

## **RESOLUÇÃO N° 460, 19 DE MARÇO DE 2007**

Aprova o Regulamento Geral de Portabilidade – RGP.

O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES – ANATEL, no uso das atribuições que lhe foram conferidas pelo art. 22 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, e art. 35 do Regulamento da Agência Nacional de Telecomunicações aprovado pelo Decreto nº 2.338, de 7 de outubro de 1997; CONSIDERANDO o resultado da Consulta Pública nº 734, de 31 de agosto de 2006, publicada no Diário Oficial da União de 4 de setembro de 2006;

CONSIDERANDO o disposto no Processo 53.500.020293/2006;

CONSIDERANDO deliberação tomada em sua Reunião nº 425, realizada em 7 de março de 2007,

RESOLVE:

Art. 1º Aprovar o Regulamento Geral de Portabilidade.

Art. 2º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

PLÍNIO DE AGUIAR JÚNIOR  
Presidente do Conselho

ANEXO À RESOLUÇÃO Nº 460, DE 19 DE MARÇO DE 2007

### **REGULAMENTO GERAL DE PORTABILIDADE (RGP)**

#### Título I

##### Das Disposições Gerais

###### Capítulo I

###### Da Abrangência e Objetivos

Art. 1º Este Regulamento tem por objetivo estabelecer as condições para a implementação da Portabilidade de Código de Acesso pelas empresas prestadoras de serviços de telecomunicações de interesse coletivo.

Art. 2º Este Regulamento se aplica a todas as prestadoras de serviços de telecomunicações de interesse coletivo.

Parágrafo único. As prestadoras de serviços de telecomunicações de interesse coletivo devem assegurar aos usuários, de forma não discriminatória, a Portabilidade.

Art. 3º Aplicam-se a este Regulamento os instrumentos legal e regulatório em vigor.

###### Capítulo II

##### Das Definições

Art. 4º Para fins deste Regulamento aplicam-se as seguintes definições:

- I - Atribuição: alocação de Recursos de Numeração, previamente destinados em Plano de Numeração, a uma dada prestadora de serviço de telecomunicações;
- II - Base de Dados Nacional de Referência da Portabilidade (BDR): base de dados que contém as informações necessárias à execução da Portabilidade, gerenciada pela Entidade Administradora e utilizada para atualização da BDO;
- III - Base de Dados Operacional (BDO): base de dados que contém os dados necessários à execução da Portabilidade, gerenciada pela prestadora de serviço de telecomunicações e utilizada no correto encaminhamento das chamadas e mensagens;
- IV - Bilhete de Portabilidade: documento padronizado pelo GIP que registra a solicitação formulada pelo usuário e possibilita o acompanhamento de cada etapa do Processo de Portabilidade, o qual deverá ser guardado por no mínimo 5 (cinco) anos, podendo ser requisitado pela Anatel a qualquer tempo nesse intervalo;
- V - Código de Acesso: conjunto de caracteres numéricos ou alfanuméricos, estabelecido em Plano de Numeração, que permite a identificação de usuário, de terminal de uso público ou de serviço a ele vinculado;
- VI - Código de Acesso de Usuário: espécie de Código de Acesso com formato padronizado, composto por 8 (oito) caracteres numéricos e representado por séries de formato [N8+ N7N6N5 +N4N3N2N1], onde N8 identifica o serviço ao qual o código está vinculado bem como, de forma unívoca, um usuário ou terminal de uso público e o serviço ao qual está vinculado;
- VII - Código Não Geográfico: espécie de Código de Acesso com formato padronizado, composto por 10 (dez) caracteres numéricos e representado por séries de formato [N10N9N8+ N7N6N5N4N3N2N1], que identifica de forma unívoca, em todo o território nacional, uma dada Terminação de Rede utilizada para provimento do STFC sob condições específicas;
- VIII - Designação: alocação de cada Código de Acesso, previamente autorizado, a Usuário, terminal de uso público ou serviço, ou de Código de Identificação a um Elemento de Rede de telecomunicações;
- IX - Documento Operacional de Prazos da Portabilidade (DOP): instrumento que contém os procedimentos e prazos operacionais relativos ao Processo de Portabilidade;
- X - Entidade Administradora: pessoa jurídica independente e de neutralidade comprovada;
- XI - Grupo de Implementação da Portabilidade (GIP): entidade, de caráter temporário, criada e coordenada pela Anatel, visando à implementação da Portabilidade;
- XII - Interconexão: ligação de Redes de Telecomunicações funcionalmente compatíveis, de modo que os Usuários de serviços de uma das redes possam comunicar-se com Usuários de serviços de outra ou acessar serviços nela disponíveis;

XIII - Organismo de Certificação Credenciado: organismo credenciado apto a implementar, a conduzir um processo de avaliação da conformidade, no âmbito específico das telecomunicações, e a expedir o Certificado de Conformidade.

XIV - Período de Transição: período de tempo, durante o Processo de Portabilidade, entre a desativação e ativação do Código de Acesso do Usuário, durante o qual é admitida a interrupção do serviço de telecomunicações para o Usuário Portado;

XV - Portabilidade de Código de Acesso (Portabilidade): facilidade de rede que possibilita ao usuário de serviço de telecomunicações manter o Código de Acesso a ele designado, independentemente de prestadora de serviço de telecomunicações ou de área de prestação do serviço;

XVI - Prestadora de Origem: prestadora detentora da Autorização de Uso de Recursos de Numeração originariamente expedida pela Anatel;

XVII - Prestadora Doadora: prestadora de onde é portado o Código de Acesso;

XVIII - Prestadora Receptora: prestadora para onde é portado o Código de Acesso;

XIX - Processo de Portabilidade: procedimento técnico e administrativo compreendido pelas fases de solicitação, aceitação, notificação, confirmação e provisionamento da portabilidade, até a completa migração do usuário da Prestadora Doadora para a Prestadora Receptora;

XX - Rede de Telecomunicações: conjunto operacional contínuo de circuitos e equipamentos, incluindo funções de transmissão, comutação, multiplexação ou quaisquer outras indispensáveis à operação de serviço de telecomunicações; e

XXI - Usuário com Código de Acesso Portado (Usuário Portado): é o usuário que exerce o direito à Portabilidade.

### Capítulo III

#### Das Características da Portabilidade

Art. 5º A Portabilidade será implementada no âmbito do STFC e do SMP.

§ 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.

§ 2º A Portabilidade se aplica somente entre prestadoras do mesmo serviço de telecomunicações.

§ 3º Todas as redes de serviços de telecomunicações de interesse coletivo devem encaminhar corretamente as chamadas e mensagens destinadas a Usuários Portados.

Art. 6º A implementação da Portabilidade em outros serviços ou entre serviços de telecomunicações de interesse coletivo será objeto de regulamentação específica pela Agência.

Art. 7º Para o STFC, a Portabilidade se aplica:

I - ao Código de Acesso de Usuário quando o usuário troca de prestadora dentro de uma mesma Área Local;

II - ao Código de Acesso de Usuário quando o seu endereço de instalação, na própria prestadora, é alterado dentro da mesma Área Local;

III - ao Código de Acesso de Usuário quando o usuário troca de plano de serviço, na própria prestadora; e

IV - ao Código Não Geográfico quando o usuário troca de prestadora.

Art. 8º Para o SMP, a Portabilidade se aplica :

I - ao Código de Acesso de Usuário quando o usuário troca de prestadora dentro de uma mesma Área de Registro; e

II - ao Código de Acesso de Usuário quando o usuário troca de plano de serviço, na própria prestadora.

Art. 9º A Portabilidade não se aplica quando se tratar de Código de Acesso inexistente, não designado, temporário ou designado a terminais de uso público.

## Título II

### Dos Direitos e Deveres

#### Capítulo I

##### Dos Direitos e Deveres dos Usuários

Art. 10. Constituem direitos do usuário, além dos já previstos nos regulamentos específicos de cada serviço:

I - solicitar a qualquer tempo a Portabilidade, quando vinculado à prestadora do STFC ou do SMP;

II - obter tratamento não discriminatório quanto às condições de oferta da Portabilidade;

III - ser informado adequadamente sobre as condições de oferta da Portabilidade, prazos, facilidades e seus valores;

IV - ter assegurada a privacidade de seus dados pessoais informados quando da Solicitação de Portabilidade;

V - obter reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos, em especial quanto ao direito à Portabilidade.

Art. 11. Constituem deveres do usuário, além dos já previstos nos regulamentos específicos de cada serviço:

I - levar ao conhecimento da Anatel e da prestadora as irregularidades referentes à Portabilidade de que tenha conhecimento;

II - usar adequadamente a Portabilidade, bem como os elementos de rede envolvidos.

#### Capítulo II

##### Dos Direitos e Deveres das Prestadoras

Art. 12. Constituem direitos das prestadoras, além dos já previstos nos regulamentos específicos de cada serviço:

I - receber as informações sobre os usuários que solicitaram a Portabilidade, constantes de base cadastral de outras prestadoras de serviços de telecomunicações, necessárias ao Processo de Portabilidade;

II - peticionar junto à Anatel denunciando os comportamentos prejudiciais à livre, ampla e justa competição entre prestadoras;

III - contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço, permanecendo, contudo, integralmente responsável junto à Anatel, aos usuários ou a terceiros, pelas obrigações contraídas decorrentes da celebração do instrumento de outorga.

Art. 13. Constituem deveres das prestadoras, além dos já previstos nos regulamentos específicos de cada serviço:

I - assegurar ao usuário o direito à Portabilidade de forma não discriminatória;

II - informar ao usuário as condições de oferta da Portabilidade, em especial:

a) a eventual necessidade de troca do equipamento terminal de usuário da rede fixa, de Estação Móvel ou do Módulo de Identificação de Usuário da rede móvel;

b) as condições do seu novo Plano de Serviço;

c) o valor a ser pago pela Portabilidade e a forma de pagamento;

d) o prazo de ativação do novo Plano de Serviço vinculado ao código portado;

e) as condições de cancelamento do Processo de Portabilidade;

f) as condições de interrupção de serviço durante o Período de Transição;

g) as condições de rescisão contratual, incluindo-se o tratamento de eventual saldo remanescente na Prestadora Doadora.

III - apresentar nos Planos de Serviço as condições de oferta da Portabilidade.

IV - fornecer a outras prestadoras de serviços de telecomunicações as informações dos usuários que solicitaram a Portabilidade, constantes de sua base cadastral e necessárias ao Processo de Portabilidade;

V - dar ampla divulgação das condições de oferta da Portabilidade;

VI - disponibilizar, de forma gratuita, no mínimo em sua página na Internet e no centro de atendimento por telefone, a informação se determinado Código de Acesso pertence ou não a sua rede, para que o Usuário saiba se realizará uma chamada intra ou inter-redes;

VII - atender aos requisitos de qualidade, modernidade, presteza e automação;

VIII - cumprir os prazos estabelecidos;

IX - garantir a continuidade e qualidade do serviço de telecomunicações durante o Processo de Portabilidade, considerando o disposto neste Regulamento;

X - sempre que um Código de Acesso, objeto de Processo de Portabilidade, estiver submetido à suspensão de sigilo de telecomunicações, a Prestadora Doadora deve comunicar à autoridade competente que o referido Código será portado, em que momento será efetivada a portabilidade e qual a Prestadora Receptora, imediatamente após a fase de autenticação, para que seja garantida a suspensão de sigilo na Prestadora Receptora;

- XI - devolver à Prestadora Doadora o Código de Acesso de Usuário não mais utilizado na Portabilidade em prazo a ser determinado pelo GIP;
- XII - prestar os esclarecimentos necessários ao GIP, principalmente àqueles relacionados aos aspectos jurídicos, econômicos, técnico-operacionais ou funcionais, que o Grupo solicite;
- XIII - integrar o GIP quando solicitado pela Anatel.

### Capítulo III

#### Dos Preços Cobrados dos Usuários

Art. 14. A Portabilidade pode ser onerosa ao Usuário Portado, por meio de valor cobrado pela Prestadora Receptora, em uma única vez ou de forma parcelada.

§ 1º O valor máximo a ser cobrado e a forma de pagamento serão definidos pela Anatel por meio de Ato específico do Conselho Diretor.

§ 2º Somente poderão ser recuperados parte dos custos de implantação, operação e manutenção da Entidade Administradora.

§ 3º O valor máximo estabelecido no parágrafo 1º deverá ser integralmente repassado pela Prestadora Receptora à Entidade Administradora, com a finalidade de contribuir para a recuperação de parte dos custos de implantação, operação e manutenção da Entidade Administradora.

§ 4º A Prestadora Receptora poderá dispensar a cobrança do valor do Usuário Portado, assumindo o respectivo pagamento à Entidade Administradora do valor máximo referido no parágrafo 1º.

Art. 15. A Portabilidade não será onerosa ao Usuário Portado nos seguintes casos:

I - Quando da mudança de plano de serviço na mesma prestadora; e

II - Quando da troca de endereço de instalação, dentro de uma Área Local, envolvendo a mesma prestadora do STFC.

§ 1º Os prazos para a realização da portabilidade nos casos mencionados acima deverão ser aqueles estabelecidos na regulamentação para a efetivação das operações correspondentes.

§ 2º A obrigação de Portabilidade na mudança de endereço, mencionada no inciso II deste artigo, entra em vigor após o término da Fase 2 da implantação da Portabilidade.

### Título III

#### Das Redes de Telecomunicações

##### Capítulo I

###### Das Disposições Gerais

Art. 16. A implantação e funcionamento das redes de telecomunicações destinadas ao suporte da Portabilidade devem observar o disposto no arcabouço regulatório da Anatel, bem como o constante neste Título.

Art. 17. As redes de telecomunicações e plataformas associadas ao suporte da Portabilidade devem fazer uso de tecnologias e sistemas cujas estruturas tenham a capacidade de evolução e aprimoramento.

Art. 18. As prestadoras devem prever procedimentos de contingenciamento para garantir a continuidade do Processo de Portabilidade e do correto encaminhamento das chamadas e mensagens.

Art. 19. As prestadoras são responsáveis pelo correto dimensionamento das redes, plataformas, serviços e sistemas de suporte, de modo que a Portabilidade não seja causa de degradação da qualidade de serviço.

Art. 20. Os procedimentos de troca de informações para o correto encaminhamento de chamadas e mensagens devem ser objeto de planejamento contínuo e integrado entre as prestadoras envolvidas.

Art. 21. Nas negociações destinadas a prover as facilidades de rede que viabilizem a Portabilidade, são coibidos os comportamentos prejudiciais à livre, ampla e justa competição entre prestadoras de serviço, no regime público e privado, em especial:

I - a omissão de informações técnicas e comerciais necessárias para propiciar a oferta da Portabilidade;

II - a exigência de condições abusivas na celebração de acordo para uso de sua rede por outra prestadora;

III - a obstrução ou demora inescusável das negociações para atendimento da solicitação de Portabilidade;

IV - a imposição de condições que impliquem o uso ineficiente das redes ou dos equipamentos interconectados.

