mediante solicitação;</p> <p>III - ofertar <b>Ofertas</b> para pessoas com deficiência auditiva, garantindo que somente sejam cobrados os serviços condizentes com o tipo de deficiência auditiva;</p>
Regulamento de Acessibilidade	Art. 13-A	Art. 13-A. As pessoas 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	Art. 13-A. As pessoas 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 solicitado pelo

Regulamento	Capitulação	Redação Vigente	Redação Proposta
		digitais, sempre que solicitado pelo assinante, independentemente do Plano de Serviço e sem custo adicional.	assinante, independentemente da <b>Oferta</b> e sem custo adicional.

4.379. Outro ponto que merece destaque é a proposta de alteração do RASA/2012, constante dos Arts. 61 e 62 da Minuta de Resolução PRRE (SEI nº 4561899), abaixo reproduzidos:

Art. 61 Dar nova redação ao art. 9º do Regulamento de Aplicação de Sanções Administrativas, aprovado pela Resolução nº 589, de 12 de maio de 2012:

“Art. 9º As infrações são classificadas, segundo sua natureza e gravidade, em:

I - leve;

II - média; e

III - grave.

§ 1º A infração deve ser considerada leve quando não tenha o infrator auferido vantagem em decorrência do ilícito administrativo.

§ 2º A infração deve ser considerada média quando houver o agente causado dano potencial ao serviço com prejuízo efetivo, mas restrito à atividade específica ou a grupo limitado de usuários.

§ 3º A infração deve ser considerada grave quando houver:

a) dano direto com prejuízo efetivo e significativo ao serviço e aos usuários; ou,

b) má-fé; ou,

c) risco à vida.(NR)”

Art. 62 Dar nova redação ao art. 25 do Regulamento de Aplicação de Sanções Administrativas, aprovado pela Resolução nº 589, de 12 de maio de 2012:

“Art. 25. O processo poderá ser decidido sumariamente com o consequente arquivamento, nos termos deste Capítulo.

§ 1º Os valores de multa resultantes da aplicação do fator de redução previsto no caput do art. 27, deste Regulamento deverão ser suficientes para desestimular o cometimento da infração.

§ 2º Não se aplica a esse processo a possibilidade de suspensão de tramitação prevista no art. 20, §6º, do Regulamento de Fiscalização Regulatória.”

4.380. O Proposta de Regulamento de Fiscalização Regulatória (Processo nº 53500.205186/2015-10) traz, dentre outras, as seguintes alterações no RASA:

a) Sanção de Multa no caso de descumprimento de Medidas Preventivas e Reparatórias (art. 9º, II);

b) Adequação da classificação das infrações, por sua natureza e gravidade (leve, média e grave – art. 9º-A);

c) Sanção de Advertência para o infrator que, entre outros aspectos, tenha cumprido as Medidas Preventivas e Reparatórias (art. 12, IV);

d) Obrigações de Fazer e Não Fazer devem buscar melhorias para os usuários (art. 16, II) e privilegiar projetos que atendam ao PERT – Plano Estrutural de Redes de Telecomunicações (art. 16, III);

e) Alteração das circunstâncias atenuantes para a redução do valor das Multas (art. 20).

4.381. Note-se que a proposta de Regulamento de Fiscalização Regulatória já passou pela Consulta Pública nº 53/2018 e está em fase mais adiantada que a proposta de Regulamento Geral de Direitos do Consumidor.

4.382. Não há, portanto, necessidade de novo debate sobre os artigos do RASA/2012 que tratam de classificação de infrações e rito sumário, tendo em vista que estão com redação idêntica ao apresentado na Consulta Pública nº 53/2018, respeitando-se assim a racionalidade das discussões para gerar eficiência no resultado esperado pela Agência.

4.383. Dessa forma, **proponho** retirar os Arts. 61 e 62 da Minuta de Resolução PRRE (SEI nº 4561899).

#### Inclusão de Regras

4.384. Dentro do mesmo raciocínio utilizado para adequar as redações de outros Regulamentos vigentes, a área técnica verificou a necessidade de inclusão de dispositivos tanto no Regulamento de Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução nº 73, de 25/11/1998, quanto no Regulamento Geral de Acessibilidade, aprovado pela Resolução nº 667, de 30/5/2016, e alterado pela Resolução nº 677, de 30/5/2017, que restaram materializadas na Minuta de Resolução PRRE (SEI nº 4561899) nos seguintes termos:

Art. 59 Incluir o seguinte artigo ao Regulamento de Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução nº 73, de 25 de novembro de 1998:

“Art. 32-A As Prestadoras de Serviços de Telecomunicações de interesse coletivo devem manter cadastro atualizado de seus assinantes, observadas as exigências legais.

Parágrafo único. A Anatel poderá, a seu critério, determinar às Prestadoras a adoção de mecanismos de correção ou a criação de grupos específicos visando o aperfeiçoamento da coleta, validação, atualização e manutenção dos dados cadastrais dos assinantes.(NR)”

Art. 60 O art. 8º do Regulamento Geral de Acessibilidade, aprovado pela Resolução nº 667, de 30 de maio de 2016, e alterado pela Resolução nº 677, de 30 de maio de 2017, passa a vigorar acrescido dos seguintes parágrafos:

“Art. 8º (...)

§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 deve 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 deve efetuar a prorrogação do vencimento ou a isenção de multas e juros.(NR)”

4.385. Corroborando o entendimento proposto pela área, acredito ser de extrema importância tais adequações, conforme já exposto no item 4.248 desta Análise em relação ao art. 32-A do RST. Já sobre o art. 8º do RGA, verifica-se que sua adequação é fundamental para garantir que as obrigações constantes no RGC sejam cumpridas de forma ampla, respeitadas as necessidades de cada Consumidor.

#### Revogações

4.386. Com relação às revogações, a proposta é no sentido de suprimir o que não é mais compatível com a reavaliação do modelo de direito do consumidor de serviços de telecomunicações.

4.387. Desta maneira, trago quadro demonstrativo com as disposições em que **propomos** a revogação:

REGULAMENTO	DISPOSITIVO
RSTFC	Art. 3º... XI - plano de serviço: documento que descreve as condições de prestação do serviço quanto às suas características, ao seu acesso, manutenção do direito de uso, utilização e serviços eventuais e suplementares a ele inerentes, as tarifas ou preços associados, seus valores e as regras e critérios de sua aplicação; XVI - Prestação, Utilidade ou Comodidade (PUC): atividade intrínseca ao serviço de STFC, vinculada à utilização da sua rede, que possibilita adequar, ampliar, melhorar ou restringir o uso do STFC;
RSTFC	Art. 11... XV - à obtenção gratuita, mediante solicitação encaminhada ao serviço de atendimento de usuários mantido pela prestadora, da não divulgação do seu código de acesso em relação de assinantes e no serviço de informação de código de acesso de assinante do STFC; XVI - à substituição do seu código de acesso, nos termos da regulamentação; XVII - à portabilidade de código de acesso, observadas as disposições da regulamentação; XX - de ter bloqueado, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, sem qualquer ônus, o acesso a comodidades ou utilidades oferecidas, bem como a serviços de valor adicionado; XXI - à interceptação pela prestadora na modalidade local, sem ônus, das chamadas dirigidas ao antigo código de acesso e a informação de seu novo código, observados os prazos previstos neste Regulamento; <a href="#">(Redação dada pela Resolução nº 615, de 7 de junho de 2013</a> XXVI - de selecionar a prestadora de STFC de sua preferência para encaminhamento de chamadas de longa distância a cada chamada por ele originada; XXVII - de não ser cobrado, em nenhuma hipótese, por chamada telefônica não completada; XXIX - de substituição, sem ônus, de seu equipamento terminal do STFC, em caso de incompatibilidade ocasionada por modernização da rede; e
RSTFC	Art. 13. Constitui dever do assinante, além de outros previstos pela legislação e pela regulamentação, providenciar, no imóvel indicado, local adequado e infraestrutura necessários à correta instalação e funcionamento de equipamentos das prestadoras. <a href="#">(Redação dada pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)</a>
RSTFC	Art. 19. A prestadora deve estabelecer mecanismos que verifiquem a veracidade dos dados fornecidos pelo assinante, inclusive por meio de documentação que permita a sua correta identificação, quando da instalação do acesso e de qualquer alteração contratual.
RSTFC	Art. 36. A oferta e comercialização do STFC e de suas PUC devem ser feitas de forma isonômica e não discriminatória, observado o disposto na regulamentação vigente. <a href="#">(Redação dada pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)</a>
RSTFC	Art. 37. A prestadora pode oferecer descontos nas tarifas e preços, ou outras vantagens ao usuário, de forma isonômica, vedada a redução de tarifas ou preços por critério subjetivo e observado o princípio da justa competição. Parágrafo único. Descontos e promoções ofertadas por prestadora com PMS devem respeitar os critérios adotados para a estrutura tarifária ou de preços do plano de serviço.
RSTFC	Art. 38. É vedado à prestadora condicionar a oferta do STFC ao consumo casado de modalidade do STFC ou de qualquer outro serviço de telecomunicações ou PUC, prestado por seu intermédio ou de suas coligadas, controladas ou controladora.
RSTFC	Art. 41. A prestadora deve dar ampla publicidade a seus planos de serviço e PUC, nas localidades de prestação, com antecedência mínima de 2 (dois) dias do início da comercialização ou da implementação de alteração.