## Capítulo II

### Do Modelo de Portabilidade

Art. 22. O modelo de Portabilidade se constitui de:

I - Arquitetura centralizada para a construção e acesso a Base de Dados Nacional de Referência da Portabilidade;

II - Base de Dados Nacional de Referência da Portabilidade, utilizada na atualização das Bases de Dados Operacionais das prestadoras, contendo a indicação da rede em que se encontram registrados os códigos portados e, acessível a todas as prestadoras, utilizando padrões e protocolos comuns;

III - Bases de Dados Operacionais nas prestadoras, utilizadas para o encaminhamento correto das chamadas e mensagens originadas em suas redes.

Art. 23. O encaminhamento de chamadas e mensagens originadas em redes do SMP deve seguir as diretrizes abaixo:

I - para chamadas e mensagens destinadas a redes do STFC e do SMP na mesma Área de Registro, acesso à Base de Dados Operacional da prestadora originadora, quando aplicável;

II - para chamadas e mensagens destinadas a redes do STFC e do SMP fora da Área de Registro de origem da chamada, a prestadora de STFC na modalidade longa distância nacional escolhida pelo usuário tem a responsabilidade pelo correto encaminhamento da chamada e mensagem com acesso à sua Base de Dados Operacional, quando aplicável.

Art. 24. O encaminhamento de chamadas e mensagens originadas em redes do STFC deve seguir as diretrizes abaixo:

- I - para chamadas e mensagens destinadas a redes do STFC na mesma Área Local e do SMP na área de mesmo Código Nacional, acesso à Base de Dados Operacional da prestadora originadora, quando aplicável;
- II - para chamadas e mensagens destinadas a redes do STFC fora da Área Local e do SMP fora da área de mesmo Código Nacional, a prestadora de STFC na modalidade longa distância nacional escolhida pelo usuário tem a responsabilidade pelo correto encaminhamento da chamada e mensagem com acesso à sua Base de Dados Operacional, quando aplicável.

Art. 25. As chamadas e mensagens originadas em redes de outros serviços de telecomunicações e destinadas a redes do STFC e do SMP devem seguir as diretrizes abaixo:

- I - encaminhamento à Prestadora de Origem do Código de Acesso do usuário, que, mediante acordo comercial, parte integrante do contrato de interconexão, deverá reencaminhar corretamente a chamada e mensagem; ou

II - acesso à Base de Dados Operacional para o correto encaminhamento da chamada e mensagem.

Art. 26. O encaminhamento de chamadas e mensagens internacionais, terminadas no território nacional, deve ser realizado pela prestadora do STFC na modalidade longa distância internacional que recebeu a chamada, quando aplicável.

### Capítulo III

#### Da Base de Dados Nacional de Referência da Portabilidade

Art. 27. A Base de Dados Nacional de Referência da Portabilidade, mantida pela Entidade Administradora, deve conter a indicação da rede em que se encontram registrados os códigos de acesso portados, sendo utilizada na atualização das Bases de Dados Operacionais das prestadoras.

Art. 28. A existência da Base de Dados Nacional de Referência da Portabilidade não desobriga as prestadoras da constituição e manutenção das Bases de Dados Operacionais, contendo a cópia atualizada da Base de Dados Nacional de Referência da Portabilidade.

Art. 29. Os procedimentos técnico-operacionais utilizados pela Entidade Administradora para a implementação, manutenção e atualização da Base de Dados Nacional de Referência da Portabilidade deverão ser estabelecidos pelo GIP e aprovados da Anatel.

Parágrafo único. A Base de Dados Nacional de Referência deve possuir mecanismos de redundância e contingência, necessários para a prestação continuada da Portabilidade.

### Capítulo IV

#### Das Bases de Dados Operacionais

Art. 30. As prestadoras pertencentes a Grupos detentores de Poder de Mercado Significativo - PMS, na oferta do SMP ou do STFC, devem implementar, nas áreas geográficas onde detêm poder de mercado, Bases de Dados Operacionais destinadas ao suporte da Portabilidade.

§ 1º As prestadoras pertencentes a Grupos detentores de PMS, na oferta do SMP ou do STFC, podem interagir para compartilhar os custos do planejamento, implementação e operação das plataformas de rede.

§ 2º As prestadoras pertencentes a Grupos detentores de PMS devem disponibilizar, nas áreas geográficas onde detêm poder de mercado, às prestadoras não detentoras de PMS, as Bases de Dados Operacionais e plataformas de rede para suporte da Portabilidade, mediante acordo comercial, parte integrante do contrato de interconexão.

§ 3º As demais prestadoras de serviços de telecomunicações de interesse coletivo podem implementar Bases de Dados Operacionais, por meio de acordo comercial com a Entidade Administradora.

## Capítulo V

### Dos Procedimentos Operacionais

Art. 31. Os procedimentos técnico-operacionais de suporte à Portabilidade, entre as Prestadoras Doadora e Receptora, devem estar contidos em documento específico, fazendo parte dos contratos de interconexão, no que couber.

Art. 32. Os procedimentos técnico-operacionais devem abranger, entre outros, os seguintes aspectos:

I - solicitação do serviço pelo usuário;

II - provisão do pedido pela Prestadora Receptora;

III - notificação à Prestadora Doadora, via Entidade Administradora;

IV - validação da ordem de serviço;

V - confirmação das programações para encaminhamento/roteamento;

VI - atualização das bases de dados;

VII - notificação às demais prestadoras envolvidas;

VIII - testes de validação.

## Título IV

### Da Entidade Administradora

#### Capítulo I

##### Das Disposições Gerais

Art. 33. As prestadoras do STFC e do SMP devem contratar a Entidade Administradora para a execução dos procedimentos relativos à Portabilidade.

§ 1º As prestadoras do STFC e do SMP são responsáveis pelos ônus decorrentes da contratação da Entidade Administradora para prestação dos serviços relativos à Portabilidade.

§ 2º O contrato com a Entidade Administradora deve conter no mínimo as condições para a manutenção da Entidade Administradora, incluindo o gerenciamento do Processo de Portabilidade e da Base de Dados Nacional de Referência da Portabilidade, bem como as obrigações da Entidade Administradora quanto ao fornecimento de informações solicitadas pela Anatel, por meio das prestadoras, relativamente à Portabilidade.

Art. 34. As prestadoras de serviços de telecomunicações de interesse coletivo, suas coligadas, controladas, controladoras não devem exercer domínio sobre a Entidade Administradora, de forma a garantir a integridade, neutralidade e continuidade do Processo de Portabilidade.

Art. 35. A Entidade Administradora deve atender aos seguintes requisitos:

- I - ser pessoa jurídica dotada de independência administrativa e autonomia financeira, patrimonial e neutralidade decisória;
- II - ser constituída segundo as leis brasileiras, com sede e administração no país;
- III - ter prazo de duração indeterminado;
- IV - ter a responsabilidade pelo dimensionamento, contratação, especificação, planejamento e administração dos equipamentos e sistemas para a implementação, funcionamento e acessibilidade da Base de Dados Nacional de Referência da Portabilidade;
- V - executar o Processo de Portabilidade de forma contínua e ininterrupta;
- VI - manter a confidencialidade das informações relacionadas aos processos da Portabilidade, não podendo divulgá-las, utilizando-as somente para suprir o Processo de Portabilidade;
- VII - manter pelo período de 10 (dez) anos os registros de movimentação dos códigos portados;
- VIII - gerenciar as Solicitações de Portabilidade de forma seqüencial;
- IX - garantir a troca de informações, necessárias ao Processo da Portabilidade, entre as prestadoras nele envolvidas, por meio de interfaces abertas e protocolos comuns;
- X - manter uma Base de Dados Nacional de Referência da Portabilidade no território nacional e fornecer os dados necessários para a atualização periódica das Bases de Dados Operacionais pelas prestadoras de serviço de telecomunicações;
- XI - definir as atividades e os tempos de execução, de forma a permitir que o tempo total do Processo de Portabilidade não exceda o prazo estabelecido na Regulamentação.

Art. 36. Na execução de suas atividades, as prestadoras e a Entidade Administradora devem obedecer às regras definidas na Regulamentação, em especial com relação à integridade e prazos relacionados ao Processo de Portabilidade.

Art. 37. A Entidade Administradora e as prestadoras envolvidas no Processo de Portabilidade devem certificar os processos relacionados à Portabilidade junto a um Organismo de Certificação Credenciado (OCC).

Art. 38. A Anatel poderá estabelecer, por meio de Regulamentação específica, um Conselho Consultivo para atuar como órgão de participação institucionalizada da sociedade na Entidade Administradora, nos assuntos relacionados com a Portabilidade.

## Capítulo II

### Da Relação com as Prestadoras

Art. 39. As prestadoras do STFC e do SMP são responsáveis pela Portabilidade junto aos usuários e à Anatel.

Parágrafo único. Esta responsabilidade envolve, inclusive, as disposições estabelecidas no contrato com a Entidade Administradora.

Art. 40. As prestadoras devem submeter à aprovação da Anatel o critério utilizado na definição de suas participações no pagamento pelos serviços utilizados, decorrente da contratação da Entidade Administradora de forma a coibir abusos e práticas anti-competitivas.

Art. 41. O contrato celebrado com a Entidade Administradora deve conter, entre outros, dispositivos que:

- I - especifiquem os procedimentos e características do relacionamento entre a Entidade Administradora e a Anatel;
- II - especifiquem a obrigação da Entidade Administradora em comunicar as falhas e dificuldades verificadas nos processos de Portabilidade à Anatel;
- III - permitam à Anatel a qualquer tempo realizar auditorias sobre o Processo de Portabilidade;
- IV - permitam à Anatel, sem ônus e a qualquer tempo, obter os seguintes relatórios periódicos:
  - a) Relatórios estatísticos de desempenho do Processo de Portabilidade;
  - b) Relatório de Bilhetes de Portabilidade iniciados;
  - c) Relatório de Bilhetes de Portabilidade concluídos;
  - d) Relatório de Bilhetes de Portabilidade não concluídos, com as justificativas;
  - e) Relatório de Bilhetes de Portabilidade concluídos fora do prazo, com as justificativas;
  - f) Relatório de Bilhetes de Portabilidade cancelados, com as justificativas para o cancelamento;
  - g) Relatórios de Anormalidades com diagnóstico e ações desenvolvidas objetivando o atendimento das disposições regulamentares;
  - h) Informações de atualização de base de dados;
  - i) Dados em tempo real;
  - j) Outros que vierem a ser solicitados.
- V - permitam à Anatel intervir nos processos relacionados à Portabilidade, no sentido de garantir a continuidade e a eficácia dos mesmos;
- VI - garantam a neutralidade e integridade do Processo de Portabilidade.

## Título V

## Do Processo de Portabilidade

### Capítulo I

#### Das Disposições Gerais

Art. 42. É vedado à Prestadora Doadora instituir cobrança aos usuários que solicitem a transferência para a Prestadora Receptora, em função da Portabilidade.

Parágrafo único. É vedado à Prestadora Doadora, salvo quando existam obrigações contratuais a cumprir ou serviços já prestados, emitir documento de cobrança ao Usuário Portado após a conclusão do Processo de Portabilidade.

Art. 43. É vedado à Prestadora Doadora instituir cobrança à Prestadora Receptora, em função da Portabilidade.

Art. 44. A portabilidade implica a cessação da relação contratual com a Prestadora Doadora e a celebração de uma nova relação contratual com a Prestadora Receptora.

Parágrafo único. A denúncia da relação contratual com a Prestadora Doadora é realizada com a Solicitação de Portabilidade pelo Usuário, sendo concretizada com seu efetivo atendimento.

Art. 45. As Prestadoras são responsáveis pelo cumprimento dos prazos e dos procedimentos do Processo de Portabilidade.

### Capítulo II

#### Do Atendimento da Solicitação

Art. 46. O Processo de Portabilidade inicia-se mediante a solicitação do usuário junto à Prestadora Receptora.

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;

IV - endereço completo;

V - código de acesso;

VI - nome da Prestadora Doadora.

Art. 48. A Prestadora Receptora deve fornecer ao usuário, no ato do registro da Solicitação de Portabilidade, número de protocolo do Bilhete de Portabilidade com identificação seqüencial.

Parágrafo único. A identificação seqüencial é gerenciada pela Entidade Administradora.

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.

§ 1º Os dados referidos no **caput** são os seguintes:

- a) nome completo;
- b) número do documento de identidade ou número do registro no cadastro do Ministério da Fazenda, no caso de pessoa natural;
- c) número do registro no cadastro do Ministério da Fazenda, no caso de pessoa jurídica;
- d) código de acesso;
- e) nome da Prestadora Doadora.

§ 2º A Prestadora Doadora terá, no máximo, 1 (um) dia útil para conferência e confirmação dos dados do usuário.

§ 3º Caso não ocorra a autenticação pela Prestadora Doadora em observância aos prazos e condições estipulados neste Regulamento, as razões da não autenticação devem ser enviadas à Prestadora Receptora por meio da Entidade Administradora.

Art. 50. Após a fase de autenticação, não havendo condições para recusa da Solicitação de Portabilidade, a Prestadora Receptora deve agendar a habilitação do usuário e o procedimento para ativação e desativação dentro do Período de Transição.

§ 1º A Prestadora Receptora é responsável pela atualização das etapas do Processo de Portabilidade junto ao usuário, tanto nas situações de efetivação da Portabilidade quanto nas condições de recusa.

§ 2º A ativação na Prestadora Receptora e a desativação na Prestadora Doadora devem ocorrer de forma a minimizar a interrupção da prestação do serviço de telecomunicação.

§ 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.

§ 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.

### Capítulo III

#### Das Condições de Recusa

Art. 51. A Solicitação de Portabilidade pode ser recusada nos seguintes casos:

- I - Dados enviados incorretos ou incompletos;
- II - Código inexistente, não designado, temporário ou designado a terminais de uso público;
- III - Em andamento outra Solicitação de Portabilidade para o Código de Acesso em questão.

### Capítulo IV

#### Das Condições de Cancelamento

Art. 52. O usuário tem o direito de solicitar o cancelamento de sua Solicitação de Portabilidade no transcorrer do Processo de Portabilidade.

§ 1º O cancelamento da Solicitação da Portabilidade deve ser feito junto à Prestadora Receptora, que deve informá-lo à Entidade Administradora.

§ 2º Caso a Solicitação de cancelamento seja feita fora do prazo previsto, a Portabilidade será concluída.

## Capítulo V

### Dos Prazos

Art. 53. Devem ser observados os seguintes prazos máximos relacionados à Portabilidade:

I - duração do Processo de Portabilidade, contado a partir da Solicitação:

- a) em até 5 dias úteis, do início da ativação comercial (Fase 3) até um ano a partir do início da ativação plena (Fase 5), nos termos deste Regulamento;
- b) em até 3 dias úteis, a partir do término do prazo estabelecido na alínea a.

II - cancelamento do Processo de Portabilidade, contado a partir da Solicitação: 2 dias úteis em todos os casos;

III - recusa da Solicitação de Portabilidade, contado a partir da Solicitação: 1 dia útil em todos os casos;

IV - Período de Transição: 2 horas em 99% dos casos. Em nenhum caso, esse período de transição pode ser superior a 24 horas.

Art. 54. Os prazos e percentuais de atendimento devem ser consolidados mensalmente, por prestadora, e disponibilizados para acesso da Anatel, obedecendo ao seguinte:

I - a relação entre as solicitações de portabilidade e suas efetivações deve ser no mínimo igual a 95% (noventa e cinco por cento) dos casos, nos prazos estabelecidos no artigo 53, inciso I.