REGULAMENTO	DISPOSITIVO
	<p>§ 1º A publicidade deve conter informações que permitam a compreensão do plano de serviço ou PUC, os valores praticados, os critérios de tarifação ou de estabelecimento de preços, as alterações introduzidas, assim como os descontos oferecidos.</p> <p>§ 2º A publicidade inclui a publicação do plano de serviço ou PUC e suas alterações em jornal ou, na sua falta, outro meio de grande circulação em cada localidade de sua prestação e no sítio da prestadora na Internet, bem como divulgação nos Setores de Atendimento Presencial e, quando for o caso, PST. (<a href="#">Redação dada pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014</a>)</p> <p>§ 3º A critério da prestadora, na divulgação de qualquer plano de serviço ou PUC, podem ser utilizados nomes comerciais e a forma mais conveniente de identificar os diversos itens do plano.</p> <p>§ 4º Deve ser remetida à Agência, em até 7 (sete) dias após a sua publicação, cópia do comunicado público sobre a divulgação de qualquer plano de serviço ou PUC, devidamente identificado com seu número seqüencial, das respectivas alterações subseqüentes ou descontos oferecidos.</p> <p>§ 5º As informações referentes aos planos de serviço e PUC devem estar disponíveis de forma integral no sítio da prestadora na Internet, nas lojas de atendimento pessoal e PST.</p> <p>§ 6º Em caso de ações promocionais, o comunicado ao público deve ser veiculado durante todo o prazo da promoção.</p>
RSTFC	<p>Art. 42. Visando a preservação da justa equivalência entre a prestação do serviço e sua remuneração, as tarifas ou preços de planos de serviço ou PUC podem ser reajustados ou revisados.</p> <p>Parágrafo único. Os reajustes dos valores das tarifas ou preços podem ser realizados em prazos não inferiores a 12 (doze) meses, limitados estes à variação do Índice de Serviços de Telecomunicações (IST) ou qualquer outro índice que venha a substituí-lo, correspondente ao período de reajuste, observadas as disposições dos contratos de concessão ou termos de permissão ou autorização.</p>
RSTFC	<p>Art. 43. A prestadora deve oferecer plano básico de serviço e pode oferecer planos alternativos de serviço, na respectiva modalidade, disponíveis a todos os usuários ou interessados no STFC.</p> <p>§ 1º A utilização do STFC deve ser registrada, pela prestadora, para o plano básico e para os planos alternativos, obedecendo o mesmo critério.</p> <p>2º A prestadora deve estabelecer o prazo de vigência de seu plano de serviço, que não pode ser inferior a 12 (doze) meses, devendo ser comunicado ao usuário no ato da contratação, ressalvado o prazo de vigência do plano básico de serviço da concessionária, que corresponde ao mesmo da concessão.</p>
RSTFC	<p>Art. 44. Quando da transferência entre planos de serviço, a prestadora deve solicitar autorização expressa do assinante para continuidade da oferta de PUC contratadas.</p>
RSTFC	<p>Art. 45. É direito do assinante, a qualquer tempo, solicitar a transferência de plano básico de serviço para um plano alternativo de serviço e, vice-versa, assegurado ao assinante o direito de manter o seu código de acesso.</p>
RSTFC	<p>Art. 46. A prestadora, no ato da contratação, deve fornecer ao usuário documentação com informações sobre a fruição do plano de serviço contendo, no mínimo: (<a href="#">Redação dada pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014</a>)</p> <p>II - informações necessárias à correta fruição do plano de serviço;</p> <p>III - informações quanto à utilização de crédito, no caso de plano de serviço na forma de pagamento pré-pago;</p> <p>IV - informações quanto ao acesso às diversas modalidades do STFC e a outros serviços de telecomunicações de interesse coletivo; e</p> <p>V - a estrutura tarifária ou de preços do plano de serviço, a data-base de reajuste de tarifas ou preços, o critério de tarifação ou o critério de estabelecimento de preços do serviço, especificando a unidade e o tempo de tarifação mínima ou de medição mínima para cobrança.</p>
RSTFC	<p>Art. 47. A prestadora deve oferecer plano básico de serviço, em uma das formas de pagamento, pós-pago ou pré-pago, entendido como o plano de serviço de oferta obrigatória e não discriminatória a todos os usuários ou interessados no STFC.</p> <p>§ 1º A estrutura tarifária e os critérios de tarifação do plano básico de serviço da concessionária são definidos em regulamentação específica.</p> <p>§ 2º Os valores, a estrutura de preços e os critérios de estabelecimento de preços do plano básico de autorizada do STFC são por ela definidos, devendo dar conhecimento à Agência do seu inteiro teor nas condições dispostas nos termos de autorização.</p> <p>§ 3º O plano básico de serviço da autorizada do STFC não pode ser alterado durante o prazo de vigência, salvo o reajuste de preços previsto, considerando-se automaticamente renovada a sua vigência, por igual período, caso não ocorra o disposto no § 4º deste artigo.</p> <p>§ 4º As alterações do plano básico de serviço devem ser comunicadas ao usuário e a Agência, em até 90 (noventa) dias, antes da próxima data de vigência.</p>
RSTFC	<p>Art. 48. A prestadora pode oferecer planos alternativos de serviço, nas formas de pagamento, pós-pago, pré-pago, ou uma combinação de ambas, disponíveis a todos os usuários ou interessados no STFC, entendido como opcional ao plano básico de serviço, sendo a estrutura de preços e demais características associadas definidas pela prestadora. (<a href="#">Redação dada pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014</a>)</p>

REGULAMENTO	DISPOSITIVO
	<p>§ 1º A Agência, em face da necessidade de serviços para a sociedade, pode estabelecer planos alternativos de serviço específicos a serem implementados por prestadora com PMS, devendo os preços unitários destes planos considerar parâmetros de mercado e o equilíbrio econômico financeiro do contrato.</p> <p>§ 2º O plano alternativo de serviço não pode ser alterado, salvo a título de reajuste de preços previsto, considerando-se automaticamente renovada a sua vigência, por igual período, caso não ocorra o disposto no § 3º deste artigo.</p> <p>§ 3º Caso a prestadora decida pela não continuidade do plano alternativo de serviço, sua intenção deve ser comunicada ao usuário e à Agência, com antecedência mínima de 90 (noventa) dias do seu termo final.</p> <p>§ 4º Na ocorrência do previsto no § 3º deste artigo, o usuário pode solicitar, no termo final de vigência do plano, sem ônus a título de habilitação ou de adesão, a transferência para outro plano de serviço ou a rescisão do respectivo contrato de prestação de STFC.</p> <p>§ 6º A prestadora deve permitir a transferência de um plano alternativo de serviço para outro qualquer.</p> <p>§ 7º Na transferência entre planos alternativos, é vedada a cobrança de valores não previstos na estrutura de preços do plano de destino, ressalvada a multa decorrente da inobservância do Contrato de Permanência. (<a href="#">Redação dada pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014</a>)</p> <p>§ 8º Aplicam-se aos planos alternativos de serviço as mesmas disposições regulamentares incidentes sobre o plano básico no que tange à qualidade dos serviços oferecidos, inclusive as previstas no RGQ-STFC. (<a href="#">Redação dada pela Resolução nº 615, de 7 de junho de 2013</a>)</p>
RSTFC	<p>Art. 49. A prestadora com PMS deve submeter seus planos alternativos de serviço à aprovação prévia da Agência.</p> <p>§ 1º O modo, formato e meio de envio das informações necessárias à análise de plano alternativo de serviço são definidos pela Agência.</p> <p>§ 2º Transcorrido o prazo de 15 (quinze) dias, contado do recebimento da proposta, sem manifestação da Agência sobre a solicitação, o plano alternativo de serviço pode ser comercializado, permanecendo o mesmo sujeito à homologação da Agência.</p>
RSTFC	<p>Art. 50. A prestadora sem PMS deve dar conhecimento a Agência do inteiro teor de seus planos alternativos de serviço, em até 5 (cinco) dias úteis após o início da comercialização, observado o disposto no § 1º do <a href="#">art. 49</a> deste Regulamento.</p>
RSTFC	<p>Art. 51. Os valores propostos para os planos alternativos de serviço de prestadora com PMS devem permitir que a receita auferida seja suficiente para cobrir as despesas com a remuneração de redes.</p>
RSTFC	<p>Art. 52. A Agência deve coibir práticas anticompetitivas em qualquer plano alternativo de serviço, podendo, de ofício ou mediante representação, determinar à prestadora que comprove a regularidade da oferta e comercialização do plano, sob pena de suspensão da comercialização de tal plano.</p>
RSTFC	<p>Art. 54. O valor, a forma de pagamento, a forma de medição e os critérios de cobrança do serviço devem ser estabelecidos no plano de serviço de opção do usuário e observar o disposto nas Seções <a href="#">III</a> e <a href="#">IV</a> do Capítulo I do Título VI, deste Regulamento.</p>
RSTFC	<p>Art. 60. A prestadora deve garantir que o assinante de terminal com crédito pré-pago vinculado a terminal de assinante somente utilize o STFC nas modalidades de serviço de longa distância nacional e longa distância internacional na forma pré-pago.</p> <p>Parágrafo único. O terminal a que estão vinculados os créditos deve ser identificável como tal na rede de suporte do STFC.</p>
RSTFC	<p>Art. 62. A prestadora que ofereça plano de serviço com crédito pré-pago vinculado a terminal de assinante, deve divulgar previamente em seu sítio na Internet as condições, o valor e a forma de pagamento pelo uso de sua plataforma por outras prestadoras.</p>
RSTFC	<p>Art. 66. A PUC deve ser ofertada a todos os assinantes de forma não discriminatória, ressalvadas as situações de incompatibilidade com o plano de serviço contratado, e limitações técnicas.</p> <p>Parágrafo único. A prestadora somente pode comercializar um conjunto de PUC se o assinante puder contratá-las, também, de forma individual.</p>
RSTFC	<p>Art. 67. É vedada à prestadora a oferta de PUC que ponha em risco a competição ou discrimine outras prestadoras do STFC ou de outro serviço de telecomunicações de interesse coletivo.</p> <p>Parágrafo único. A Agência deve coibir práticas anticompetitivas na oferta e comercialização de PUC podendo, de ofício ou mediante representação, determinar sua extinção.</p>
RSTFC	<p>Art. 68. A Agência pode determinar que a concessionária ofereça PUC aos assinantes, observadas as limitações técnicas, devendo os preços unitários destes serviços considerar parâmetros de mercado e o direito à justa remuneração.</p>
RSTFC	<p>Art. 74. Contrato de prestação de serviço deve corresponder ao contrato padrão de adesão celebrado entre a prestadora e pessoa natural ou jurídica, que tem como objetivo tornar disponível o STFC, em endereço indicado pelo assinante, mediante o pagamento de tarifas ou preços. (<a href="#">Redação dada pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014</a>)</p> <p>§ 1º O contrato padrão de adesão da prestadora com PMS e suas alterações devem ser aprovados pela Agência antes de serem divulgados e aplicados, de forma expressa, no prazo de 30 (trinta) dias úteis, contado da data do protocolo do pedido, prorrogáveis por igual prazo em caso de necessidade.</p>

REGULAMENTO	DISPOSITIVO
	§ 2º Os contratos de prestação de STFC nas modalidades local, longa distância nacional e longa distância internacional são considerados celebrados com cada prestadora, por adesão, quando da habilitação do assinante junto à prestadora na modalidade local.
RSTFC	<p>Art. 76. O contrato de prestação de STFC deve ser redigido em linguagem clara e adequada e conter, obrigatoriamente, cláusulas que estabeleçam:</p> <p>I - a descrição do seu objeto e o código de acesso do assinante;</p> <p>II - o plano de serviço de opção do assinante, o prazo de vigência, o valor das tarifas ou preços, o lugar, tempo e modo de seu pagamento;</p> <p>III - as sanções por má utilização do serviço e os recursos a que tem direito o assinante;</p> <p>IV - as multas e outros encargos moratórios aplicáveis ao assinante;</p> <p>V - a descrição do sistema de atendimento ao assinante e o modo de proceder em caso de solicitações ou reclamações;</p> <p>VI - os requisitos relativos a rede interna do assinante;</p> <p>VII - a descrição do procedimento para a mudança de endereço de instalação;</p> <p>VIII - as hipóteses de rescisão do contrato de prestação de serviço e de suspensão dos serviços a pedido ou por inadimplência do assinante;</p> <p>IX - a descrição do procedimento de contestação de débitos;</p> <p>X - as condições de alteração dos códigos de acesso; e</p> <p>XI - os direitos e deveres do assinante e da prestadora.</p> <p>Parágrafo único. As cláusulas que implicarem limitação de direito do consumidor devem ser redigidas com destaque e permitir sua imediata e fácil compreensão.</p>
RSTFC	Art. 78. Aplicam-se ao contrato de prestação de STFC as regras do <a href="#">Código de Defesa do Consumidor</a> , Lei n.º 8.078, de 1990, e suas alterações, salvo hipótese de ser a norma regulamentar mais benéfica ao consumidor.
RSTFC	Art. 79. O valor, a forma de tarifação ou de medição e os critérios de cobrança dos serviços prestados devem ser estabelecidos nos planos de serviço.
RSTFC	<p>Art. 83. A prestadora na modalidade local deve fornecer relatório detalhado dos serviços e facilidades prestados, observado o disposto na regulamentação vigente. (<a href="#">Redação dada pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014</a>)</p> <p>§ 1º Nas localidades das áreas locais em que não houver o fornecimento do detalhamento a que se refere o <b>caput</b>, é vedada à prestadora a cobrança da tarifa ou preço de utilização do STFC, excedente à franquia mensal.</p> <p>§ 2º A oferta do detalhamento em uma área local obriga a prestadora com PMS a estender a oferta às demais áreas locais de sua área de prestação com número igual ou superior de terminais em serviço.</p>
RSTFC	<p>Art. 85. Havendo acordo de cobrança conjunta com outra prestadora ou com outras empresas, a prestadora na modalidade local pode cobrar as demais modalidades de STFC e outros serviços, observado o direito à contestação de valores de cada prestadora e serviço, além do disposto no <a href="#">art. 106</a> deste Regulamento.</p> <p>§ 1º Mediante solicitação do assinante, cada prestadora deve tornar disponível, separadamente, seu documento de cobrança.</p> <p>§ 2º A prestadora deve discriminar no documento de cobrança, de forma clara e adequada, os valores devidos pelo assinante a outras prestadoras de serviços de telecomunicações de interesse coletivo, asseguradas condições justas e não discriminatórias, nos termos dos contratos e acordos firmados entre elas.</p> <p>§ 3º A prestadora na modalidade local deve comunicar à respectiva prestadora de longa distância a falta de pagamento, para que esta tome as providências cabíveis, de acordo com o presente Regulamento.</p>
RSTFC	<p>Art. 111. O assinante que estiver adimplente pode requerer à prestadora do STFC na modalidade local o bloqueio, sem ônus, do terminal na estação telefônica e a conseqüente suspensão total da prestação de todas as modalidades de serviço, uma única vez, a cada período de 12 (doze) meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e o máximo de 120 (cento e vinte) dias, mantendo seu código de acesso e a possibilidade de restabelecimento da prestação do serviço no mesmo endereço.</p> <p>§ 1º A solicitação de suspensão de forma diversa da prevista neste artigo deve ser oferecida como PUC, podendo ter caráter oneroso.</p> <p>§ 2º É vedada a cobrança de tarifa ou preço de assinatura, no caso do bloqueio previsto neste artigo.</p> <p>§ 3º A prestadora tem o prazo de 24 (vinte e quatro) horas para atender a solicitação a que se refere este artigo</p>
Regulamento Geral de Portabilidade	<p>Art. 49...</p> <p>§ 1º Os dados referidos no <b>caput</b> são os seguintes:</p> <p>a) nome completo;</p> <p>b) número do documento de identidade ou número do registro no cadastro do Ministério da Fazenda, no caso de pessoa natural;</p> <p>c) número do registro no cadastro do Ministério da Fazenda, no caso de pessoa jurídica;</p> <p>d) código de acesso;</p> <p>e) nome da Prestadora Doadora.</p>
	Art. 50...

REGULAMENTO	DISPOSITIVO
Regulamento Geral de Portabilidade	§ 4º Nos prazos estabelecidos no regulamento de cada serviço, a Prestadora Receptora deve entregar ao Usuário Portado cópia do documento de adesão e do Plano de Serviço ao qual será vinculado
RSMP	<p>Art. 3º ...</p> <p>IX - Atendimento Pessoal: modalidade de acesso pessoal onde o Usuário é atendido presencialmente por pessoa devidamente qualificada para receber, interagir, orientar, informar, esclarecer e solucionar qualquer solicitação de Usuário;</p> <p>XI - Centro de Atendimento: órgão da prestadora de SMP responsável por recebimento de reclamações, solicitações de informações e de serviços ou atendimento a Usuários;</p> <p>XVIII - Inserção de Créditos: procedimento de Usuário de Planos Pré-Pagos de Serviço por meio do qual ele demonstra junto à prestadora a aquisição de créditos e passa a poder utilizá-los em suas chamadas;</p> <p>XXVIII - Setor de Relacionamento: estabelecimento, próprio ou disponibilizado por meio de contrato(s) com terceiro(s), que possibilita ao interessado ou Usuário o atendimento presencial de pedidos de informação, esclarecimento, entrega, mediante protocolo, de reclamações e solicitações de serviço ou qualquer outra interação ligada ao serviço da prestadora; <a href="#">(Redação dada pela Resolução nº 575, de 28 de outubro de 2011)</a></p> <p>XXIX - Setor de Atendimento e/ou Venda: estabelecimento, próprio ou disponibilizado por meio de contrato(s) com terceiro(s), que possibilita ao interessado ou Usuário o atendimento, seja presencial ou não, de algumas demandas relacionadas ao serviço da prestadora; <a href="#">(Redação dada pela Resolução nº 575, de 28 de outubro de 2011)</a></p>
RSMP	<p>Art. 6º ...</p> <p>XIII - obter, gratuitamente, mediante solicitação, a não divulgação ou informação do seu Código de Acesso para a estação de telecomunicações chamada, respeitadas as restrições técnicas;</p> <p>XIV - não-divulgação de seu nome associado a seu Código de Acesso, salvo expressa autorização;</p> <p>XV - substituição do seu Código de Acesso, desde que haja viabilidade técnica, sendo facultado à prestadora a cobrança pela alteração;</p> <p>XVI - portabilidade de Código de Acesso, observadas as disposições da regulamentação;</p> <p>XVII - manutenção, quando de seu interesse, do seu Código de Acesso quando a prestadora promover mudança de padrões de tecnologia ou quando da mudança entre Planos de Serviços de uma mesma prestadora;</p> <p>XX - bloqueio da utilização de quaisquer comodidades ou facilidades não previstas no Plano de Serviço ao qual está vinculado, bem como de serviços de valor adicionado, com a correspondente redução no valor devido pelo Usuário, independentemente de prazo de carência ou multa, ressalvados os débitos já constituídos junto à prestadora;</p> <p>XXI - obter, gratuitamente, em até 24 horas da solicitação, a interceptação pela prestadora das chamadas dirigidas ao antigo Código de Acesso do SMP e a informação de seu novo código do SMP, inclusive quando este for de outra prestadora do SMP, pelo prazo de 60 (sessenta) dias, a contar da data da rescisão do contrato de prestação dos serviços;</p>
RSMP	Art. 9º Os direitos e deveres previstos neste Regulamento não excluem outros previstos na <a href="#">Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990</a> , na regulamentação aplicável, no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações e nos contratos de prestação firmados com os Usuários do SMP. <a href="#">(Redação dada pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)</a>
RSMP	<p>Art. 10 ...</p> <p>VII - informar, esclarecer e oferecer dados a todos os Usuários e pretendentes Usuários, sobre o direito de livre opção e vinculação ao Plano Básico de Serviço;</p> <p>VIII - ofertar, de forma não discriminatória, seus Planos Alternativos de Serviço;</p> <p>XIX - manter nas dependências dos estabelecimentos que prestam atendimento ao Usuário, em local visível e de fácil acesso ao público em geral, quadro com resumo dos direitos dos Usuários, conforme definido pela Anatel; <a href="#">(Redação dada pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)</a></p>
RSMP	Art. 20. A prestação do SMP deve ser precedida da adesão, pelo Usuário, a um dos Planos de Serviço ofertados pela prestadora. Parágrafo único. Os Planos de Serviço somente podem ser ofertados aos Usuários se houver garantias de imediata Ativação da Estação Móvel e sua utilização.
RSMP	<p>Art. 21. Com a adesão ao Plano de Serviço, considera-se firmado o Contrato de Prestação do SMP, que tem as seguintes cláusulas obrigatórias:</p> <p>I - a descrição do seu objeto;</p> <p>II - as multas e outros encargos moratórios aplicáveis ao Usuário;</p> <p>III - as sanções por má utilização do serviço e os recursos a que tem direito o Usuário;</p> <p>IV - a descrição do sistema de atendimento ao Usuário e o modo de proceder em caso de solicitações ou reclamações;</p> <p>V - as hipóteses de rescisão do Contrato de Prestação do SMP e de suspensão dos serviços a pedido ou por inadimplência do Usuário;</p> <p>VI - a descrição do procedimento de contestação de débitos;</p> <p>VII - as condições de alteração dos Códigos de Acesso;</p> <p>VIII - os Códigos de Acesso dos Centros de Atendimento Telefônico da Prestadora; <a href="#">(Redação dada pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)</a></p>