II - no período estabelecido no artigo 53, alínea a do inciso I, em nenhum caso, a efetivação da portabilidade deve se dar em mais de 7 dias úteis;

III - a partir do término do prazo estabelecido no artigo 53, alínea b do inciso I, em nenhum caso, a efetivação da portabilidade deve se dar em mais de 5 dias úteis.

Art. 55. Demais procedimentos e prazos operacionais relacionados com as funções da Entidade Administradora e todo o Processo da Portabilidade devem estar definidos no DOP que será submetido pelo GIP à Anatel.

## Capítulo VI

### Da Interrupção do Serviço

Art. 56. Não é permitida a interrupção do serviço de telecomunicações do Usuário Portado em decorrência das ações e processos relacionados à Portabilidade, exceto durante o Período de Transição.

Parágrafo único. A Entidade Administradora tem a função de monitorar as ações e processos da Portabilidade, no sentido de garantir a eficiência do Processo de Portabilidade e a resolução de falhas.

## Título VI

### Dos Custos

## Capítulo I

### Das Redes

Art. 57. Cada prestadora é responsável pelos custos necessários para adequação da sua própria rede, a fim de permitir a implementação da solução de Portabilidade e de suas atualizações.

Art. 58. A utilização de plataformas de rede, ou exclusivamente da BDO, de outra prestadora para suporte da Portabilidade deverá ser remunerada conforme acordo comercial entre as partes.

## Capítulo II

### Da Entidade Administradora

Art. 59. Os custos comuns, referentes à implementação e manutenção da Entidade Administradora, nos quais se incluem a criação, operação e manutenção da Base de Dados Nacional de Referência da Portabilidade, devem ser obrigatoriamente compartilhados entre as prestadoras envolvidas.

Art. 60. Cabe às prestadoras a definição dos critérios de compartilhamento dos custos comuns e sua forma de implementação.

§ 1º O prazo para a definição dos critérios de compartilhamento dos custos comuns não deve comprometer a implementação ou o funcionamento da Entidade Administradora.

§ 2º Caso não haja acordo entre as prestadoras quanto à definição dos critérios de compartilhamento dos custos comuns, caberá a Anatel defini-los tempestivamente.

Art. 61. Os custos comuns poderão ser revisados periodicamente, bem como os critérios de compartilhamento utilizados para a sua alocação entre as prestadoras.

Art. 62. As prestadoras são obrigadas a suportar os custos decorrentes das alterações, atualizações ou evoluções da solução da Portabilidade na forma da regulamentação.

## Título VII

### Das Sanções

Art. 63. A inobservância dos deveres decorrentes deste Regulamento sujeitará a Prestadora às sanções previstas nos instrumentos de outorga, bem como na Regulamentação.

§ 1º As prestadoras envolvidas nos processos relacionados à Portabilidade serão responsabilizadas pelos atos praticados pela Entidade Administradora, no exercício da gestão do Processo de Portabilidade, na administração da Base de Dados Nacional de Referência da Portabilidade e no fornecimento dos dados necessários para a atualização periódica das Bases de Dados Operacionais.

§ 2º O não cumprimento dos prazos de implementação definidos neste Regulamento caracteriza infração grave, nos termos do Regulamento de Aplicação de Sanções Administrativas da Anatel.

## Título VIII

### Das Disposições Finais e Transitórias

## Capítulo I

## Das Disposições Gerais

Art. 64. Dentro de todas as situações da Portabilidade, caso não seja possível acordo entre as partes, dentro do Processo de Resolução de Conflitos entre Prestadoras de Serviços de Telecomunicações, a Anatel poderá estabelecer cautelarmente as condições e valores para a utilização das Bases de Dados Operacionais e plataformas de rede para suporte da Portabilidade.

Art. 65. O Usuário Portado pode solicitar a qualquer tempo a mudança de seu Código de Acesso Portado para um outro Código de Acesso qualquer na mesma prestadora.

Parágrafo único. A mudança não desobriga o Usuário Portado do pagamento dos valores associados à Portabilidade efetivada.

Art. 66. Sem prejuízo do disposto na legislação aplicável e no presente Regulamento, as prestadoras podem elaborar Códigos de Conduta com o objetivo de harmonizar os procedimentos relativos à Portabilidade, encaminhando-os para a Anatel.

Art. 67. Não é devido à Prestadora Doadora nenhum valor a título de ressarcimento relativo a recurso de numeração designado a Usuário portado.

## Capítulo II

### Do Grupo de Implementação da Portabilidade (GIP)

Art. 68. Para a implementação da Portabilidade será constituído o GIP, sob a coordenação da Anatel, em até 30 (trinta) dias corridos a partir da publicação deste Regulamento.

§ 1º Os membros do GIP são representantes da Anatel, das prestadoras do STFC e do SMP e da Entidade Administradora, a partir da data de sua contratação;

§ 2º Os membros do GIP serão nomeados em sua reunião de instalação;

§ 3º Os conflitos no âmbito do GIP são sanados por decisão da Anatel.

Art. 69. São atribuições do GIP, dentre outras:

I - Coordenação, definição, elaboração de cronograma detalhado de atividades e acompanhamento da implantação da Portabilidade em todo o território nacional;

II - Avaliação e divulgação das Fases de implementação da Portabilidade;

III - Especificação das características e obrigações da Entidade Administradora, da Base de Dados Nacional de Referência da Portabilidade e das Bases de Dados Operacionais;

IV - Realização e acompanhamento das ações necessárias para garantir a contratação da Entidade Administradora no prazo previsto neste Regulamento, dentre as quais a elaboração dos requisitos para a contratação;

V - Especificação dos procedimentos técnico-operacionais relativamente ao encaminhamento das chamadas e mensagens;

VI - Coordenação dos processos e oferta de subsídios que permitam à Anatel dirimir eventuais conflitos que venham a ocorrer nos procedimentos relacionados à Portabilidade.

### Capítulo III

#### Dos Prazos de Implementação

Art. 70. A implementação da Portabilidade será dividida em cinco fases consecutivas:

I - Fase 1: Planejamento e Desenvolvimento;

II - Fase 2: Validação;

III - Fase 3: Ativação Parcial;

IV - Fase 4: Preparação para Ativação Plena;

V - Fase 5: Ativação Plena.

Parágrafo único. A coordenação de cada uma das fases cabe ao GIP.

Art. 71. A Fase 1 deve envolver as seguintes macro atividades:

I - atividade 1.1: Instalação do GIP

II - atividade 1.2: Planejamento das atividades relacionadas à implementação da Portabilidade, elaboração de todos os documentos necessários à contratação da Entidade Administradora e definição das áreas para realização da Fase 2;

III - atividade 1.3: Seleção e contratação da Entidade Administradora;

IV - atividade 1.4: Implementação da Entidade Administradora, da BDR e das BDOs;

V - atividade 1.5: Realização de testes da Entidade Administradora, da BDR e BDOs;

VI - atividade 1.6: Preparação das redes e sistemas das prestadoras para a realização da Fase 2, nas áreas pré-selecionadas pelo GIP;

VII - atividade 1.7: avaliação e divulgação dos resultados desta fase pelo GIP.

Art. 72. A Fase 2 deve envolver as seguintes macro atividades:

I - realização do Processo de Portabilidade em caráter de teste nas áreas pré-selecionadas na Fase 1;

II - validação técnico-operacional dos procedimentos relacionados à Portabilidade entre as prestadoras e a Entidade Administradora;

III - preparação das redes e sistemas das prestadoras para realização da Fase 3;

IV - avaliação e divulgação dos resultados desta fase pelo GIP.

Art. 73. A Fase 3 deve envolver as seguintes macro atividades:

I - realização do Processo de Portabilidade em caráter comercial nas áreas pré-selecionadas na Fase 2;

II - Efetivação da Portabilidade para os Códigos não Geográficos;

III - avaliação e divulgação dos resultados desta fase pelo GIP.

Art. 74. A Fase 4 deve envolver as seguintes macro atividades:

I - preparação das redes de todas as prestadoras com vistas à ativação plena da Portabilidade em todo o território nacional;

II - avaliação e divulgação dos resultados desta fase pelo GIP.

Art. 75. A Fase 5 corresponde a disponibilidade plena da Portabilidade em todo o território nacional.

Art. 76. Os períodos máximos para a conclusão de cada Fase da implementação da Portabilidade, contados consecutivamente a partir da publicação deste Regulamento, são:

I - Fase 1 (Atividade 1.1): 30 (trinta) dias;

II - Fase 1 (Atividade 1.2): 120(cento e vinte) dias, a partir do término da Atividade 1.1;

~~III - Fase 1 (Atividade 1.3): 30 (trinta) dias, a partir do término da Atividade 1.2;~~

~~IV - Fase 1 (Atividade 1.4): 150 (cento e cinqüenta) dias, a partir do término da Atividade 1.3;~~

III – Fase 1 (Atividade 1.3): 37 (trinta e sete) dias, a partir do término da Atividade 1.2; ([Redação dada pela Resolução nº 487, de 21 de novembro de 2007](#))

IV – Fase 1 (Atividade 1.4): 143 (cento e quarenta e três) dias, a partir do término da Atividade 1.3; ([Redação dada pela Resolução nº 487, de 21 de novembro de 2007](#))

V - Fase 1 (Atividade 1.5): 92 (noventa e dois) dias, a partir do término da Atividade 1.4;

VI - Fase 1 (Atividade 1.6): 272 (duzentos e setenta e dois) dias, a partir do término da Atividade 1.2;

VII - Fase 1 (Atividade 1.7): 7 (sete) dias, após o término das Atividades 1.5 e 1.6;

VIII - Fase 2 (Validação): 97 (noventa e sete) dias, após o término da Fase 1;

IX - Fase 3 (Ativação Parcial): 97 (noventa e sete) dias, após o término da Fase 2;

X - Fase 4 (Preparação para Ativação Plena): 97 (noventa e sete) dias após o término da Fase 3;

XI - Fase 5 (Ativação Plena): imediatamente após o término da Fase 4.

#### Capítulo IV

##### Da Contratação da Entidade Administradora

Art. 77. Para a implementação inicial da Portabilidade, as prestadoras do STFC e do SMP devem, no prazo de 180 (cento e oitenta) dias corridos, a partir da publicação deste Regulamento, proceder à seleção e contratação da Entidade Administradora.

#### Capítulo V

##### Das Disposições Transitórias

Art. 78. Durante os dois primeiros meses da Fase 5, as prestadoras devem, em suas Áreas de Prestação, dar ampla divulgação publicitária da Portabilidade, nos meios de comunicação de massa mais relevantes, envolvendo rádio, televisão, revistas e jornais de grande circulação na região.

Art. 79. Para efeito deste Regulamento e até que a Anatel emita ato específico, todos os Grupos que incluem Prestadoras de SMP ou Concessionárias de STFC são considerados Grupos detentores de PMS nas suas respectivas áreas de prestação.

**RESOLUÇÃO N° 477, DE 07 DE AGOSTO DE 2007**

**Aprova o Regulamento do Serviço Móvel Pessoal – SMP.**

**O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES**, no uso das atribuições que lhe foram conferidas pelo art. 22 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, e art. 35 do Regulamento da Agência Nacional de Telecomunicações, aprovado pelo Decreto nº 2.338, de 7 de outubro de 1997,

CONSIDERANDO o disposto no art. 6º da Lei nº 9.472 – Lei Geral de Telecomunicações - LGT, de 16 de julho de 1997, que estabelece que os serviços de telecomunicações são organizados com base no princípio da livre, ampla e justa competição entre todas as prestadoras, devendo o Poder Público atuar para propiciá-la, bem como para corrigir os efeitos da competição imperfeita e reprimir as infrações da ordem econômica;

CONSIDERANDO o disposto no art. 19 da LGT, que atribui à Agência a competência de adotar as medidas necessárias para o atendimento do interesse público e para o desenvolvimento das telecomunicações brasileiras e, especialmente, exercer o poder normativo relativamente às telecomunicações;

CONSIDERANDO o disposto no art. 127 da LGT, segundo o qual a disciplina da exploração dos serviços no regime privado tem por objetivo viabilizar o cumprimento das leis, em especial das relativas às telecomunicações, à ordem econômica e aos direitos dos consumidores;

CONSIDERANDO as contribuições recebidas em decorrência da Consulta Pública nº 642, de 15 de setembro de 2005, publicada no Diário Oficial da União de 16 de setembro de 2005;

CONSIDERANDO deliberação tomada em sua Reunião nº 444, de 27 de julho de 2007;

CONSIDERANDO o constante nos autos do processo nº 53500.007889/2005,

**RESOLVE:**

Art. 1º Aprovar o Regulamento do Serviço Móvel Pessoal – SMP, na forma do Anexo a esta Resolução.

Art. 2º O Anexo a esta Resolução entra em vigor 6 (seis) meses após a publicação desta Resolução.

Parágrafo único. Revogar, na mesma data prevista no **caput**, a Resolução nº 316, de 27 de setembro de 2002, publicada no Diário Oficial da União de 1º de outubro de 2002, e a Resolução nº 354, de 18 de dezembro de 2003, publicada no Diário Oficial da União de 22 de dezembro de 2003.

Art. 3º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

RONALDO MOTA SARDENBERG

Presidente do Conselho

**ANEXO À RESOLUÇÃO Nº 477, DE 7 DE AGOSTO DE 2007**

**REGULAMENTO DO SERVIÇO MÓVEL PESSOAL – SMP**

**TÍTULO I**

**DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Capítulo I**

**Da Abrangência e Objetivo**

Art. 1º A prestação do Serviço Móvel Pessoal - SMP é regida pela Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, Lei Geral de Telecomunicações - LGT, por este Regulamento, por outros Regulamentos e Normas aplicáveis ao serviço, pelos Termos de Autorização expedidos pela Anatel às prestadoras e, particularmente, pelos seguintes instrumentos:

- I - Plano Geral de Outorgas PGO, aprovado pelo Decreto nº 2.534, de 2 de abril de 1998;
- II - Decreto nº 2.617, de 5 de junho de 1998, que dispõe sobre a composição do capital social de empresas prestadoras de serviços de telecomunicações;
- III - Regulamento dos Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução nº 73 da Anatel, de 25 de novembro de 1998;
- IV - Resolução nº 227, da Anatel, de 26 de junho de 2000, que destina faixas de radiofreqüência para implantação de sistemas de telecomunicações móveis terrestres;
- V - Regulamento Geral de Interconexão, aprovado pela Resolução nº 410 da Anatel, de 11 de julho de 2005;
- VI - Regulamento de Numeração, aprovado pela Resolução nº 83 da Anatel, de 30 de dezembro de 1998;
- VII - Regulamento para Arrecadação de Receitas do Fundo de Fiscalização das Telecomunicações FISTEL, aprovado pela Resolução nº 255 da Anatel, de 29 de março de 2001;
- VIII - Regulamento de Licitação para Concessão, Permissão e Autorização de Serviço de Telecomunicações e de Uso de Radiofreqüência, aprovado pela Resolução nº 65 da Anatel, de 29 de outubro de 1998;
- IX - Regulamento para Apuração de Controle e de Transferência de Controle em Empresas Prestadoras de Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução nº 101 da Anatel, de 4 de fevereiro de 1999;
- X - Regulamento para Certificação e Homologação de Produtos para Telecomunicações, aprovado pela Resolução nº 242 da Anatel, de 30 de novembro de 2000;

XI - Norma nº 4/99 Anatel, que dispõe sobre os procedimentos para apresentação dos atos de que tratam o art. 54 da Lei nº 8.884, de 11 de junho de 1994, e os §§ 1º e 2º, do art. 7º, da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, por intermédio da Anatel para apreciação do CADE, aprovada pela Resolução nº 76 da Anatel, de 16 de dezembro de 1998;

XII - Norma nº 7/99 Anatel, que dispõe sobre os procedimentos administrativos para apuração e repressão das infrações da ordem econômica e para o controle dos atos e contratos no setor de telecomunicações, aprovada pela Resolução nº 195 da Anatel, de 7 de dezembro de 1999;

XIII - Regulamento Conjunto para Compartilhamento de Infra-estrutura entre os Setores de Energia Elétrica, Telecomunicações e Petróleo, aprovado pela Resolução Conjunta nº 1, de 24 de novembro de 1999 da Anatel, Aneel e ANP;

XIV - Regulamento de Administração de Recursos de Numeração, aprovado pela Resolução nº 84 da Anatel, de 30 de dezembro de 1998;

XV - Lei nº 9.998, de 17 de agosto de 2000, que institui o Fundo de Universalização dos Serviços de Telecomunicações;

XVI - Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999, que regula o processo administrativo no âmbito da Administração Pública Federal.