REGULAMENTO	DISPOSITIVO
	IX - os critérios para reajuste dos preços, cuja periodicidade não pode ser inferior a 12 (doze) meses. § 2º Os contratos de prestação de STFC nas modalidades Longa Distância Nacional e Longa Distância Internacional são considerados celebrados com cada prestadora, por adesão, quando da utilização dos respectivos serviços mediante a seleção de prestadora nas hipóteses previstas neste regulamento.
RSMP	Art. 22. Antes do início da prestação do serviço, a prestadora deve fornecer ao Usuário todas as informações necessárias ao correto uso do serviço, incluindo: I - cópia do Contrato de Prestação do SMP; II - cópia do Plano de Serviço de opção do Usuário; III - o Código de Acesso do Usuário; IV - explicações sobre a forma de pagamento pela utilização do serviço; V - Área de Registro à qual está associada a Estação Móvel do Usuário; VI - explicações para o bom entendimento da conta de serviços.
RSMP	Art. 23. O Contrato de Prestação do SMP pode ser rescindido: I - a pedido do Usuário, a qualquer tempo; II - por iniciativa da prestadora, ante o descumprimento comprovado, por parte do Usuário, das obrigações contratuais ou regulamentares. § 11. Considera-se falta grave, punida nos termos da regulamentação, a retenção de qualquer pedido de rescisão de contrato.
RSMP	Art. 25. A prestação do SMP deve estar sempre associada a um Plano de Serviço, que deve conter todas as regras que estabeleçam as condições para prestação do SMP, especialmente: I - as facilidades e comodidades adicionais incluídas no plano; II - a Área de Mobilidade; III - a discriminação individualizada de todos os valores cobrados do Usuário; IV - as hipóteses, prazos e índices de reajuste dos valores previstos no inciso anterior; V - a variação dos Valores de Comunicação por horário; VI - a forma e prazos de pagamento pela prestação do serviço; ( <a href="#">Redação dada pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014</a> ) VII - as condições e valores pela utilização da Estação Móvel fora da Área de Mobilidade ou na condição de Usuário Visitante; VIII - os requisitos e restrições relativos à Estação Móvel do Usuário; IX - os prazos de carência para extinção ou alteração do plano pela prestadora. § 1º É vedada a estipulação de qualquer cobrança por chamadas não completadas. § 2º O Usuário não pode ser responsável pelo pagamento das chamadas a ele destinadas, salvo Chamadas a Cobrar, franqueadas, bem como as chamadas previstas no § 2º do <a href="#">art. 87</a> . § 3º É vedado o bloqueio para originação de chamadas de longa distância nacional ou internacional, salvo solicitação do Usuário. § 4º É vedada a estipulação de qualquer prazo de carência para mudança de plano pelo Usuário.
RSMP	Art. 34. O Usuário adimplente pode requerer à prestadora a suspensão, sem ônus, da prestação do serviço, uma única vez, a cada período de 12 (doze) meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e o máximo de 120 (cento e vinte) dias, mantendo seu código de acesso e a possibilidade de restabelecimento da prestação do serviço na mesma Estação Móvel. § 1º A solicitação de suspensão de forma diversa da prevista neste artigo pode ter caráter oneroso. § 2º É vedada a cobrança de Assinatura ou qualquer outro valor referente à prestação de serviço, no caso da suspensão prevista neste artigo. § 3º O Usuário tem direito de solicitar, a qualquer tempo, o restabelecimento do serviço prestado, sendo vedada qualquer cobrança para o exercício deste direito. § 4º A prestadora tem o prazo de 24 (vinte e quatro) horas para atender a solicitação de suspensão e de restabelecimento a que se refere este artigo.
RSMP	Art. 35 ... § 2º A prestadora pode oferecer descontos nos preços ou outras vantagens ao Usuário, de forma isonômica, vedada a redução de preços por critério subjetivo e observado o princípio da justa competição.
RSMP	Art. 37. Visando a preservação da justa equivalência entre a prestação do serviço e sua remuneração, os preços dos serviços podem ser reajustados, observados os índices e periodicidade previstos no contrato de Prestação do SMP.
RSMP	Art. 41. A prestadora pode estabelecer Planos Pós-Pagos de Serviço, observado o disposto neste Regulamento
RSMP	Art. 42. O documento de adesão do Usuário a Plano Pós-Pago de Serviço deve conter, no mínimo, as seguintes informações: I - a descrição do seu objeto; II - o Código de Acesso do Usuário; III - o Plano de Serviço de opção do Usuário; IV - os dados pessoais do Usuário incluindo, no mínimo: a) nome completo; b) número do documento de identidade;

REGULAMENTO	DISPOSITIVO
	c) número do registro no cadastro do Ministério da Fazenda, se o Usuário estiver incluído neste cadastro; d) endereço.
RSMP	Art. 43. O valor, a forma de medição e os critérios de cobrança dos serviços prestados são estabelecidos no Plano de Serviço de opção do Usuário.
RSMP	Art. 58. A adesão do Usuário a Plano Pré-pago de Serviço deve ser precedida de seu cadastramento, contendo, no mínimo, as seguintes informações: I - nome completo; II - número do documento de identidade ou número do registro no cadastro do Ministério da Fazenda, no caso de pessoa física; III - número do registro no cadastro do Ministério da Fazenda, no caso de pessoa jurídica; IV - endereço completo. § 1º O documento de adesão a Plano Pré-pago de Serviço deve conter, no mínimo: a) a descrição do seu objeto; b) o Código de Acesso do Usuário; c) o Plano de Serviço de opção do Usuário; d) os dados pessoais do Usuário incluindo, no mínimo, as informações do <b>caput</b> , comprovadas por apresentação de originais ou cópia autenticada junto à prestadora. § 2º A prestadora deve entregar cópia do documento de adesão ao Usuário. § 3º O Usuário que se negar a atualizar seus dados cadastrais poderá ter seu serviço suspenso até que a situação se regularize.
Regulamento de Proteção e Defesa dos Direitos dos Assinantes dos Serviços de Televisão por Assinatura	Art. 2º ... V - Centro de Atendimento: setor da Prestadora responsável pelo recebimento de reclamações, solicitações de informações e de serviços, que oferece atendimento pessoal, de forma presencial, por Correspondência, telefônico, podendo ainda oferecer atendimento eletrônico ou automático; VIII - Plano de Serviço: conjunto de programas ou programações e outras facilidades de serviço contratadas pelo Assinante junto à Prestadora;
Regulamento de Proteção e Defesa dos Direitos dos Assinantes dos Serviços de Televisão por Assinatura	Art. 3º São direitos do Assinante, além de outros previstos pela legislação e pela regulamentação: <a href="#">(Redação dada pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)</a> XVIII - recebimento adequado dos serviços de instalação, manutenção e retirada dos equipamentos necessários à recepção dos sinais; XXIII - substituição, sem ônus, dos equipamentos instalados no endereço do Assinante e necessários à prestação do serviço, em caso de incompatibilidade técnica ocasionada por modernização da rede da Prestadora, que impeça a fruição do serviço; <a href="#">(Redação dada pela Resolução nº 528, de 17 de abril de 2009)</a> XXIV - substituição, sem ônus, dos equipamentos da Prestadora instalados no endereço do Assinante, necessários à prestação do serviço, em caso de vício ou fato do produto; <a href="#">(Redação dada pela Resolução nº 528, de 17 de abril de 2009)</a>
Regulamento de Proteção e Defesa dos Direitos dos Assinantes dos Serviços de Televisão por Assinatura	Art. 4º São deveres dos Assinantes, além de outros previstos pela legislação e pela regulamentação: <a href="#">(Redação dada pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)</a> VI - zelar pela integridade dos equipamentos da Prestadora sob sua posse; e
Regulamento de Proteção e Defesa dos Direitos dos Assinantes dos Serviços de Televisão por Assinatura	Art. 12. O Assinante que estiver adimplente pode requerer à Prestadora, sem ônus, a suspensão do serviço contratado, uma única vez, a cada período de 12 (doze) meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e o máximo de 120 (cento e vinte) dias, mantendo a possibilidade de restabelecimento, sem ônus, da prestação do serviço contratado no mesmo endereço. Parágrafo único. A prestadora tem o prazo de 24 (vinte e quatro) horas para atender à solicitação a que se refere este artigo.
Regulamento de Proteção e Defesa dos Direitos dos Assinantes dos Serviços de Televisão por Assinatura	Art. 19. Os pedidos de rescisão de contrato devem ser processados de acordo com o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicação e com o previsto neste artigo. <a href="#">(Redação dada pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)</a> § 5º A Prestadora deve providenciar a retirada dos equipamentos de sua propriedade, no endereço do assinante, em prazo com ele acordado, não podendo excedê-lo em mais de 30 (trinta) dias contados da solicitação de desativação do serviço. § 6º A retirada dos equipamentos deve ser realizada pela Prestadora ou terceiro por ela autorizado, sem ônus para o Assinante, podendo este optar por providenciar a entrega dos equipamentos em local indicado pela Prestadora. § 7º Em qualquer hipótese, deve ser dado recibo pela Prestadora ao Assinante declarando o estado em que se encontra o equipamento. § 8º Excedido o prazo de 30 (trinta) dias, cessa a responsabilidade do Assinante sobre a guarda e integridade dos equipamentos. <a href="#">(Redação dada pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)</a>
Regulamento de Proteção e Defesa dos Direitos dos Assinantes dos Serviços de Televisão por Assinatura	Art. 28 ... § 1º Caso a alteração mencionada no <b>caput</b> implique a retirada de canal do Plano de Serviço contratado, deve ser feita sua substituição por outro do mesmo gênero, ou procedido desconto na mensalidade paga pelo Plano de Serviço contratado, a critério do Assinante.
	Art. 33 (já revogado)

REGULAMENTO	DISPOSITIVO
Regulamento de Proteção e Defesa dos Direitos dos Assinantes dos Serviços de Televisão por Assinatura	§ 1º O contrato deve ser redigido em termos claros com caracteres ostensivos e de fácil compreensão. § 2º Deverão constar no contrato as condições de contratação, prestação e suspensão dos serviços, os preços cobrados, bem como a periodicidade e o índice aplicável, em caso de reajuste.
Regulamento de Proteção e Defesa dos Direitos dos Assinantes dos Serviços de Televisão por Assinatura	Art. 34. As cláusulas contratuais serão interpretadas de maneira mais favorável ao assinante.
RSeAC	Art. 3º... VII - Centro de Atendimento: setor da Prestadora, responsável pelo recebimento de reclamações, solicitações de informações e de serviços, que oferece atendimento pessoal, de forma presencial, por correspondência e telefônico, podendo ainda oferecer atendimento eletrônico ou automático; XX - Oferta Conjunta de Serviços de Telecomunicações: prestação de diferentes serviços de telecomunicações pela mesma empresa ou por meio de parceria entre prestadoras, cuja fruição se dá simultaneamente e em condições comerciais diversas daquelas existentes para a oferta individual de cada serviço; XXIII - Plano de Serviço: conjunto de condições de oferta de canais de programação e outras facilidades do serviço contratados pelo Assinante;
RSeAC	Art. 22 ... §2º ... II - a existência de Centro de Atendimento em funcionamento;
RSeAC	Art. 49 ... § 1º O Plano Básico é de oferta obrigatória e deve estar sempre disponível, de forma onerosa, a todos os Assinantes dentro de todas as Áreas de Abrangência do Atendimento da Prestadora. § 3º A Prestadora deverá informar de forma clara, em sua página na internet e em outro meio de fácil acesso, os canais de programação e as condições de contratação de todos os planos de serviço comercializados e seus respectivos preços.
RSeAC	Art. 74. É vedado à Prestadora condicionar a oferta do SeAC 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.
RSeAC	Art. 75. As prestadoras do SeAC podem promover Oferta Conjunta de Serviços de Telecomunicações, em conformidade com a regulamentação vigente, respeitadas as condições específicas de cada serviço de telecomunicações integrante da oferta. § 1º O disposto no <b>caput</b> não exime a Prestadora de firmar junto ao Assinante, contrato específico de cada serviço de telecomunicações integrante da oferta, devendo ser entregues aos assinantes cópias assinadas dos respectivos contratos, no ato da contratação. § 2º Caso a contratação de algum serviço de telecomunicações se dê por meio do portal da Prestadora na Internet ou por telefone, a Prestadora deve enviar o contrato ao Assinante por correio eletrônico ou outra forma acordada com o Assinante, nos prazos previstos na regulamentação de cada um dos serviços incluídos na oferta. § 3º No ato da contratação, devem ser claramente informadas ao Assinante todas as condições relativas à contratação dos serviços de telecomunicações em caso de oferta conjunta, bem como as condições específicas de prestação de cada serviço de telecomunicações integrante da oferta. § 4º As condições de que trata o § 3º devem incluir facilidades e comodidades adicionais, preço conjunto e em separado de cada um dos serviços integrantes da oferta, benefícios, prazos da oferta conjunta, e perda de benefícios, se houver, no caso de rescisão. § 5º As peças publicitárias relativas à Oferta Conjunta de Serviços de Telecomunicações devem conter as informações relativas ao preço avulso de cada serviço ofertado. § 6º A Prestadora não poderá impor qualquer barreira não justificada que possa impedir a contratação individualizada pelo consumidor de cada serviço de telecomunicações integrante da oferta conjunta. § 7º O preço relativo à oferta do SeAC em separado não poderá exceder aquele relativo à oferta conjunta de menor preço na qual as condições de fruição do SeAC sejam semelhantes às previstas para o caso de sua oferta em separado.
RSeAC	Art. 77. Os direitos e obrigações dos assinantes do SeAC são regidos pelo Regulamento de Proteção e Defesa dos Direitos dos Assinantes dos Serviços de Televisão por Assinatura, pelo Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações e pela Lei Geral de Telecomunicações. <a href="#">(Redação dada pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)</a>
RSCM	Art. 4º ... IV - Centro de Atendimento: órgão da Prestadora de SCM responsável por recebimento de reclamações, solicitações de informações e de serviços ou de atendimento ao Assinante; XI - Oferta Conjunta de Serviços de Telecomunicações: prestação de diferentes serviços de telecomunicações pela mesma empresa ou por meio de parceria entre prestadoras, cuja fruição se dá simultaneamente e em condições comerciais diversas daquelas existentes para a oferta individual de cada serviço;