XVII - Regulamento Geral de Outorgas, aprovado pela Resolução nº 720, de 10 de fevereiro de 2020 (Incluído pela Resolução nº 720, de 10 de fevereiro de 2020)

Art. 2º Este regulamento tem por objetivo disciplinar as condições de prestação e fruição do SMP.

## Capítulo II

### Das Definições

~~Art. 3º Para fins deste Regulamento, aplicam-se as seguintes definições:~~

Art. 3º Para fins deste Regulamento são adotadas as seguintes definições, além de outras adotadas pela legislação e pela regulamentação: (Redação dada pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

I - Adicional por Chamada - AD: valor fixo cobrado pela Prestadora de SMP, por chamada recebida ou originada, quando o Usuário estiver localizado fora de sua Área de Mobilidade;

II - Área de Cobertura: área geográfica em que uma Estação Móvel pode ser atendida pelo equipamento rádio de uma Estação Rádio Base do SMP;

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;

IV - Área de Prestação: área geográfica, composta por um conjunto de Áreas de Registro, delimitada no Termo de Autorização, na qual a Prestadora de SMP está autorizada a explorar o serviço;

V - Área de Registro - AR: área geográfica contínua, definida pela Anatel, onde é prestado o SMP, tendo o mesmo limite geográfico de uma Área de Tarifação, onde a Estação Móvel do SMP é registrada;

- VI - Área de Serviço da Prestadora: conjunto de Áreas de Cobertura de uma mesma Prestadora de SMP;
- VII - Área de Tarifação - AT: área específica, geograficamente contínua, formada por um conjunto de municípios, agrupados segundo critérios sócios-geoconômicos, e contidos em uma mesma Unidade da Federação, utilizada como base para a definição de sistemas de tarifação;
- 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;
- 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;
- X - Ativação de Estação Móvel: procedimento que habilita uma Estação Móvel associada a um Código de Acesso, a operar na rede de SMP;
- XI - Centro de Atendimento: órgão da prestadora de SMP responsável por recebimento de reclamações, solicitações de informações e de serviços ou atendimento a Usuários;
- XII - Chamada a Cobrar: chamada que utiliza marcação especial fixada no Regulamento de Numeração na qual a responsabilidade pelo pagamento do valor da chamada é do Usuário de destino da chamada;
- XIII - Código de Acesso: conjunto de caracteres numéricos ou alfanuméricos estabelecido em Plano de Numeração, que permite a identificação de Usuário, de terminal de uso público ou de serviço a ele vinculado;
- XIV - Central de Comutação e Controle - CCC: conjunto de equipamentos destinado a controlar a rede do SMP bem como a interconectar esta rede a qualquer rede de telecomunicações;
- XV - Estação Móvel: estação de telecomunicações do SMP que pode operar quando em movimento ou estacionada em lugar não especificado;
- XVI - Estação Rádio Base - ERB: estação de radiocomunicações de base do SMP, usada para radiocomunicação com Estações Móveis;
- XVII - Habilitação: valor devido pelo Usuário em razão da Ativação de sua Estação Móvel;
- 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;
- XIX - Microrregião: conjunto de municípios com características sociais, demográficas e econômicas similares, nos termos e critérios adotados pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE;
- XX - Portabilidade de Código de Acesso: facilidade que possibilita ao usuário de serviço de telecomunicações manter o Código de Acesso a ele designado, independentemente de prestadora de serviço de telecomunicações ou de Área de Prestação do serviço;
- XXI - Prestadora do SMP: entidade que detém autorização para prestar o SMP;
- XXII - Projeto Técnico: projeto que contém parâmetros necessários à implantação do SMP, como resultado das atividades de planejamento e engenharia realizadas;

XXIII - Rede de Telecomunicações: conjunto operacional contínuo de circuitos e equipamentos, incluindo funções de transmissão, comutação, multiplexação ou quaisquer outras indispensáveis à operação de serviço de telecomunicações;

XXIV - Reforçador de Sinais de SMP: equipamento destinado a operar em ambiente interno ou fechado que amplifica, em baixa potência e sem translação de freqüência, os sinais recebidos de todos ou de um conjunto específico de canais de radiofreqüência, de cada uma das subfaixas destinadas ao SMP;

•V. a *Lista de Requisitos Técnicos para Produtos de Telecomunicações Categoria I*, de 23/07/2012, produto "Reforçador de Sinais Interno", que definiu a potência máxima de transmissão 2 Watts para a certificação deste produto.

XXV - Repetidora do SMP: estação destinada a amplificar sinais de radiofreqüência recebidos de canais específicos de uma determinada Estação Rádio Base, transmitidos para a Estação Móvel e vice-versa;

XXVI - Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC: serviço de telecomunicações que, por meio de transmissão de voz e de outros sinais, destina-se à comunicação entre pontos fixos determinados, utilizando processos de telefonia;

XXVII - Setor de Atendimento: estabelecimento, da própria prestadora ou credenciado desta, onde o Usuário tem acesso pessoal a serviço, e informação do mesmo, oferecido pela prestadora; (Revogado pela Resolução nº 575, de 28 de outubro de 2011)

XXVIII - Setor de Relacionamento: forma de Setor de Atendimento que possibilita ao interessado ou Usuário, por meio de Atendimento Pessoal, o atendimento de pedidos de informação, esclarecimento, entrega, mediante protocolo, de reclamações e solicitações de serviço ou qualquer outra interação ligada ao serviço da Prestadora;

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; (Redação dada pela Resolução nº 575, de 28 de outubro de 2011)

XXIX - Setor de Venda: forma de Setor de Atendimento que tem como atribuição principal a venda de aparelhos e serviços;

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; (Redação dada pela Resolução nº 575, de 28 de outubro de 2011)

XXX - Usuário: pessoa natural ou jurídica que se utiliza do SMP, independentemente de contrato de prestação de serviço ou inscrição junto à prestadora;

XXXI - Usuário Visitante: Usuário que recebe ou origina chamada fora de sua Área de Registro;

XXXII - Valor de Comunicação: valor devido pelo Usuário, por unidade de tempo, pela realização de comunicação;

XXXIII - Valor de Comunicação 1 - VC1: valor devido pelo Usuário, por unidade de tempo, pela realização de chamada destinada a Código de Acesso do STFC associado à área geográfica interna à Área de Registro de origem da chamada.

### Capítulo III

#### Das Características do SMP

Art. 4º Serviço Móvel Pessoal - SMP é o serviço de telecomunicações móvel terrestre de interesse coletivo que possibilita a comunicação entre Estações Móveis e de Estações Móveis para outras estações, observado o disposto neste Regulamento.

§ 1º O SMP é caracterizado por possibilitar a comunicação entre estações de uma mesma Área de Registro do SMP ou acesso a redes de telecomunicações de interesse coletivo.

§ 2º O encaminhamento de chamadas de Longa Distância observará o disposto no Capítulo II do Título V.

Art. 5º O SMP é prestado em regime privado e sua exploração e o direito ao uso das radiofrequências necessárias dependem de prévia autorização da Anatel.

## TÍTULO II

### DOS DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS E DAS PRESTADORAS DO SMP

#### Capítulo I

##### Dos Direitos e Deveres do Usuário

Art. 6º Respeitadas as disposições constantes deste Regulamento bem como as disposições constantes do Termo de Autorização, os Usuários do SMP têm direito a:

Art. 6º São direitos do Usuário do SMP, além de outros previstos pela legislação e pela regulamentação:  
(Redação dada pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

I—liberdade de escolha de sua prestadora; (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

II—tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço e das facilidades e comodidades adicionais; (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

III—informação adequada sobre condições de prestação do serviço, facilidades e comodidades adicionais e seus preços; (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

IV—inviolabilidade e sigilo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações; (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

V—conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do serviço que lhe atinja;  
(Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

VI—obter mediante solicitação, a suspensão do serviço prestado; (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

VII - não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de condições contratuais ou de deveres constantes do art. 4º da LGT; (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

VIII - prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço; (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

IX - privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela prestadora; (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

X - resposta eficiente e pronta, pela prestadora, às suas reclamações, solicitações de serviços, pedidos de informação, consultas e correspondências; (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

XI - encaminhamento de reclamações ou representações contra a prestadora junto à Anatel, outras entidades governamentais ou aos organismos de defesa do consumidor; (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

XII - reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos; (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

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;

XIV - não-divulgação de seu nome associado a seu Código de Acesso, salvo expressa autorização;

XV - substituição do seu Código de Acesso, desde que haja viabilidade técnica, sendo facultado à prestadora a cobrança pela alteração;

XVI - portabilidade de Código de Acesso, observadas as disposições da regulamentação;

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;

XVIII - não ser obrigado a consumir serviços ou a adquirir bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse; (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

XIX - ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da purgação da mera, nos termos previstos no art. 52; (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

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;

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;

XXII – livre escolha e opção do Plano de Serviço ao qual estará vinculado dentre os oferecidos pela prestadora; (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

XXIII – transferência de titularidade de seu Contrato de Prestação do SMP; (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

XXIV – não recebimento de mensagem de cunho publicitário da prestadora em sua Estação Móvel, salvo na hipótese de consentimento prévio; (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

XXV – ter 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 10 (dez) dias. (Incluído pela Resolução nº 567, de 24 de maio de 2011) (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

Art. 7º O Usuário do SMP, em todos os Planos de Serviço oferecidos pela prestadora, tem direito ainda ao recebimento, sem ônus, de relatório detalhado dos serviços dele cobrados incluindo, no mínimo, para cada chamada, as seguintes informações: (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

I – a Área de Registro de origem e Área de Registro ou localidade de destino da chamada;

II – o Código de Acesso chamado;

III – a data e horário (hora, minuto e segundo) do início da chamada;

IV – a duração da chamada (hora, minuto e segundo);

V – valor da chamada, explicitando os casos de variação horária.

§ 1º O Usuário pode exigir da prestadora o relatório detalhado relativo aos 90 (noventa) dias imediatamente anteriores a seu pedido.

§ 2º O Usuário pode requerer que lhe seja enviado periodicamente o relatório detalhado previsto neste artigo com freqüência igual ou superior a um mês.

§ 3º Na hipótese do § 1º, a prestadora deve tornar disponível ao Usuário, em até 48 (quarenta e oito) horas, o relatório detalhado.

Art. 8º Constituem deveres dos Usuários do SMP: (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

I – levar ao conhecimento do Poder Público e da prestadora as irregularidades de que tenha conhecimento referentes ao SMP;

II – utilizar adequadamente o SMP, respeitadas as limitações tecnológicas;

III – cumprir as obrigações fixadas no Contrato de Prestação do SMP, em especial efetuar pontualmente o pagamento referente à prestação do serviço, observadas as disposições deste Regulamento;

IV – somente fazer uso de Estação Móvel que possua certificação expedida ou aceita pela Anatel;

- V - manter a Estação Móvel dentro das especificações técnicas segundo as quais foi certificada;
- VI - indenizar a prestadora por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção;
- VII - comunicar imediatamente à sua prestadora:
- a) o roubo, furto ou extravio de aparelhos;
  - b) a transferência de titularidade do aparelho;
  - c) qualquer alteração das informações cadastrais.

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

Art. 9º Os direitos e deveres previstos neste Regulamento não excluem outros previstos na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, na regulamentação aplicável, no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações e nos contratos de prestação firmados com os Usuários do SMP. (Redação dada pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

## Capítulo II

### Dos Direitos e Deveres da Prestadora

Art. 10. Além das outras obrigações decorrentes da regulamentação editada pela Anatel e aplicáveis a serviços de telecomunicações e, especialmente, ao SMP, constituem deveres da prestadora:

- I - prestar serviço adequado na forma prevista na regulamentação;
- II - apresentar à Anatel, na forma e periodicidade estabelecidas na regulamentação, todos os dados e informações que lhe sejam solicitados, referentes ao serviço;
- III - cumprir e fazer cumprir este Regulamento e as demais normas editadas pela Anatel;
- IV - utilizar somente equipamentos cuja certificação seja expedida ou aceita pela Anatel;
- V - somente ativar Estações Móveis com certificação expedida ou aceita pela Anatel;
- VI - permitir, aos agentes de fiscalização da Anatel, livre acesso, em qualquer época, às obras, às instalações e aos equipamentos relacionados à prestação do SMP, bem como aos seus registros contábeis, mantido o devido sigilo;
- 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;
- VIII - ofertar, de forma não discriminatória, seus Planos Alternativos de Serviço;
- IX - atender às solicitações de adesão de forma não discriminatória;
- X - prover os pontos de interconexão nos termos exigidos na regulamentação;
- XI - garantir aos Usuários a possibilidade de selecionar prestadora de STFC de Longa Distância nas hipóteses e condições previstas na regulamentação;

- XII - apresentar à Anatel todos os esclarecimentos e informações por ela solicitados;
- XIII - dispensar tratamento isonômico em matéria de preços e condições de interconexão e de uso de rede;
- XIV - manter registros contábeis separados por serviços, caso explore mais de um serviço de telecomunicações;
- XV - observar em seus registros contábeis o Plano de Contas Padrão para os Serviços de Telecomunicações editado pela Anatel;
- XVI - publicar anualmente, independente do regime jurídico a que esteja sujeita, balanço e demonstrações financeiras levantadas ao final de cada exercício social, observadas as disposições da legislação vigente e da regulamentação da Anatel;
- XVII - garantir que seu Usuário possa enviar e/ou receber mensagens para/de qualquer outra prestadora de SMP;
- XVIII - garantir a existência de centrais de intermediação de comunicação telefônica a serem utilizadas por pessoas portadoras de deficiência auditiva e de fala, que funcionem ininterruptamente, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, e atendam a todo território nacional, funcionando de forma integrada com todas as prestadoras de SMP e STFC; (Revogado pela Resolução nº 667, de 30 de maio de 2016)
- V. art. 118 deste Regulamento.
- XIX - manter nas dependências dos Setores de Atendimento, em local visível e de fácil acesso ao público em geral, quadro com resumo dos direitos dos Usuários, conforme definido pela Anatel;
- XIX - manter nas dependências dos Setores de Relacionamento e dos Setores de Atendimento e/ou Venda, em local visível e de fácil acesso ao público em geral, quadro com resumo dos direitos dos Usuários, conforme definido pela Anatel; (Redação dada pela Resolução nº 575, de 28 de outubro de 2011)
- 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; (Redação dada pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)
- XX - manter cadastro atualizado de seus Usuários;
- XXI - disponibilizar os endereços de todos os seus Setores de Atendimento e Setores de Relacionamento pelo Centro de Atendimento e pela página da Prestadora na Internet;
- XXI - disponibilizar os endereços de todos os seus Setores de Atendimento e/ou Venda e Setores de Relacionamento pelo Centro de Atendimento e pela página da Prestadora na Internet; (Redação dada pela Resolução nº 575, de 28 de outubro de 2011) (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)
- XXII - manter, à disposição da Anatel e demais interessados, os documentos de natureza fiscal, os quais englobam os dados das ligações efetuadas e recebidas, data, horário de duração e valor da chamada, bem

como os dados cadastrais do assinante, por um prazo mínimo de 5 (cinco) anos, em conformidade com o que prescreve o art. 11 da Lei nº 8.218/1991, de 29/08/1991, c/c art. 19 da Resolução nº 247, de 14/12/2000.  
~~XXIII – inserir, imediatamente após opção de falar com atendente, a seguinte mensagem: "Esta chamada está sendo gravada. Caso necessário, a gravação poderá ser solicitada pelo usuário".~~ (Incluído pela Resolução nº 567, de 24 de maio de 2011) (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

Art. 11. A Prestadora deve informar o número do Plano de Serviço, conforme homologado pela Anatel, sempre que solicitado pelo Usuário ou pela Anatel.