REGULAMENTO	DISPOSITIVO
	<p>XII - Plano de Serviço: documento que descreve as condições de prestação do serviço quanto às suas características, ao seu acesso, manutenção do direito de uso, utilização e serviços eventuais e suplementares a ele inerentes, preços associados, seus valores e as regras e critérios de sua aplicação;</p> <p>XIX - Setor de Atendimento: estabelecimento que pode ser mantido pela Prestadora, no qual o Assinante tem acesso ao atendimento presencial prestado por pessoa devidamente qualificada para receber, orientar, esclarecer e solucionar qualquer solicitação efetuada;</p>
RSCM	<p>Art. 39. Deve constar do contrato de prestação do serviço com o Assinante:</p> <p>I - a descrição do seu objeto;</p> <p>II - os direitos e obrigações da Prestadora, constantes do Capítulo III deste Título;</p> <p>III - os direitos e deveres dos Assinantes, constantes do Capítulo V deste Título;</p> <p>IV - os encargos moratórios aplicáveis ao Assinante;</p> <p>V - a descrição do sistema de atendimento ao Assinante e o modo de proceder em caso de solicitações ou reclamações;</p> <p>VI - o número do Centro de Atendimento da Prestadora, a indicação dos endereços para atendimento por correspondência e por meio eletrônico, e os endereços dos Setores de Atendimento da Prestadora, quando existirem, ou a indicação de como o Assinante pode obtê-los;</p> <p>VII - as hipóteses de rescisão do Contrato de Prestação do SCM e de suspensão dos serviços a pedido ou por inadimplência do Assinante;</p> <p>VIII - a descrição do procedimento de contestação de débitos;</p> <p>IX - os critérios para reajuste de preços, cuja periodicidade não pode ser inferior a doze meses, a menos que a lei venha regular a matéria de modo diverso;</p> <p>X - os prazos para instalação e reparo;</p> <p>XI - o endereço da Anatel, bem como o endereço eletrônico de sua biblioteca, onde as pessoas poderão encontrar cópia integral deste Regulamento; e,</p> <p>XII - o telefone da Central de Atendimento da Anatel.</p> <p>Parágrafo único. Os prazos mencionados no inciso X podem ser alterados mediante solicitação ou conveniência do Assinante.</p>
RSCM	<p>Art. 43. A prestadora deve manter um centro de atendimento para seus assinantes, com discagem direta gratuita, mediante chamada de terminal fixo ou móvel, durante vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana.</p> <p>Parágrafo único. O acesso telefônico para os Assinantes ao Centro de Atendimento da Prestadora de Pequeno Porte deve estar acessível, mediante chamada de terminal fixo ou móvel, sem custo para o Assinante, no mínimo no período compreendido entre oito e vinte horas, nos dias úteis.</p>
RSCM	<p>Art. 44. A Prestadora deve tornar disponível ao Assinante, previamente à contratação, informações relativas a preços e condições de fruição do serviço, entre as quais os motivos que possam degradar a velocidade contratada.</p>
RSCM	<p>Art. 45. A Prestadora não pode impedir, por contrato ou por qualquer outro meio, que o Assinante seja servido por outras redes ou serviços de telecomunicações.</p>
RSCM	<p>Art. 47 ...</p> <p>VI - enviar ao Assinante, por qualquer meio, cópia do Contrato de Prestação do SCM e do Plano de Serviço contratado;</p> <p>VIII - tornar disponíveis ao Assinante, com antecedência mínima de trinta dias, informações relativas a alterações de preços e condições de fruição do serviço, entre as quais modificações quanto à velocidade e ao Plano de serviço contratados;</p>
RSCM	<p>Art. 49. A Prestadora que não se enquadre na definição do inciso XIV do <a href="#">art. 4º</a> deste Regulamento deve receber reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação dos Assinantes do serviço e respondê-los ou solucioná-los também por meio da internet.</p>
RSCM	<p>Art. 50. A Prestadora deve manter gravação das chamadas efetuadas por Assinantes ao Centro de Atendimento pelo prazo mínimo de cento e oitenta dias, contados a partir da data da realização da chamada.</p>
RSCM	<p>Art. 56. O Assinante do SCM tem direito, sem prejuízo do disposto na legislação aplicável:</p> <p>I - ao acesso ao serviço, dentro dos padrões de qualidade estabelecidos na regulamentação e conforme as condições ofertadas e contratadas;</p> <p>II - à liberdade de escolha da Prestadora;</p> <p>III - ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço;</p> <p>IV - à informação adequada sobre seus direitos e acerca das condições de prestação do serviço, em suas várias aplicações, facilidades adicionais contratadas e respectivos preços;</p> <p>V - à inviolabilidade e ao sigilo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;</p> <p>VI - ao conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do serviço que lhe atinja direta ou indiretamente;</p> <p>VII - à suspensão do serviço prestado ou à rescisão do contrato de prestação do serviço, a qualquer tempo e sem ônus, ressalvadas as contratações com prazo de permanência, conforme previsto no <a href="#">art. 70</a> deste Regulamento;</p>

REGULAMENTO	DISPOSITIVO
	<p>VIII - a não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de deveres constantes do <a href="#">art. 4º</a> da Lei nº 9.472, de 1997;</p> <p>IX - ao prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;</p> <p>X - ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela Prestadora;</p> <p>XI - à resposta eficaz e tempestiva às suas reclamações, pela Prestadora;</p> <p>XII - ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a Prestadora, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor;</p> <p>XIII - à reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;</p> <p>XIV - à substituição do seu código de acesso, se for o caso, nos termos da regulamentação;</p> <p>XV - a não ser obrigado ou induzido a adquirir bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como a não ser compelido a se submeter a qualquer condição, salvo diante de questão de ordem técnica, para recebimento do serviço, nos termos da regulamentação;</p> <p>XVI - a ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da purgação da mora, ou de acordo celebrado com a Prestadora, com a imediata exclusão de informação de inadimplência sobre ele anotada;</p> <p>XVII - a ter bloqueado, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, o acesso a comodidades ou utilidades solicitadas;</p> <p>XVIII - à continuidade do serviço pelo prazo contratual;</p> <p>XIX - ao recebimento de documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados; e,</p> <p>XX - ao acesso, por meio eletrônico, correspondência ou pessoalmente, a seu critério e sem qualquer ônus, ao conteúdo das gravações das chamadas por ele efetuadas ao Centro de Atendimento ao usuário da Prestadora, em até dez dias.</p>
RSCM	<p>Art. 57. Constituem deveres dos Assinantes:</p> <p>I - utilizar adequadamente o serviço, os equipamentos e as redes de telecomunicações;</p> <p>II - preservar os bens da Prestadora e aqueles voltados à utilização do público em geral;</p> <p>III - efetuar o pagamento referente à prestação do serviço, observadas as disposições deste Regulamento;</p> <p>IV - providenciar local adequado e infraestrutura necessários à correta instalação e funcionamento de equipamentos da Prestadora, quando for o caso;</p> <p>V - somente conectar à rede da Prestadora terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel;</p> <p>VI - levar ao conhecimento do Poder Público e da Prestadora as irregularidades de que tenha conhecimento referentes à prestação do SCM; e,</p> <p>VII - 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.</p>
RSCM	<p>Art. 58. Os direitos e deveres previstos neste Regulamento não excluem outros previstos na <a href="#">Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990</a>, no <a href="#">Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008</a>, na regulamentação aplicável e nos contratos de prestação firmados com os Assinantes do SCM.</p>
RSCM	<p>Art. 62. A prestação do SCM deve ser precedida da adesão, pelo Assinante, ao Contrato do serviço e a um dos Planos de Serviço ofertados pela Prestadora.</p> <p>Parágrafo único. Os Planos de Serviço somente podem ser contratados pelos interessados se houver garantias de atendimento no endereço do Assinante e nas condições ofertadas.</p>
RSCM	<p>Art. 63. O Plano de Serviço deve conter, no mínimo, as seguintes características:</p> <p>I - velocidade máxima, tanto de download quanto de upload, disponível no endereço contratado, para os fluxos de comunicação originado e terminado no terminal do Assinante, respeitados os critérios estabelecidos em regulamentação específica;</p> <p>II - valor da mensalidade e critérios de cobrança; e,</p> <p>III - franquia de consumo, quando aplicável.</p> <p>§ 1º O Plano de Serviço que contemplar franquia de consumo deve assegurar ao Assinante, após o consumo integral da franquia contratada, a continuidade da prestação do serviço, mediante:</p> <p>I - pagamento adicional pelo consumo excedente, mantidas as demais condições de prestação do serviço; ou,</p> <p>II - redução da velocidade contratada, sem cobrança adicional pelo consumo excedente.</p> <p>§ 2º A Prestadora que ofertar Plano de Serviço com franquia de consumo deve tornar disponível ao Assinante sistema para verificação, gratuita e em tempo real, do consumo incorrido.</p> <p>§ 3º As prestadoras de SCM devem, em seus Planos de Serviços e em todos os demais documentos relacionados às ofertas, informar a(s) velocidade(s) máxima(s), tanto de download quanto de upload, de maneira clara, adequada e de fácil visualização, bem como as demais condições de uso, como franquias, eventuais reduções desta(s) velocidade(s) e valores a serem cobrados pelo tráfego excedente.</p>
RSCM	<p>Art. 66. O Contrato de Prestação do SCM pode ser rescindido:</p> <p>I - a pedido do Assinante, a qualquer tempo e sem ônus, ressalvadas as contratações com prazo de permanência, conforme previsto no <a href="#">art. 70</a> deste Regulamento; ou,</p> <p>II - por iniciativa da Prestadora, ante o descumprimento comprovado, por parte do Assinante, das obrigações contratuais ou regulamentares.</p>