Art. 11. A Prestadora deve informar a identificação do Plano de Serviço, inclusive por seu número, quando aplicável, sempre que solicitado pelo Usuário ou pela Anatel. (Redação dada pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

Parágrafo único. A Anatel poderá solicitar a informação descrita no **caput** por Usuário ou em termos de quantidade de Usuários em cada Plano de Serviço.

Art. 12. A Prestadora do SMP deve fornecer a outras prestadoras de serviços de telecomunicações, as informações sobre os Usuários, constantes de sua base cadastral e necessárias à prestação de serviços.

§ 1º O direito previsto no **caput** deve ser exercido exclusivamente com a finalidade estabelecida na regulamentação aplicável.

§ 2º A regulamentação pode estender o direito previsto no **caput** a terceiros legitimamente interessados, que necessitem das informações para a realização de atividade vinculada, direta ou indiretamente, ao serviço.

§ 3º Os contratos para fornecimento das informações têm caráter público, são firmados em bases justas e razoáveis, devendo prever forma e periodicidade de atualização das informações e devem ser reproduzidos, em condições isonômicas, a outros interessados.

§ 4º Em caso de cobrança pelo fornecimento das informações, deve-se levar em conta, unicamente, o custo incorrido para sua efetivação, que pode ser acrescido, quando destinado à divulgação de lista de Usuários, de margem que permita remuneração que não altere as condições econômico-financeiras de prestação do serviço.

§ 5º A prestadora deve assegurar que todos aqueles que tiverem acesso às informações previstas neste artigo observem as obrigações de sigilo nas hipóteses previstas neste Regulamento, em especial aquelas previstas no art. 6º, incisos IX e XIV.

§ 5º A prestadora deve assegurar que todos aqueles que tiverem acesso às informações previstas neste artigo observem as obrigações de sigilo. (Redação dada pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

Art. 13. Sempre que formalmente requisitada, a Prestadora deve fornecer as informações referidas no **caput** do art. 12 às autoridades legalmente investidas de poder requisitório.

Art. 14. A prestadora deve cumprir as metas de qualidade fixadas no Plano Geral de Metas de Qualidade para o SMP (PGMQ-SMP), bem como nos respectivos Termos de Autorização.

Art. 14. A prestadora deve cumprir as metas de qualidade fixadas no Regulamento de Gestão da Qualidade do SMP (RGQ-SMP), bem como nos respectivos Termos de Autorização. (Redação dada pela Resolução nº 575, de 28 de outubro de 2011)

§ 1º No caso de inspeção de desempenho e de qualidade do serviço e de atendimento, os recursos humanos e técnicos para realização dos testes devem ser tornados disponíveis pela prestadora.

§ 2º Os equipamentos da plataforma do SMP devem tornar disponíveis os dados técnicos na forma prevista no PGMQ-SMP.

§ 2º Os equipamentos da plataforma do SMP devem tornar disponíveis os dados técnicos na forma prevista no RGQ-SMP. (Redação dada pela Resolução nº 575, de 28 de outubro de 2011)

Art. 15. A prestadora deve receber reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação dos Usuários e respondê-los ou solucioná-los nos prazos fixados no PGMQ-SMP.

Art. 15. A prestadora deve receber reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação dos Usuários, respondendo ou solucionando as solicitações de serviços e os pedidos de informação nos prazos fixados no RGQ-SMP. (Redação dada pela Resolução nº 575, de 28 de outubro de 2011)

Art. 15. A prestadora deve prestar informações à Anatel, no prazo por ela estipulado, não superior a 5 (cinco) dias úteis, sobre reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação dos Usuários. (Redação dada pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

§ 1º A prestadora deve manter à disposição da Anatel e do Usuário os registros das reclamações, solicitações de serviços, pedidos de rescisão e pedidos de informação por um período mínimo de 1 (um) ano após solução desses e, sempre que houver solicitação da Anatel ou do Usuário, tornar disponível o acesso de seu registro, sem ônus para o interessado. (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

§ 2º A prestadora deve prestar informações à Anatel, no prazo por ela estipulado, não superior a 5 (cinco) dias úteis, sobre reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação dos Usuários. (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

§ 3º Todas as reclamações, solicitações de serviços, pedidos de rescisão e pedidos de informação apresentados pelo Usuário devem ser processados pela prestadora e receber um número de protocolo numérico seqüencial a ser obrigatoriamente informado ao interessado para possibilitar o acompanhamento de sua solução, inclusive por intermédio da Internet, do Centro de Atendimento, do Setor de Relacionamento ou do Setor de Atendimento da Prestadora.

§ 3º Todas as reclamações, solicitações de serviços, pedidos de rescisão e pedidos de informação apresentados pelo Usuário devem ser processados pela prestadora e receber um número de protocolo numérico seqüencial a ser obrigatoriamente informado ao interessado para possibilitar o acompanhamento de sua solução, inclusive por intermédio da Internet, do Centro de Atendimento ou do Setor de

~~Relacionamento da Prestadora.~~ (Redação dada pela Resolução nº 575, de 28 de outubro de 2011) (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

~~§ 4º O número de protocolo seqüencial mencionado no parágrafo anterior deverá ser informado ao Usuário imediatamente após o atendimento pelo Centro de Atendimento da prestadora, independentemente de saber o que o Usuário irá solicitar, seja pedido de informação, reclamação, rescisão de contrato ou qualquer outra manifestação.~~

~~§ 4º O número de protocolo seqüencial mencionado no parágrafo anterior deverá ser informado ao Usuário no início do atendimento pela URA (Unidade de Resposta Automática), quando existente, ou pelo atendente, independentemente de saber o que o Usuário irá solicitar, seja pedido de informação, reclamação, rescisão de contrato ou qualquer outra manifestação.~~ (Redação dada pela Resolução nº 567, de 24 de maio de 2011) (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

~~§ 5º A seqüência numérica do protocolo deve ser única na prestadora, adotada para todas as reclamações, solicitações de serviços, pedidos de rescisão e pedidos de informação, devendo ser reiniciada a cada ano, trazendo a indicação do ano na sua composição.~~ (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

~~§ 6º O número de protocolo numérico seqüencial deve ser obrigatoriamente enviado ao Usuário via mensagem de texto.~~ (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

~~§ 7º A mensagem de texto a que se refere o parágrafo anterior deve conter o número de protocolo seqüencial, data e hora do registro e a classificação da postulação do Usuário como reclamação, solicitação de serviço, pedido de rescisão ou pedido de informação.~~ (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

~~§ 8º A prestadora deve manter gravação das chamadas efetuadas por Usuário ao Centro de Atendimento pelo prazo mínimo de 6 (seis) meses.~~

~~§ 8º A prestadora deve manter à disposição do Usuário a gravação das chamadas efetuadas ao Centro de Atendimento pelo prazo mínimo de 6 (seis) meses da data da realização da chamada.~~ (Redação dada pela Resolução nº 567, de 24 de maio de 2011) (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

~~§ 9º A mensagem de texto a que se refere o parágrafo 6º deve ser enviada à Estação Móvel do Usuário no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após a postulação do Usuário.~~ (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

~~§ 10. Nos casos de pedido de rescisão de contrato, o prazo estabelecido no parágrafo anterior será de 12 (doze) horas.~~ (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

~~§ 11. Quando o Usuário apresentar sua reclamação, solicitação de serviço, pedido de rescisão ou pedido de informação pessoalmente no Setor de Relacionamento ou Setor de Atendimento da Prestadora, deve ser entregue ao Usuário, adicionalmente à mensagem de texto prevista no parágrafo 6º, o recibo contendo o número do protocolo numérico seqüencial.~~

§ 11. Quando o Usuário apresentar sua reclamação, solicitação de serviço, pedido de rescisão ou pedido de informação pessoalmente no Setor de Relacionamento ou Setor de Atendimento e/ou Venda da Prestadora, deve ser entregue ao Usuário, adicionalmente à mensagem de texto prevista no parágrafo 6º, o recibo contendo o número do protocolo numérico sequencial. (Redação dada pela Resolução nº 575, de 28 de outubro de 2011)(Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

§ 12. No caso do Usuário apresentar sua reclamação, solicitação de serviço, pedido de rescisão ou pedido de informação:

§ 12. No caso do Usuário apresentar sua reclamação, solicitação de serviço, pedido de rescisão ou pedido de informação: (Redação dada pela Resolução nº 575, de 28 de outubro de 2011) (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

- a) via correspondência, a resposta ou solução da Prestadora deve ser informada via correspondência;
- b) via correio eletrônico, a resposta ou solução da Prestadora deve ser informada via correio eletrônico;
- c) pessoalmente, no Setor de Relacionamento ou Setor de Atendimento, a resposta deve ser informada por um meio à escolha do Usuário;
- c) pessoalmente, no Setor de Relacionamento ou Setor de Atendimento e/ou Venda, a resposta deve ser informada por um meio à escolha do Usuário; (Redação dada pela Resolução nº 575, de 28 de outubro de 2011)

§ 13. O Usuário tem direito de solicitar, a seu critério, que a resposta à sua solicitação seja fornecida por meio de contato telefônico, mensagem eletrônica, Internet, mensagem de texto ou correspondência por escrito, em substituição à forma de resposta prevista no parágrafo anterior. (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

§ 14. A resposta da prestadora às solicitações dos Usuários deverá ser sempre fundamentada. (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

§ 15. A prestadora deve providenciar os meios eletrônicos e sistemas necessários para o acesso da Agência, sem ônus, em tempo real, a todos os registros relacionados às reclamações, solicitações de serviços, pedidos de rescisão e pedidos de informação, na forma adequada à fiscalização da prestação do serviço.

Art. 16. Constitui direito da prestadora explorar o SMP nos termos previstos neste Regulamento pelo prazo em que se mantiver vigente a correspondente autorização de uso de radiofrequênciа.

§ 1º A prestadora não tem direito adquirido à permanência das condições vigentes quando da expedição da autorização ou do início das atividades, devendo observar os novos condicionamentos impostos por lei e pela regulamentação.

§ 2º As normas concederão prazos suficientes para adaptação aos novos condicionamentos.

Art. 17. Constituem direitos da prestadora, sem prejuízo de outros decorrentes de disposições da regulamentação vigente:

- I - peticionar à Anatel denunciando práticas de concorrência desleal por parte de outras prestadoras;
- II - peticionar à Anatel denunciando a desobediência das normas legais e regulamentares em vigor;
- III - explorar industrialmente os meios afetos à prestação do serviço de forma não discriminatória, observado o disposto nos arts. 154 e 155 da LGT, bem como as disposições constantes da regulamentação;
- IV - receber tratamento isonômico em matéria de preços, tarifas, condições de interconexão e de uso de rede e acordos para atendimento de Usuários Visitantes;
- V - contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço, permanecendo, contudo, integralmente responsável junto à Anatel, aos Usuários ou a terceiros, pelas obrigações contraídas decorrentes da celebração do Termo de Autorização.

§ 1º Quando uma prestadora de serviço de telecomunicações contratar a utilização de recursos integrantes da rede de outra prestadora, para constituição de sua rede de serviço, fica caracterizada situação de exploração industrial.

§ 2º Os recursos contratados em regime de exploração industrial são considerados como parte da rede da prestadora contratante, para fins de interconexão.

~~Art. 18. A prestadora deve comunicar ao público em geral e ao Usuário, quaisquer interrupções na prestação do serviço, seus motivos e as providências adotadas para o restabelecimento dos serviços.~~(Revogado pela Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019)

~~§ 1º A interrupção do serviço por falhas de rede, de qualquer tipo, que venham a afetar mais de 10% (dez por cento) do total de acessos de localidade deve ser informada, imediatamente, a todas as demais prestadoras que possuam redes interconectadas à rede em falha e à Anatel.~~(Revogado pela Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019)

~~§ 2º A informação de interrupção do serviço deve incluir, no mínimo, a descrição objetiva da falha, localização, quantidade de acessos afetados, detalhes da interrupção, diagnóstico e ações corretivas adotadas.~~(Revogado pela Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019)

~~§ 3º Nos casos previsíveis, a interrupção deve ser comunicada aos Usuários afetados, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias, sob pena de configuração de violação dos direitos dos Usuários previstos no art. 3º da LGT, e neste Regulamento.~~(Revogado pela Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019)

~~Art. 19. A prestadora deve assegurar o acesso gratuito de todos os seus Usuários aos serviços públicos de emergência fixados em regulamentação editada pela Anatel.~~

~~§ 1º A prestadora, em conjunto com as demais envolvidas na chamada, deve encaminhar as chamadas de emergência aos serviços públicos de emergência situados no local mais próximo da Estação Rádio Base de origem da chamada.~~

~~§ 2º A gratuidade se estende aos valores associados à condição de Usuário Visitante.~~

~~§ 3º Não será devido qualquer tipo de remuneração às prestadoras envolvidas nas chamadas destinadas aos serviços públicos de emergência.~~

~~§ 3º A prestadora deve, após solicitação dos responsáveis pelos serviços públicos de emergência, encaminhar, respeitadas as limitações tecnológicas, as mensagens de texto de seus Usuários destinadas ao respectivo serviço público de emergência. (Incluído pela Resolução nº 564, de 20 de abril de 2011)~~

~~§ 4º Os aspectos técnicos e operacionais relacionados ao envio das mensagens a que se refere o parágrafo anterior serão propostos e revistos periodicamente por Grupo de Trabalho, sob a coordenação da Agência, com participação dos prestadores de SMP e dos responsáveis pelos serviços públicos de emergência que manifestarem interesse, cabendo à Anatel aprovar tais aspectos por meio de ato do Superintendente de Serviços Privados. (Incluído pela Resolução nº 564, de 20 de abril de 2011)~~

~~§ 5º Entre os aspectos técnicos e operacionais a que se refere o parágrafo anterior, poderão constar, entre outros, prazos para implementação, topologia de rede, formas de conexão, requisitos mínimos de qualidade da entrega destas mensagens, parâmetros de localização da Estação Móvel do Usuário remetente da respectiva mensagem e granularidade dos locais de entrega destas mensagens, definidos em conjunto com o responsável pelo serviço público de emergência. (Incluído pela Resolução nº 564, de 20 de abril de 2011)~~

~~§ 6º Não será devido qualquer tipo de remuneração às prestadoras envolvidas nas chamadas ou nas mensagens destinadas aos serviços públicos de emergência. (Redação dada pela Resolução nº 564, de 20 de abril de 2011)~~

Art. 19 A prestadora deve assegurar o acesso gratuito de todos os seus Usuários aos serviços públicos de emergência fixados em regulamentação editada pela Anatel. (Redação dada pela Resolução nº 627, de 28 de novembro de 2013)

§ 1º A gratuidade se estende aos valores associados à condição de Usuário Visitante. (Redação dada pela Resolução nº 627, de 28 de novembro de 2013)

§ 2º A prestadora, em conjunto com as demais envolvidas na chamada, deve encaminhar as chamadas de emergência ao respectivo serviço público de emergência. (Redação dada pela Resolução nº 627, de 28 de novembro de 2013)

§ 3º A prestadora deve, após solicitação dos responsáveis pelos serviços públicos de emergência, encaminhar, respeitadas as limitações tecnológicas, as mensagens de texto de seus Usuários destinadas ao respectivo serviço público de emergência. (Redação dada pela Resolução nº 627, de 28 de novembro de 2013)

§ 4º A Prestadora de SMP deve disponibilizar, aos responsáveis pelos serviços públicos de emergência, o acesso à informação sobre a localização das Estações Móveis originadoras das chamadas ou das mensagens de texto destinadas ao respectivo serviço público de emergência. (Redação dada pela Resolução nº 627, de 28 de novembro de 2013)

§ 5º Os aspectos técnicos e operacionais relacionados aos §§ 3º e 4º serão propostos e revistos periodicamente por Grupo de Trabalho, sob a coordenação da Agência, com participação dos prestadores de SMP e dos responsáveis pelos serviços públicos de emergência que manifestarem interesse, cabendo à Anatel aprovar tais aspectos por meio de Ato do Superintendente responsável. (Redação dada pela Resolução nº 627, de 28 de novembro de 2013)

§ 6º Entre os aspectos técnicos e operacionais a que se refere o parágrafo anterior, poderão constar, entre outros, cronograma de implementação, topologia de rede, formas de conexão, requisitos mínimos de qualidade, parâmetros de localização da Estação Móvel do Usuário originador da chamada ou da mensagem e granularidade dos locais de entrega. (Redação dada pela Resolução nº 627, de 28 de novembro de 2013)

§ 7º Quando marcado o código 112 ou o código 911, as chamadas devem ser redirecionadas e encaminhadas ao respectivo serviço público de emergência brasileiro. (Redação dada pela Resolução nº 627, de 28 de novembro de 2013)

§ 8º Não será devido qualquer tipo de remuneração às prestadoras envolvidas nas chamadas ou nas mensagens destinadas aos serviços públicos de emergência. (Redação dada pela Resolução nº 627, de 28 de novembro de 2013)

### TÍTULO III

#### DAS REGRAS DE PRESTAÇÃO DO SMP

##### Capítulo I

###### Das Regras Aplicáveis a todos os Planos de Serviço

###### Seção I

###### Das Disposições Gerais

Art. 20. A prestação do SMP deve ser precedida da adesão, pelo Usuário, a um dos Planos de Serviço oferecidos pela prestadora.

Parágrafo único. Os Planos de Serviço somente podem ser oferecidos aos Usuários se houver garantias de imediata Ativação da Estação Móvel e sua utilização.

Art. 21. Com a adesão ao Plano de Serviço, considera-se firmado o Contrato de Prestação do SMP, que tem as seguintes cláusulas obrigatórias:

I - a descrição do seu objeto;

II - as multas e outros encargos moratórios aplicáveis ao Usuário;

III - as sanções por má utilização do serviço e os recursos a que tem direito o Usuário;

IV - a descrição do sistema de atendimento ao Usuário e o modo de proceder em caso de solicitações ou reclamações;

V - as hipóteses de rescisão do Contrato de Prestação do SMP e de suspensão dos serviços a pedido ou por inadimplência do Usuário;

VI - a descrição do procedimento de contestação de débitos;

VII - as condições de alteração dos Códigos de Acesso;

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

VIII - os Códigos de Acesso dos Centros de Atendimento Telefônico da Prestadora; (Redação dada pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

IX - os critérios para reajuste dos preços, cuja periodicidade não pode ser inferior a 12 (doze) meses.

~~§ 1º O Contrato de Prestação do SMP deve permanecer à disposição dos interessados para consulta por meio da Internet e de outro meio de fácil e gratuito acesso. (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)~~

§ 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.

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.

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.

~~§ 1º A desativação da Estação Móvel do Usuário, decorrente da rescisão do Contrato de Prestação do SMP, deve ser efetivada pela prestadora em até 24 (vinte e quatro) horas, a partir da solicitação, sem ônus para o Usuário. (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)~~

~~§ 2º A rescisão não prejudica a exigibilidade dos encargos decorrentes do Contrato de Prestação do SMP. (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)~~

~~§ 3º No caso de rescisão a pedido do Usuário, a prestadora deve informar imediatamente o número sequencial de protocolo, com data e hora, que comprove o pedido e efetuar a rescisão em até 24 (vinte e quatro) horas do recebimento do pedido, independentemente da existência de débitos. (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)~~

§ 4º O número seqüencial de protocolo referido no parágrafo anterior deverá ser enviado ao Usuário via mensagem de texto no prazo estabelecido no parágrafo 9º do artigo 15 contendo data e hora da solicitação e informação de que o pedido de rescisão foi recebido pela prestadora e será atendido em até 24 (vinte e quatro) horas da solicitação, mediante desativação da Estação Móvel.

§ 4º O número seqüencial de protocolo referido no parágrafo anterior deverá ser enviado ao Usuário via mensagem de texto no prazo estabelecido no parágrafo 10 do artigo 15 contendo data e hora da solicitação e informação de que o pedido de rescisão foi recebido pela prestadora e será atendido em até 24 (vinte e quatro) horas da solicitação, mediante desativação da Estação Móvel. (Retificação publicada no DOU de 23/11/2007)(Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

§ 5º A Prestadora deve permitir que o pedido de rescisão pelo Usuário do contrato do SMP possa ser feito, de forma segura, por meio dos Setores de Relacionamento, dos Centros de Atendimento, por correspondência registrada, por mensagem de texto a partir da Estação Móvel do Usuário, pela Internet e por quaisquer outros meios por ela definidos. (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

§ 6º 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 seqüencial, bem como o recebimento de extrato da solicitação por meio de mensagem de correio eletrônico. (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

§ 7º Quando o pedido de rescisão for feito no Setor de Relacionamento ou no Setor de Atendimento, a confirmação do recebimento, adicionalmente à confirmação por meio de mensagem de texto prevista no parágrafo 4º, deverá ser entregue imediatamente ao Usuário, mediante recibo.

§ 7º Quando o pedido de rescisão for feito no Setor de Relacionamento ou no Setor de Atendimento e/ou Venda, a confirmação do recebimento, adicionalmente à confirmação por meio de mensagem de texto prevista no parágrafo 4º, deverá ser entregue imediatamente ao Usuário, mediante recibo. (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

§ 8º Quando o pedido de rescisão for realizado por meio de correspondência registrada, a confirmação de recebimento por escrito deverá ser enviada no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após o recebimento da correspondência pela Prestadora ou no próximo dia útil, adicionalmente à confirmação por meio de mensagem de texto prevista no parágrafo 4º. (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

§ 9º A prestadora não pode efetuar qualquer cobrança referente a serviços prestados após decorridas 24 (vinte e quatro) horas da solicitação de rescisão, assumindo o ônus de eventuais encargos, inclusive perante as demais prestadoras de serviços de telecomunicações. (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

~~§ 10. A prestadora deve comunicar a rescisão do contrato às demais prestadoras de outras modalidades, para suas providências, em até 24 (vinte e quatro) horas.~~ (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

§ 11. Considera-se falta grave, punida nos termos da regulamentação, a retenção de qualquer pedido de rescisão de contrato.

~~Art. 24. É obrigatório o atendimento pela prestadora de pessoa natural ou jurídica, que se encontre em situação de inadimplência inclusive perante terceiros, no mínimo, mediante Planos Alternativos de Serviço escolhidos pela Prestadora.~~ (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

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, que pode ser antecipada;~~

VI- a forma e prazos de pagamento pela prestação do serviço; (Redação dada pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

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 art. 87.

§ 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.

~~Art. 26. A prestadora de SMP deverá submeter à Anatel, para homologação, todo e qualquer Plano de Serviço a ser oferecido aos seus Usuários.~~ (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

~~§ 1º A Anatel poderá solicitar à prestadora de SMP informações, modificações ou esclarecimentos adicionais, considerados necessários à correspondente homologação.~~

~~§ 2º A Anatel deverá se pronunciar sobre qualquer Plano de Serviço no prazo de até 15 (quinze) dias da data do respectivo recebimento; transcorrido esse prazo, sem manifestação contrária de sua parte, o Plano de Serviço submetido a exame será considerado homologado.~~

~~§ 3º A prestadora de SMP deverá colocar o Plano de Serviço à disposição de seus Usuários, após a manifestação formal da Anatel ou por decurso de prazo, conforme previsto no parágrafo anterior.~~

~~§ 4º O disposto neste artigo aplica-se também à extinção ou alteração de Plano de Serviço.~~

~~Art. 27. A prestadora deve dar ampla divulgação de cada um de seus Planos de Serviço, na localidade de sua comercialização, em pelo menos um jornal diário de grande circulação, com antecedência de pelo menos 2 (dois) dias, dando conhecimento à Anatel desta divulgação em até 5 (cinco) dias úteis. (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)~~

~~§ 1º Todos os Planos de Serviço da prestadora devem estar disponíveis em página na Internet e outro meio de fácil acesso.~~

~~§ 2º O disposto neste artigo aplica-se também às hipóteses de extinção ou alteração nos Planos de Serviço bem como de fixação, reajustes ou concessão de descontos nos preços do serviço, de facilidades ou de comodidades adicionais.~~

~~§ 3º Na hipótese de extinção ou alteração de um Plano de Serviço, além da providência prevista neste artigo, a prestadora deve comunicar o fato aos Usuários afetados concedendo-lhes prazo de, no mínimo, 6 (seis) meses para optarem por outro Plano de Serviço.~~

~~§ 4º A Anatel coibirá práticas anticompetitivas em quaisquer Planos de Serviço, podendo, de ofício ou mediante representação, determinar à prestadora que justifique a regularidade do plano.~~

~~§ 5º A Anatel pode, a qualquer tempo, obrigar a prestadora a alterar os Planos de Serviço a ela apresentados para adequá-los ao disposto neste Regulamento.~~

~~§ 6º Quando da adesão do Usuário, as promoções, descontos nos preços de serviço, facilidades ou comodidades adicionais concedidas nos planos de serviço devem ser devidamente informadas aos Usuários, incluindo, no mínimo:~~

- ~~I – o período de validade da oferta, explicitando-se sua data de início e término;~~
- ~~II – a qual Plano de Serviço do SMP a promoção está vinculada e quais são os valores homologados pela Anatel para o respectivo Plano.~~

~~§ 7º No caso de Planos Pós-Pagos de Serviço, as informações do § 6º deverão ser encaminhadas aos Usuários por correspondência.~~

~~Art. 28. A prestadora deve oferecer reparação ao Usuário afetado por eventual descontinuidade na exploração do serviço autorizado, desde que não seja por ele motivada, a qual deve ser proporcional ao período em que se verificar a interrupção, na forma da regulamentação. (Revogado pela Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019)~~

~~Art. 29. É vedado à prestadora condicionar a oferta do SMP ao consumo casado de qualquer outro serviço ou facilidade, prestado por seu intermédio ou de suas coligadas, controladas ou controladora, ou oferecer vantagens ao Usuário em virtude da fruição de serviços adicionais ao SMP, ainda que prestados por terceiros.~~ (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

Art. 30. A Prestadora de SMP pode deixar de proceder à Ativação de Estação Móvel ou suspender a prestação do SMP ao Usuário, mantidas todas as demais obrigações contratuais entre as partes:

I - se for verificado qualquer desvio dos padrões e características técnicas da Estação Móvel estabelecidos pela Anatel;

II - se o Usuário deixar de cumprir suas obrigações contratuais;

III - se o Usuário apresentar para Ativação modelo de Estação Móvel não certificado ou de certificação não aceita pela Anatel;

IV - se o Usuário apresentar para Ativação modelo de Estação Móvel não compatível com os padrões tecnológicos adotados pela prestadora.

Parágrafo único. Aplica-se o disposto no inciso IV às hipóteses em que a prestadora tenha deliberado alterar seus padrões tecnológicos e encontre-se em fase transitória de substituição das Estações Móveis de seus Usuários.

Art. 31. Deve ser oferecida pela prestadora ao Usuário a possibilidade de reencaminhamento das chamadas para correio de voz.

§ 1º A cobrança da chamada reencaminhada só pode ser iniciada após o sinal de encaminhamento para o correio de voz.

§ 2º O sinal de encaminhamento para o correio de voz é composto por:

a) mensagem padrão gravada: "Sua chamada está sendo encaminhada para a caixa de mensagens e estará sujeita à cobrança após o sinal";

b) sinal audível no final da mensagem padrão gravada.

§ 3º Deve ser concedido um período de no mínimo 3 (três) segundos após o envio do sinal de encaminhamento para o correio de voz, para que o Usuário chamador, não desejando que sua chamada seja encaminhada para a caixa postal, desligue e fique isento de pagamento.

§ 4º É vedado à prestadora cobrar as mensagens que informam a indisponibilidade ou esgotamento da capacidade de armazenamento do correio de voz.

§ 5º O tempo máximo para mensagens e sinais anteriores à recuperação de cada mensagem armazenada no correio de voz é de 6 (seis) segundos.

§ 6º O encaminhamento para a caixa de mensagens não deve ser considerado como transferência de chamada.

Art. 32. A oferta da facilidade de envio ou recebimento de mensagens deve:

- I - garantir que o Usuário possa enviar e/ou receber mensagens para/de qualquer outra prestadora de SMP;
- II - possibilitar a entrega da mensagem a Usuário, em até 60 (sessenta) segundos, considerando o estado da Estação Móvel do Usuário recebedor da mensagem;
- III - possibilitar que a mensagem, não entregue no prazo estabelecido no inciso II, seja reenviada continuamente, pelo período de 24 (vinte e quatro) horas, até ser recebida pelo Usuário;
- IV - garantir que, no caso de não entrega da mensagem após o prazo estabelecido no inciso III, o Usuário que enviou a mensagem não seja cobrado.