REGULAMENTO	DISPOSITIVO
	<p>§ 1º A desativação do serviço, decorrente da rescisão do Contrato de Prestação do SCM, deve ser concluída pela Prestadora em até vinte e quatro horas, a partir da solicitação, sem ônus para o Assinante, devendo ser informado imediatamente o número sequencial de protocolo, com data e hora, que comprove o pedido.</p> <p>§ 2º A rescisão não prejudica a exigibilidade dos encargos proporcionais decorrentes do Contrato de Prestação do SCM.</p> <p>§ 3º A Prestadora deve permitir que o pedido de rescisão pelo Assinante do contrato do SCM possa ser feito, de forma segura, por meio do Centro de Atendimento ou Setor de Atendimento, por correspondência registrada e por quaisquer outros meios por ela definidos.</p> <p>§ 4º Quando o pedido de rescisão for feito pela Internet, a Prestadora deve assegurar, por meio de espaço reservado em sua página na Internet, com fácil acesso, a impressão da cópia dessa solicitação acompanhada de data, hora e respectivo número de protocolo sequencial, bem como o recebimento de extrato da solicitação por meio de mensagem de correio eletrônico.</p> <p>§ 5º Quando o pedido de rescisão for feito no Setor de Atendimento, a confirmação do recebimento deve ser entregue imediatamente ao Assinante, mediante recibo.</p> <p>§ 6º Quando o pedido de rescisão for realizado por meio de correspondência registrada, a confirmação de recebimento por escrito deve ser enviada no prazo máximo de vinte e quatro horas após o recebimento da correspondência pela Prestadora ou no próximo dia útil.</p> <p>§ 7º Os efeitos da rescisão do contrato de prestação do serviço serão imediatos à solicitação do consumidor, ainda que o seu processamento técnico necessite de prazo, e independe de seu adimplemento contratual.</p> <p>§ 8º Considera-se falta grave, punida nos termos da regulamentação, a procrastinação de qualquer pedido de rescisão de contrato.</p>
RSCM	<p>Art. 67. O Assinante adimplente pode requerer à Prestadora a suspensão, sem ônus, da prestação do serviço, uma única vez, a cada período de doze meses, pelo prazo mínimo de trinta dias e o máximo de cento e vinte dias, mantendo a possibilidade de restabelecimento, sem ônus, da prestação do serviço contratado no mesmo endereço.</p> <p>§ 1º É vedada a cobrança de qualquer valor referente à prestação de serviço, no caso da suspensão prevista neste artigo.</p> <p>§ 2º O Assinante tem direito de solicitar, a qualquer tempo, o restabelecimento do serviço prestado, sendo vedada qualquer cobrança para o exercício deste direito.</p> <p>§ 3º A Prestadora tem o prazo de vinte e quatro horas para atender a solicitação de suspensão e de restabelecimento a que se refere este artigo.</p>
RSCM	<p>Art. 68. Os preços dos serviços são livres, devendo ser justos, equânimes e não discriminatórios, podendo variar em função de características técnicas, de custos específicos e de comodidades e facilidades ofertadas aos Assinantes.</p> <p>§ 1º A Prestadora é responsável pela divulgação e esclarecimento ao público dos valores praticados junto aos seus Assinantes na prestação do SCM.</p> <p>§ 2º A Prestadora pode oferecer descontos nos preços ou outras vantagens ao Assinante, de forma isonômica, vedada a redução de preços por critério subjetivo e observado o princípio da justa competição.</p>
RSCM	<p>Art. 69. Visando a preservação da justa equivalência entre a prestação do serviço e sua remuneração, os preços dos serviços podem ser reajustados, observados os índices e periodicidade previstos no contrato de Prestação do SCM.</p>
RSCM	<p>Art. 70. A Prestadora do SCM pode oferecer benefícios aos seus Assinantes e, em contrapartida, exigir que estes permaneçam vinculados à Prestadora por um prazo mínimo.</p> <p>§ 1º O Assinante pode se desvincular a qualquer momento do benefício oferecido pela Prestadora.</p> <p>§ 2º No caso de desistência dos benefícios por parte do Assinante antes do prazo final estabelecido no instrumento contratual, pode existir multa de rescisão, justa e razoável, devendo ser proporcional ao tempo restante para o término desse prazo final, bem como ao valor do benefício oferecido, salvo se a desistência for solicitada em razão de descumprimento de obrigação contratual ou legal por parte da Prestadora, cabendo a esta o ônus da prova da não procedência do alegado pelo Assinante.</p> <p>§ 3º O tempo máximo para o prazo de permanência é de doze meses.</p> <p>§ 4º A informação sobre a permanência a que o Assinante está submetido, caso opte pelo benefício concedido pela Prestadora, deve estar explícita, de maneira clara e inequívoca, no instrumento próprio de que trata o § 6º deste artigo.</p> <p>§ 5º Deve haver sempre a opção de contratar o SCM sem benefício, a preços justos e razoáveis.</p> <p>§ 6º Os benefícios referidos no caput devem ser objeto de instrumento próprio, firmado entre a Prestadora e o Assinante.</p> <p>§ 7º A Prestadora deve fazer constar, no instrumento de que trata o § 6º deste artigo, o valor da multa em caso de rescisão, a cada mês de vigência do prazo de permanência, de forma clara e explícita.</p> <p>§ 8º O instrumento a que se refere o § 6º deste artigo não se confunde com o Contrato ou Plano de Serviço aderido pelo Assinante, sendo de caráter comercial e regido pelas regras previstas na <a href="#">Lei nº 8.078, de 1990</a>, devendo conter claramente os prazos dos benefícios, bem como os valores, com a respectiva forma de correção.</p>
Regulamento do STFC fora da ATB	Art. 3º ...

REGULAMENTO	DISPOSITIVO
	XV - Plano de Serviço: documento que descreve as condições de prestação do serviço quanto às suas características, ao seu acesso, manutenção do direito de uso, utilização e serviços eventuais e suplementares a ele inerentes, as tarifas ou preços associados, seus valores e as regras e critérios de sua aplicação.
Regulamento do STFC fora da ATB	Art. 12. O Plano de Atendimento Rural deverá conter as condições estabelecidas para a correta fruição do serviço, especialmente: I - a estrutura tarifária ou de preços do plano, incluindo a discriminação individualizada de todos os valores cobrados; II - forma e prazos de pagamento pela prestação do serviço; III - os requisitos e restrições relativos ao terminal do STFC, para o caso de utilização de equipamento terminal portátil; IV - a descrição da área de mobilidade restrita à qual está associado o terminal do STFC, quando aplicável; V - os procedimentos e condições para a realização de mudança de endereço de instalação; e, VI - os prazos para extinção ou alteração do plano.
Regulamento do STFC fora da ATB	Art. 13. O Plano de Atendimento Rural pode ser classificado, quanto à forma de pagamento, como pós-pago, pré-pago ou uma combinação de ambos.
Regulamento do STFC fora da ATB	Art. 14. O Plano de Atendimento Rural pós-pago é aquele em que a cobrança pela prestação do serviço ocorre mediante faturamento periódico, sendo vedada a cobrança antecipada pela prestadora do VMA, de qualquer item da estrutura tarifária ou de preço.
Regulamento do STFC fora da ATB	Art. 15. O Plano de Atendimento Rural pré-pago é caracterizado pelo pagamento antecipado pela fruição do serviço, mediante a aquisição de créditos vinculados ao terminal do STFC, devendo: I - a adesão do usuário ser precedida de seu cadastramento junto à prestadora; II - a prestadora oferecer créditos com qualquer prazo de validade desde que também ofereça créditos de valores razoáveis, com o prazo igual ou superior a 120 (cento e vinte) dias e 180 (cento e oitenta) dias; III - a validade mínima dos créditos deve ser de 30 (trinta) dias, assegurada a possibilidade de aquisição de créditos com o prazo igual ou superior a 90 (noventa) dias e 180 (cento e oitenta) dias; <a href="#">(Redação dada pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)</a> IV - sempre que houver a inserção de novos créditos a saldo existente, a prestadora revalidar a totalidade do saldo de crédito resultante pelo maior prazo; V - a prestadora disponibilizar recurso que permite a verificação, pelo usuário, em tempo real, do crédito existente, bem como o seu prazo de validade, de forma gratuita; e, VI - a prestadora não condicionar a origem ou recebimento de chamadas, que não importem em débitos para o usuário, à existência de créditos ativos, durante o prazo de validade dos mesmos.
Regulamento do STFC fora da ATB	Art. 16. É direito do assinante solicitar, a qualquer tempo, sem ônus, exceto nas condições previstas no art. 17, a transferência entre Planos de Atendimento Rural da mesma prestadora, cuja efetivação está subordinada à existência de condições técnicas.
Regulamento do STFC fora da ATB	Art. 17. Na comercialização de Planos de Atendimento Rural, a prestadora pode propor Contrato de Permanência, observado o disposto na regulamentação vigente, por um período não superior a 12 (doze) meses, desde que ofereça benefícios aos usuários, revertidos diretamente em seu favor, como contrapartida. <a href="#">(Redação dada pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)</a> § 5º As hipóteses de rescisão contratual, bem como os respectivos valores de multa, deverão estar explícitos, de maneira clara e inequívoca, no instrumento próprio firmado entre a prestadora e o assinante, observando-se as seguintes condições: I - no caso de rescisão contratual por parte do assinante, antes do prazo final estabelecido no instrumento contratual de prazo de permanência, sem que tenha havido descumprimento de obrigação contratual ou legal da prestadora, poderá existir multa em desfavor do assinante proporcional ao tempo restante para o término deste prazo e ao valor do benefício oferecido; e, II - no caso de rescisão contratual por parte do assinante, antes do prazo final estabelecido no instrumento contratual de prazo de permanência, em razão de descumprimento de obrigação contratual ou legal da prestadora, deverá existir multa em desfavor da prestadora proporcional ao tempo restante para o término deste prazo; não havendo multa em desfavor do assinante. § 7º Caso o endereço de instalação passe a fazer parte da ATB, não deverá existir multa em desfavor do assinante ou da prestadora.
Regulamento do STFC fora da ATB	Art. 19 ... § 2º As alterações no plano referido no caput devem ser comunicadas ao usuário e à Agência, em até 90 (noventa) dias, antes da próxima data de vigência.
Regulamento do STFC fora da ATB	Art. 21 ... § 3º O assinante pode solicitar, na hipótese de descontinuidade, sem ônus, a transferência para outro Plano de Atendimento Rural ou o cancelamento do contrato de prestação. § 4º Caso o assinante não exerça a opção definida no parágrafo anterior, o mesmo deve ser migrado para o Plano de Atendimento Rural de oferta obrigatória disponível no endereço do assinante.
Regulamento do STFC fora da ATB	Art. 23 ... § 2º No ato da contratação do serviço, a prestadora do STFC na modalidade local deve entregar cópias do contrato de prestação de serviço e do plano de opção do assinante, bem como documentação

REGULAMENTO	DISPOSITIVO
	contendo as informações necessárias à correta fruição do serviço, em meio impresso ou eletrônico, a critério do assinante.
Regulamento do STFC fora da ATB	Anexo III 6.2. A não quitação do débito permite à PRESTADORA: a) decorridos 30 (trinta) dias da inadimplência, a suspensão parcial da prestação do SERVIÇO, inabilitando-o a originar chamadas e receber chamadas que importem em débito, mediante notificação prévia ao ASSINANTE, com 15 (quinze) dias de antecedência; b) decorridos 30 (trinta) dias da suspensão parcial, a suspensão total da prestação do SERVIÇO, inabilitando-o a originar e receber chamadas; e c) decorridos 30 (trinta) dias da suspensão total, o cancelamento da prestação do SERVIÇO, com a consequente rescisão deste instrumento e a possibilidade de inclusão do nome do ASSINANTE nos sistemas de proteção ao crédito.