Art. 33. As Chamadas a Cobrar terminadas no SMP devem observar as seguintes disposições:

§ 1º No faturamento das Chamadas a Cobrar, deverão ser considerados os seguintes limites:

- a) unidade de tempo de tarifação: 6 (seis) segundos;
- b) tempo inicial de tarifação: 30 (trinta) segundos;
- c) chamadas faturáveis: somente são faturáveis as chamadas com duração superior a 6 (seis) segundos.

§ 2º Nas Chamadas a Cobrar, é vedado à prestadora do Usuário recebedor cobrar valor superior ao que seria devido caso a chamada tivesse sido originada por ele.

§ 3º No SMP prestado em Regiões Fronteiriças pode haver acordo entre as prestadoras para a realização de Chamadas a Cobrar.

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.

## Seção II

### Dos preços cobrados dos Usuários

Art. 35. 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 Usuários, observado o disposto no art. 57 do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações.

§ 1º A prestadora é responsável pela divulgação e esclarecimento ao público dos valores praticados junto aos seus Usuários na prestação do SMP.

§ 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.

§ 3º As chamadas de longa distância, nacional ou internacional, originadas ou terminadas na rede da Prestadora de SMP, a cobrar ou não, estarão sujeitas às Normas e tarifas ou preços do STFC.

§ 4º É vedado à prestadora instituir a cobrança de qualquer valor de seus Usuários nas seguintes hipóteses:

I - na originação de Chamadas a Cobrar;

II - na originação de chamadas nas quais seja obrigatória a seleção de prestadora;

III - na originação de chamadas franqueadas.

§ 5º O disposto no § 4º não exclui o direito da prestadora receber:

I - a remuneração pelo uso de sua rede;

II - a remuneração devida pela utilização da Estação Móvel fora de sua Área de Mobilidade.

Art. 36. Aplicam-se ao SMP as vedações de aumento arbitrário de preços e a repressão à prática prejudicial à competição, bem como ao abuso do poder econômico, nos termos da legislação própria.

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.

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 art. 25, inciso VII.

Parágrafo único. Os critérios e valores previstos neste artigo podem ser diferenciados por prestadora.

~~Art. 39. O Usuário poderá solicitar a comparação entre o valor gasto nos últimos três meses em seu Plano de Serviço com relação ao valor do gasto que teria, nos respectivos meses, em outros Planos de Serviço de sua Prestadora do SMP a qual se encontra vinculado.~~

~~Parágrafo único. Esta comparação será gratuita uma vez a cada seis meses, por meio de relatório detalhado.~~

(Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

Art. 39-A. Caso haja chamadas sucessivas, consideradas estas as efetuadas entre o mesmo Código de Acesso de origem e de destino, e o tempo compreendido entre o final de uma chamada e o início da seguinte for inferior ou igual a 120 (cento e vinte) segundos, devem ser consideradas como sendo uma única chamada, sem prejuízo da regra aplicável nos arts. 55, III, e 65, III. (Incluído pela Resolução nº 604, de 27 de novembro de 2012)

### Seção III

#### Dos Prazos de Permanência

Art. 40. A prestadora do Serviço Móvel Pessoal poderá oferecer benefícios aos seus Usuários e, em contrapartida, exigir que os mesmos permaneçam vinculados à prestadora por um prazo mínimo. (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

§ 1º Os benefícios referidos no **caput**, os quais deverão ser objeto de instrumento próprio, firmado entre a prestadora e o Usuário, poderão ser de dois tipos:

- a) Aquisição de Estação Móvel, em que o preço cobrado pelo aparelho terá um valor abaixo do que é praticado no mercado; ou
- b) Pecuniário, em que a prestadora oferece vantagens ao Usuário, em forma de preços de público mais acessíveis, durante todo o prazo de permanência.

§ 2º Os referidos benefícios poderão ser oferecidos de forma conjunta ou separadamente, a critério dos contratantes.

§ 3º O benefício pecuniário deve ser oferecido também para Usuário que não adquire Estação Móvel da prestadora.

§ 4º O instrumento a que se refere o § 1º não se confunde com o Termo de Adesão a Plano de Serviço aderido pelo Usuário, sendo de caráter comercial e será regido pelas regras previstas no Código de Defesa do Consumidor – Lei nº 8.078/1990, devendo conter claramente os prazos dos benefícios, bem como os valores, com a respectiva forma de correção.

§ 5º Caso o Usuário não se interesse por nenhum dos benefícios acima especificados oferecidos, poderá optar pela adesão a qualquer Plano de Serviço, tendo como vantagem o fato de não ser a ele imputada a necessidade de permanência mínima.

§ 6º Caso o Usuário não se interesse especificamente pelo benefício concedido para a aquisição de Estação Móvel, poderá adquiri-la pelo preço de mercado.

§ 7º O Usuário pode se desvincular a qualquer momento do benefício oferecido pela prestadora.

§ 8º No caso de desistência dos benefícios por parte do Usuário antes do prazo final estabelecido no instrumento contratual, poderá 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 à Prestadora o ônus da prova da não procedência do alegado pelo Usuário.

§ 9º O tempo máximo para o Prazo de Permanência é de 12 (doze) meses.

§ 10. A informação sobre a permanência a que o Usuário estará submetido, caso opte pelo benefício concedido pela prestadora, deverá estar explícita, de maneira clara e inequívoca, no instrumento próprio firmado entre a prestadora e o Usuário.

§ 11. O instrumento contratual assinado deverá conter o número do Plano de Serviço aderido pelo Usuário, conforme homologado pela Anatel.

Capítulo II  
Dos Planos Pós-Pagos de Serviço  
Seção I  
Regras Gerais

Art. 41. A prestadora pode estabelecer Planos Pós-Pagos de Serviço, observado o disposto neste Regulamento.

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;

c) número do registro no cadastro do Ministério da Fazenda, se o Usuário estiver incluído neste cadastro;

d) endereço.

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.

Art. 44. A entrega do documento de cobrança ao Usuário, constituído de demonstrativos e faturas dos serviços prestados, deve ocorrer pelo menos 5 (cinco) dias antes do seu vencimento. (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

~~§ 1º Os documentos de cobrança devem ser apresentados de maneira clara, explicativa e indevassável discriminando o tipo e a quantidade de cada serviço prestado ao Usuário.~~

~~§ 2º A prestadora pode lançar no documento de cobrança, desde que de forma clara e explícita, os valores devidos em função da exploração de serviços de valor adicionado, bem como de outras comodidades ou facilidades relacionadas com o serviço autorizado.~~

~~§ 3º A inclusão, na cobrança, de qualquer valor devido que não decorra da prestação de serviços de telecomunicações, depende de prévia autorização do Usuário.~~

~~§ 4º A qualquer tempo, o Usuário poderá requerer, sem ônus, outro documento de cobrança, que contenha exclusivamente valores correspondentes à prestação do SMP.~~

~~§ 5º A prestadora deve oferecer ao Usuário no mínimo seis possíveis datas para efetuar seus pagamentos mensais.~~

~~§ 6º Havendo concordância do Usuário, os demonstrativos e faturas do serviço de duas ou mais Estações Móveis podem ser apresentados em um único documento de cobrança, agrupando seus Códigos de Acesso.~~

~~Art. 45. A Prestadora deve apresentar ao Usuário a cobrança dos valores relativos aos serviços prestados no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, contados a partir da efetiva prestação do serviço.~~ (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

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

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

~~§ 3º O prazo para cobrança de chamada de outro serviço de telecomunicações em fatura do SMP segue a norma do respectivo serviço.~~

~~§ 4º Para Usuários com Planos de Serviço de franquias em minutos, a cobrança referida no caput deverá considerar os minutos não utilizados da franquia no período em que a chamada foi realizada.~~

~~Art. 46. É admitido o faturamento conjunto dos serviços de telecomunicações executados por outras prestadoras de serviços de telecomunicações de interesse coletivo utilizados por Usuário do SMP.~~

~~§ 1º As prestadoras de SMP que pactuarem acordos para faturamento conjunto são obrigadas a estender as condições da avença de forma equivalente às demais interessadas.~~

~~§ 2º O disposto no parágrafo anterior se aplica ao faturamento conjunto de serviços de telecomunicações distintos prestados por uma mesma prestadora.~~

~~Art. 47. A Prestadora de SMP deve permitir o pagamento parcial do débito, mediante contestação.~~ (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

~~Art. 48. O documento de cobrança deve permitir ao Usuário o pagamento da fatura em qualquer dos locais indicados pela prestadora, que devem estar convenientemente distribuídos na localidade.~~ (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

~~Art. 49. As chamadas de SMP a cobrar podem ser faturadas em documento de cobrança de terceiro, desde que o mesmo autorize.~~

~~Art. 50. O Usuário do SMP deverá receber aviso do não pagamento de débito, objeto de documento de cobrança de prestação de serviço, de periodicidade regular.~~ (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

~~Parágrafo único. Todos os avisos de cobrança devem alertar para a existência de débito vencido e os prazos para suspensão parcial, suspensão total e cancelamento do serviço.~~

~~Art. 51. Havendo situação de inadimplência, a prestadora pode tomar as seguintes providências:~~ (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

I — transcorridos 15 (quinze) dias do vencimento da conta de serviços: suspender parcialmente o provimento do serviço, com bloqueio das chamadas originadas e das chamadas terminadas que importem em débito para o Usuário;

II — transcorridos 30 (trinta) dias desde a suspensão parcial: suspender totalmente o provimento do serviço, inabilitando o a originar e receber chamadas;

III — transcorridos 45 (quarenta e cinco) dias da suspensão total do provimento do serviço: desativar definitivamente a Estação Móvel do Usuário e rescindir o Contrato de Prestação do SMP.

~~§ 1º As providências previstas nos incisos I, II e III devem ser precedidas de aviso ao Usuário, comunicando-se:~~

I — do direito de receber o relatório detalhado de serviços;

II — da possibilidade, forma e prazo para contestação do débito;

III — da sanção a que está sujeito na ausência de contestação.

~~§ 2º Quando da suspensão total do provimento do serviço é vedada a cobrança de assinatura ou qualquer outro valor referente à prestação de serviço.~~

~~§ 3º É vedada a inclusão de registro de débito do Usuário em sistemas de proteção ao crédito antes da rescisão do Contrato de Prestação do SMP prevista no inciso III deste artigo, podendo a Prestadora, após rescindido o contrato de prestação de serviço, por inadimplência, incluir o registro de débito em sistemas de proteção ao crédito, desde que notifique ao Usuário por escrito com antecedência de 15 (quinze) dias.~~

~~§ 4º No caso de cobrança conjunta, as sanções somente podem atingir o provimento dos serviços na modalidade e prestadora em que for constatada a inadimplência do Usuário, dando-se continuidade normal à prestação das demais modalidades e prestações de serviço.~~

~~§ 5º O previsto no parágrafo anterior não se aplica quando o Usuário estiver inadimplente perante a sua Prestadora de SMP.~~

~~§ 6º É direito do Usuário, durante o período de suspensão parcial do serviço, originar chamadas que não importem em débitos para o Usuário, incluindo-se chamadas originadas a cobrar, e aquelas destinadas aos serviços públicos de emergência previstos no art. 19.~~

~~Art. 52. Caso o Usuário inadimplente efetue o pagamento do débito antes da rescisão do Contrato de Prestação do SMP a prestadora deve restabelecer a prestação do serviço em até 24 (vinte e quatro) horas contadas do conhecimento da efetivação da quitação do débito.~~ (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

~~Art. 53. O Usuário tem direito de, gratuitamente, requerer da sua prestadora informações quanto a registros de inadimplência relativos a sua pessoa, bem como exigir dela a retificação dos mesmos após o pagamento do débito e respectivos encargos.~~ (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

## Seção II

### Do Plano Básico de Serviço

~~Art. 54. A prestadora deve estabelecer Plano Básico de Serviço, para pagamento após a prestação do serviço mediante faturamento mensal.~~ (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

~~§ 1º O plano previsto no caput deve ser uniforme para toda a Área de Prestação e de oferta obrigatória a todos os interessados, ressalvada a hipótese do art. 24.~~

~~§ 2º Nenhum outro Plano de Serviço pode ser oferecido pela prestadora sem que esta tenha à disposição o Plano Básico de Serviço.~~

~~Art. 55. O Plano Básico de Serviço deve conter, no mínimo, as seguintes características:~~ (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

- ~~I – possibilitar comunicações telefônicas pela Estação Móvel do Usuário;~~
  - ~~II – prazos de carência de 12 (doze) meses para alteração do plano pela prestadora;~~
  - ~~III – no faturamento dos valores devidos pelo Usuário deverão ser considerados os seguintes limites:
    - a) unidade de tempo de tarifação: 6 (seis) segundos;
    - b) tempo inicial de tarifação: 30 (trinta) segundos;
    - c) chamadas faturáveis: somente são faturáveis as chamadas com duração superior a 3 (três) segundos;~~
  - ~~IV – a discriminação individualizada dos seguintes valores cobrados do Usuário:
    - a) Habilitação;
    - b) Assinatura;
    - c) Valor de Comunicação 1 – VC1;
    - d) Adicional por Chamada – AD;~~
  - ~~V – periodicidade mensal nas cobranças, no mínimo;~~
  - ~~VI – ausência de cláusula que estabeleça o valor máximo da conta mensal de serviços.~~
- ~~§ 1º É vedada a inclusão no Plano Básico de Serviço de cláusula que inclua tempo de utilização cuja remuneração não obedeça ao disposto no inciso III e esteja incluída nos valores fixos devidos pelo Usuário.~~
- ~~§ 2º O Valor de Comunicação para as chamadas destinadas a Usuários do SMP ou do SMC, associados à área geográfica interna à Área de Registro de origem da chamada, será fixado livremente pela prestadora.~~
- ~~§ 3º Os valores mencionados no inciso IV podem variar dentro de uma mesma Área de Prestação através da concessão de descontos de forma não discriminatória.~~
- ~~§ 4º Caso haja chamadas sucessivas com duração superior a 3 (três) segundos e inferior a 30 (trinta) segundos, efetuadas entre o mesmo Código de Acesso de origem e de destino, e o tempo compreendido~~

entre o final de uma chamada e o início da chamada seguinte for inferior ou igual a 120 (cento e vinte) segundos, os tempos das chamadas devem ser somados, considerando-se, para aplicação do disposto no inciso III, o somatório do tempo das chamadas como sendo uma única ligação. (Revogado pela Resolução nº 604, de 27 de novembro de 2012)

### Seção III

#### Dos Planos Pós-Pagos Alternativos de Serviço

Art. 56. A Autorizada pode estabelecer Planos Pós-Pagos Alternativos de Serviço, com estrutura, critérios e valores diferentes do Plano Básico de Serviço, que devem se constituir em opção aos seus Usuários ou pretendentes Usuários, vedada a discriminação de tratamento. (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

Parágrafo único. É facultado à prestadora, a qualquer tempo, deixar de comercializar Plano Alternativo de Serviço, devendo observar, quanto aos contratos vigentes, as limitações previstas no inciso IX do art. 25 e no § 3º do art. 27.