#### Das ações de autorregulação implementadas pelas prestadoras

4.388. Por fim, entendo pertinente mencionar que durante o período de minha relatoria tive conhecimento do lançamento, no dia 11/03/2020, do denominado Sistema de Autorregulação das Telecomunicações - SART. Iniciativa das sete principais operadoras de telecomunicações – Algar Telecom, Claro/Nextel, Oi, Sercomtel, Sky, TIM e Vivo - com o objetivo de apresentar Códigos de Conduta (de Atendimento, de Cobranças e de Ofertas) para a melhoria das relações de consumo.

4.389. Considerando que a referida iniciativa tem como proposta estabelecer normas e procedimentos comuns, que serão seguidos por todas as empresas participantes, em relação a temas como telemarketing, cobrança, oferta e atendimento ao consumidor, aspectos tratados nessa revisão do RGC e considerados críticos na relação entre operadora e consumidor, culminando em um volume considerável de reclamações junto à Anatel e Procons, mostrou-se promissor acompanhar o debate promovido entre os agentes.

4.390. Assim, paralelamente à análise dos autos buscou-se acompanhar as tratativas do SART realizadas com as áreas técnicas responsáveis, pois poderiam surgir de tal contexto soluções relevantes a serem inseridas nesse regulamento e submetidas à sociedade. Diversas reuniões foram realizadas no intuito de apresentar a essa Agência a situação dos trabalhos que estavam sendo desenvolvidos, cabendo mencionar as mais recentes, destacadas no quadro abaixo:

Data	Presentes	Assunto
7/8/2020	GCEC e SindiTelebrasil	Evolução das tratativas do SART
18/8/2020	SRC e SindiTelebrasil	Telemarketing
21/8/2020	Conselho de Usuários	Apresentação do SART
24/9/2020	GCEC e SindiTelebrasil	Apresentação Normativos
1/10/2020	CDUST	Ouvidorias
8/10/2020	SRC e SindiTelebrasil	Andamento dos Normativos

4.391. Importa considerar que a autorregulação é uma iniciativa que reforça a busca da Agência por uma regulação mais responsiva aliada a instrumentos modernos de sancionamento. No entanto, embora seja claro o intuito dos agentes envolvidos em dirimir os principais problemas enfrentados pelo consumidor, os quais buscamos tratar por meio da revisão desse regulamento, entendo que a iniciativa ainda se encontra em fase de amadurecimento, cuja implementação deve ser acompanhada de perto por esta Agência a fim de se confirmar sua efetividade.

4.392. Dessa forma, em respeito (i) ao extenuante trabalho que está sendo realizado pelas operadoras, (ii) ao longo estudo já definido e proposta defendida pela área técnica, e (iii) ao detalhado e democrático tratamento dado à matéria por este Gabinete, acredito que trazer o processo à deliberação do Conselho Diretor neste momento é prudente dado, que estaremos submetendo o presente regulamento a uma fase muito rica do processo normativo da Agência que é a Consulta Pública.

4.393. Cabe esclarecer que, em momento algum, esta Agência está dando menos valor às iniciativas setoriais. Pelo contrário, certo de que o avanço vem de todos os agentes setoriais envolvidos, considero o SART um projeto riquíssimo e de bastante valia.

4.394. Até porque, cabe reconhecer que esta Agência tem se pautado pelo contínuo aperfeiçoamento de uma regulação responsiva. Essa mudança de paradigma pressupõe a busca por soluções regulatórias que não gerem externalidades negativas, tais como a extrapolação de mecanismos de controle.

4.395. Em decorrência desse panorama, considero relevante que a área técnica realize um acompanhamento da implantação dos normativos do SART, bem como mantenha este Conselho Diretor informado sobre tal iniciativa.

4.396. Cabe, portanto, à SRC avaliar a necessidade de propor medidas que visem o melhor encaminhamento da matéria, tais como ajustes na regulamentação ora em análise antes que proposta final de revisão do RGC seja submetida novamente a este Conselho Diretor, avaliando, inclusive, eventual necessidade de se prorrogar a Consulta Pública para melhor avaliação dos insumos.

4.397. É oportuno citar, que a proposta de atualização da Agenda Regulatória da Anatel para o biênio 2021-2022 prevê como meta para a aprovação final da reavaliação da regulamentação sobre direitos dos consumidores dos serviços de telecomunicações, em especial o atual RGC, o primeiro semestre de 2022.

4.398. Dessa forma, esse novo prazo para aprovação final do regulamento acaba por colaborar com a intenção da Anatel de acompanhar os mecanismos de autorregulação de iniciativa das empresas, permitindo que seja feita pela SRC a análise não apenas das iniciativas de autorregulação em si, mas também uma reavaliação da permanência dos problemas levantados na AIR após a implementação dos normativos do SART, contribuindo para o processo de aprimoramento da regulamentação ora em discussão.

#### **Da Proposta**

4.399. Diante das considerações acima expostas, e levando-se em conta que a PFE, por meio do Parecer nº 00383/2019/PFE-ANATEL/PGF/AGU (SEI nº 4256592), não apontou óbices à submissão da presente minuta de ato normativo à Consulta Pública, reitero a adoção como fundamento desta Análise dos Informes nº 153/2018/SEI/PRRE/SPR (SEI nº 3639711) e nº 85/2019/PRRE/SPR (SEI nº 4260214), com os quais concordo, para propor a aprovação da proposta da área técnica com as alterações de relatoria acima apontadas, concretizadas na Minuta de Resolução EC em anexo (SEI nº 5290678).

4.400. Outrossim, nos termos do art. 59, § 6º, do Regimento Interno da Anatel, aprovado pela Resolução nº 612, de 29/04/2013, considerando que o tema é de grande importância para o setor, considero adequado propor prazo de 90 (noventa) dias para a presente Consulta Pública e a realização de uma audiência pública, em Brasília, com o objetivo de possibilitar o esclarecimento dos temas contidos na proposta.

4.401. Insta destacar que as Audiências Públicas realizadas pela Agência são transmitidas em tempo real pela internet, de modo que a realização de uma em Brasília possibilitará o acompanhamento por quaisquer interessados, de quaisquer regiões. Não obstante, a fim de dar maior transparência ao processo e garantir maior alcance e conscientização da proposta de normativo que se pretende editar, entendo conveniente que se realize também evento de diálogo com a sociedade, preferencialmente em São Paulo/SP, em função da importância do tema tratado, prescindindo-se os ritos formais das Audiências Públicas, e registrando-se os seus resultados nos autos.

4.402. Caso estejam vigentes as medidas restritivas adotadas em razão da propagação da COVID - 19, deve ser realizado, em substituição à Audiência Pública e ao evento de diálogo previsto, evento por meio de videoconferência, a ser transmitido em tempo real pela Internet, durante o qual serão apresentadas as propostas objeto da Consulta Pública, e respondidos eventuais questionamentos encaminhados, por meio de correio eletrônico, pela sociedade.

#### **5. CONCLUSÃO**

5.1. Diante do exposto, pelas razões e justificativas constantes da presente Análise, proponho:

a) submeter à Consulta Pública, pelo prazo de 90 (noventa) dias, incluída a realização de 1 (uma) Audiência Pública, em Brasília-DF, a proposta da Revisão do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), aprovado pela Resolução nº 632, de 7/3/2014, nos termos da Minuta de Resolução EC em anexo a esta Análise (SEI nº 5290678);

b) determinar cautelarmente a suspensão imediata da eficácia do artigo 40 do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC, aprovado pela Resolução nº 632, de 07 de março de 2014, até que se ultime a revisão do citado Regulamento.

c) receber a Petição SEI nº 6244764 apresentada pela Oi S.A e acolher o pedido nela constante no sentido de suspender o art. 40 do RGC vigente.

d) determinar à Superintendência de Planejamento e Regulamentação que, em conjunto com as demais Superintendências envolvidas, realize evento de diálogo com a sociedade em São Paulo/SP, e registre seus resultados nos autos

e) determinar à Superintendência de Planejamento e Regulamentação (SPR), em conjunto com as demais Superintendências envolvidas, que caso estejam vigentes as medidas restritivas adotadas em razão da propagação da COVID - 19 realize, em substituição aos eventos previstos nas alíneas "a" e "d", evento por meio de videoconferência, a ser transmitido em tempo real pela Internet, durante o qual serão apresentadas as propostas objeto da Consulta Pública, e respondidos eventuais questionamentos encaminhados, por meio de correio eletrônico, pela sociedade.

f) determinar à Superintendência de Relações com Consumidores:

I - a adoção de medidas imediatas no sentido de garantir aos consumidores, inclusive pelos meios digitais, o direito de migração de ofertas, incluindo aquelas que representem redução no valor pago pelo serviço ou nas condições por ele anteriormente contratadas, conforme previsto no Art. 46 do RGC, aprovado pela Resolução nº 632/14;

II - que acompanhe a implementação do SART, reportando ao Conselho Diretor periodicamente os avanços alcançados, e, caso avalie necessário, proponha ajustes na presente proposta de RGC antes que o mesmo seja submetido para sua aprovação final.

É como considero.

---

**Referência:** Processo nº 53500.061949/2017-68

SEI nº 6216787