### Capítulo III

#### Dos Planos Pré-Pagos de Serviço

##### Seção I

###### Das Regras Gerais

Art. 57. A prestadora pode estabelecer Planos Pré-Pagos de Serviço, observado o disposto neste Regulamento.

Parágrafo único. É vedado à prestadora recusar o atendimento de solicitações de adesão a seus Planos Pré-Pagos de Serviço, mesmo nas hipóteses previstas no art. 24. (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

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 **caput**, 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.

Art. 59. Constitui direito do Usuário de Planos Pré-Pagos de Serviço utilizar os créditos existentes junto a sua prestadora de SMP para remunerar a prestadora de Longa Distância por ele selecionada, bem como para originar ou receber chamadas fora de sua Área de Registro.

§ 1º Caberá às prestadoras pactuar acordos para prover as soluções necessárias ao exercício do direito previsto no **caput**.

§ 2º Os acordos previstos no parágrafo anterior devem prever remuneração específica devida à Prestadora do SMP pelos custos operacionais relativos decorrentes da aplicação do **caput**.

§ 3º As prestadoras de SMP que pactuarem acordos previstos no § 1º são obrigadas a estender as condições da avença de forma equivalente às demais interessadas.

§ 4º O disposto no parágrafo anterior se aplica à utilização de créditos para custear serviços de telecomunicações distintos prestados por uma mesma prestadora.

Art. 60. Os serviços de valor adicionado podem ser ofertados aos Usuários, a critério da prestadora, em bases não discriminatórias.

Art. 61. ~~Nos Planos Pré-Pagos de Serviço o pagamento deve ser realizado antecipadamente, mediante a Inserção de Créditos pelo Usuário, que passa a poder utilizá-los em suas chamadas.~~ (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

Art. 62. ~~Os créditos podem estar sujeitos a prazo de validade.~~ (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

~~§ 1º A prestadora pode oferecer créditos com qualquer prazo de validade desde que possibilite ao Usuário a aquisição de créditos, de valores razoáveis, com o prazo igual ou superior a 90 (noventa) dias e 180 (cento e oitenta) dias.~~

~~§ 2º A Prestadora deve oferecer, no mínimo, em suas lojas próprias, créditos com validade de 90 (noventa) dias e 180 (cento e oitenta) dias.~~

~~§ 3º Sempre que o Usuário inserir novos créditos a saldo existente, a prestadora deverá revalidar a totalidade do saldo de crédito resultante pelo maior prazo, entre o prazo dos novos créditos inseridos e o prazo restante do crédito anterior.~~

~~§ 4º No caso de inserção de novos créditos, antes do prazo previsto para rescisão do contrato, os créditos não utilizados e com prazo de validade expirado serão revalidados pelo mesmo prazo dos novos créditos adquiridos.~~

~~§ 5º O Usuário deve ter à sua disposição recurso que lhe possibilite a verificação, em tempo real, do crédito existente bem como do prazo de validade, de forma gratuita.)~~

~~§ 6º O Usuário deve ser comunicado quando os créditos estiverem na iminência de acabar.~~

~~§ 7º A Prestadora deve disponibilizar em seu Centro de Atendimento opção de consulta ao saldo de créditos do Usuário e respectivo prazo de validade, de forma gratuita, em todas as solicitações do Usuário.~~

~~§ 8º Durante o prazo de validade dos créditos, a originação ou recebimento de chamadas que não importem em débitos para o Usuário não podem ser condicionados à existência de créditos ativos.~~

~~Art. 63. A suspensão parcial ou total da prestação do serviço obedece ao disposto neste artigo. (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)~~

~~§ 1º Esgotado o prazo de validade, o serviço pode ser suspenso parcialmente, com bloqueio para chamadas originadas, bem como para o recebimento de Chamadas a Cobrar, permitida a originação, inclusive de chamadas a cobrar, e o recebimento de chamadas que não importem em débitos para o Usuário pelo prazo de, no mínimo, 30 (trinta) dias.~~

~~§ 2º Vencido o prazo previsto no parágrafo anterior, o serviço poderá ser suspenso totalmente, com o bloqueio para o recebimento de chamadas pelo prazo de, no mínimo, 30 (trinta) dias.~~

~~§ 3º Vencido o prazo previsto no parágrafo anterior, o contrato de prestação do SMP pode ser rescindido pela prestadora.~~

~~§ 4º Enquanto durarem os bloqueios previstos nos parágrafos anteriores, deve ser permitido ao Usuário originar chamada para a prestadora para ativar novos créditos, bem como para acessar serviços públicos de emergência previstos no art. 19.~~

## Seção II

### Do Plano de Referência de Serviço

~~Art. 64. Nenhum Plano Pré-Pago de Serviço pode ser oferecido pela prestadora sem que esta tenha à disposição o Plano de Referência de Serviço, de pagamento antecipado, de oferta obrigatória a todos os interessados. (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)~~

~~Art. 65. O Plano de Referência de Serviço deve conter, no mínimo, as seguintes características: (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)~~

~~I – possibilitar comunicações telefônicas pela Estação Móvel do Usuário;~~

~~II – prazos de carência de 12 (doze) meses para alteração do plano pela prestadora;~~

~~III – na prestação do serviço, devem ser observados os seguintes limites:~~

~~a) unidade de tempo de cobrança: 6 (seis) segundos;~~

~~b) tempo inicial de cobrança: 30 (trinta) segundos;~~

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

~~IV – a discriminação individualizada dos seguintes valores cobrados do Usuário:~~

- a) Habilitação;
- b) Assinatura;
- c) Valor de Comunicação 1 – VC1;
- d) Adicional por Chamada – AD.

§ 1º É vedada a inclusão no Plano de Referência de Serviço, de cláusula que inclua tempo de utilização cuja remuneração não obedeça ao disposto no inciso III e esteja incluída nos valores fixos devidos pelo Usuário.

§ 2º O Valor de Comunicação para as chamadas destinadas a Usuários, do SMP ou do SMC, associados à área geográfica interna à Área de Registro de origem da chamada, será fixado livremente pela prestadora.

§ 3º Os valores mencionados no inciso IV podem variar dentro de uma mesma Área de Prestação através da concessão de descontos de forma não discriminatória.

§ 4º Caso haja chamadas sucessivas com duração superior a 3 (três) segundos e inferior a 30 (trinta) segundos, efetuadas entre o mesmo Código de Acesso de origem e de destino, e o tempo compreendido entre o final de uma chamada e o início da chamada seguinte for inferior ou igual a 120 (cento e vinte) segundos, os tempos das chamadas devem ser somados, considerando-se, para aplicação do disposto no inciso III, o somatório do tempo das chamadas como sendo uma única ligação. (Revogado pela Resolução nº 604, de 27 de novembro de 2012)

### Seção III

#### Dos Planos Pré-Pagos Alternativos de Serviço

Art. 66. A Autorizada pode estabelecer Planos Pré-Pagos Alternativos de Serviço com estrutura, critérios e valores diferentes do Plano de Referência de Serviço, que devem se constituir em opção aos seus Usuários ou pretendentes Usuários, vedada a discriminação de tratamento. (Revogado pela Resolução nº 632, de 7

de março de 2014)

Parágrafo único. É facultado à prestadora, a qualquer tempo, deixar de comercializar Plano Pré-Pago Alternativo de Serviço, devendo observar, quanto aos contratos vigentes, as limitações previstas no inciso IX do art. 25 e no § 3º do art. 27.

### Capítulo IV

#### Dos Planos Alternativos de Serviço para Atendimento Específico

### Capítulo IV

#### Dos Planos de Serviço para Atendimento Específico

(Redação dada pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

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

~~Art. 67. A Prestadora deve disponibilizar Plano de Serviço, tanto pós-pago quanto pré-pago, para atendimento específico de pessoas portadoras de deficiência auditiva e da fala. (Redação dada pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014) (Revogado pela Resolução nº 667, de 30 de maio de 2016)~~

~~Parágrafo único. O plano previsto no caput deve garantir ao Usuário o acesso ao SMP a preços razoáveis.~~  
~~(Revogado pela Resolução nº 667, de 30 de maio de 2016)~~

## Capítulo V

### Da Contestação de Débitos

~~Art. 68. O Usuário pode questionar os débitos contra ele lançados mediante contestação dirigida à prestadora.~~  
~~(Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)~~

~~§ 1º A contestação de débitos pode ser apresentada pessoalmente pelo Usuário, ou por seu representante legal, na forma escrita ou verbal, podendo valer-se de qualquer meio de comunicação à distância.~~

~~§ 2º A contestação feita pelo Usuário deve receber o tratamento previsto no § 3º do art. 15.~~

~~§ 3º A prestadora deve responder os questionamentos previstos neste artigo no prazo de até 30 (trinta) dias contados da contestação.~~

~~§ 4º A resposta às contestações de débito será feita obrigatoriamente por escrito, a menos que o Usuário opte expressamente por outro meio.~~

~~Art. 69. Nos Planos Pós-Pagos de Serviço a contestação dos débitos deve ser efetuada no prazo de até 90 (noventa) dias contado da data de vencimento da conta impugnada.~~  
~~(Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)~~

~~§ 1º Formulada a contestação do débito, fica suspensa a fluência dos prazos previstos nos incisos I a III do art. 51 até que o Usuário seja notificado da decisão da prestadora.~~

~~§ 2º Havendo contestação de apenas parte do débito, a suspensão dos prazos prevista no parágrafo anterior só ocorre se o Usuário efetuar o pagamento da parte incontroversa.~~

~~Art. 70. Nos Planos Pré-Pago de Serviço, a contestação dos débitos, deve ser efetuada no prazo de 30 (trinta) dias, contados da data do recebimento do relatório detalhado de serviços, previsto no art. 7º.~~  
~~(Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)~~

~~Art. 71. A devolução de valores cobrados indevidamente deve ocorrer em até 30 dias após a contestação da cobrança indevida:~~  
~~(Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)~~

~~I – para Plano Pós-pago de Serviço, na próxima fatura ou por outro meio escolhido pelo Usuário;~~

~~II – para Plano Pré-pago de Serviço, por meio de créditos com validade mínima de 30 dias ou por outro meio escolhido pelo Usuário.~~

~~Parágrafo único. Sem prejuízo do disposto no art. 9º, os valores cobrados indevidamente devem ser devolvidos em valor igual ao dobro do que foi pago em excesso, acrescidos de correção monetária e juros legais.~~

**TÍTULO IV**  
**DAS REDES DE TELECOMUNICAÇÕES**  
**Capítulo I**  
**Das Disposições Gerais**

Art. 72. A Implantação e funcionamento de Redes de Telecomunicações destinadas a dar suporte à prestação do SMP devem observar o disposto no Regulamento dos Serviços de Telecomunicações e no Regulamento Geral de Interconexão bem como o constante deste Título.

Art. 73. As redes de telecomunicações e plataformas associadas ao SMP devem fazer uso de tecnologias e sistemas cujas estruturas de sincronismo, sinalização, numeração, comutação e encaminhamento, entre outras, possam prover convergência com rede de STFC, observado o disposto na regulamentação.

**Capítulo II**  
**Da Remuneração de Redes de Telecomunicações**

Art. 74. A remuneração pelo uso das redes deve ser pactuada entre as prestadoras, observado o disposto no art. 152 da LGT e na regulamentação.

Parágrafo único. A Anatel estabelecerá em norma específica critérios e condições para pactuação da remuneração pelo uso das redes do SMP.

**Capítulo III**  
**Do Atendimento a Usuário Visitante**

Art. 75. É obrigatório que a rede da Prestadora de SMP possibilite o atendimento de seus Usuários em todas as localidades atendidas por ela, em sua Área de Prestação, inclusive na condição de visitantes, respeitado o padrão de tecnologia utilizado na área visitada.

Parágrafo único. Planos Alternativos de Serviço podem estipular exceções ao disposto no **caput**.

Art. 76. As prestadoras de SMP que pactuarem acordos de atendimento a Usuários Visitantes de outras Áreas de Prestação são obrigadas a estender as condições da avença de forma equivalente às demais prestadoras interessadas, respeitado o padrão de tecnologia utilizado pela prestadora que atender o Usuário Visitante.

§ 1º A obrigatoriedade não se aplica à área geográfica comum às Áreas de Prestação de serviço entre as prestadoras envolvidas.

§ 2º Os acordos previstos no **caput**, bem como suas alterações, devem ser encaminhados à Anatel, no prazo de até 15 (quinze) dias contado de sua formalização, para arquivamento na Biblioteca onde permanecerão à disposição para consulta do público em geral.

**TÍTULO V**  
**DAS CARACTERÍSTICAS OPERACIONAIS DO SMP**  
**Capítulo I**

## Das Disposições Gerais

Art. 77. As prestadoras devem dispor de meios para identificar a existência de fraudes na prestação do SMP, em especial aquelas consistentes na utilização de Estação Móvel sem a regular Ativação utilizando Código de Acesso associado a outra Estação Móvel.

Parágrafo Único. A prestadora deve participar, juntamente com as demais prestadoras de serviços de telecomunicações de interesse coletivo, de um sistema de prevenção de fraudes, partilhando os custos e benefícios advindos dessa prevenção.

Art. 78. Em nenhuma hipótese o Usuário será onerado em decorrência de fraudes na prestação do SMP, devendo o serviço ser restabelecido nas mesmas condições pactuadas anteriormente.

§ 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.

§ 3º O Usuário não será obrigado a alterar seu Código de Acesso, se não desejar, em virtude de fraude.

§ 4º Nos casos em que seja necessária a troca da Estação Móvel, o Usuário terá direito de receber uma nova Estação Móvel, sem qualquer custo, de qualidade igual ou superior à Estação Móvel afetada.

~~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 de dezembro de 2019)~~

Art. 80. Deve ser permitido ao Usuário do SMP que a Estação Móvel por ele utilizada receba e origine, automaticamente e em qualquer ponto da Área de Serviço da Prestadora, chamadas de e para qualquer outro Usuário de serviço de telecomunicações de interesse coletivo.

§ 1º Ao Usuário do SMP deve ser permitido o acesso a todos os serviços, inclusive os serviços especiais, oferecidos pelas prestadoras de serviço de telecomunicações de interesse coletivo, sem qualquer tipo de discriminação ou restrição.

§ 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 gratuitade constitua atributo de planos de serviço específicos ou de conjunto específico de Usuários.

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.

§ 1º O Usuário deve, ainda, ser informado sobre a faculdade de alteração da programação das facilidades e dos bloqueios.

§ 2º É vedada a cobrança de qualquer valor quando do desbloqueio de Estação Móvel.

~~Art. 82. A Estação Móvel do Usuário do SMP deve indicar se o mesmo encontra-se em sua Área de Registro ou fora dela.~~

Art. 82. As prestadoras do SMP devem assegurar que suas redes tenham capacidade de informar por meio da Estação Móvel, inclusive para usuários visitantes, se a Estação está dentro ou fora da sua Área de Registro e, salvo em caso de inviabilidade técnica, em que Área Geográfica definida pelo Código Nacional ela se encontra. (Redação dada pela Resolução nº 679, de 08 de junho de 2017)

~~Parágrafo único. O disposto no **caput** deve ser definido em norma específica.~~ (Revogado pela Resolução nº 679, de 08 de junho de 2017)

Art. 83. A mudança de padrões de tecnologia promovida por prestadora não pode onerar o Usuário.

Parágrafo único Havendo incompatibilidade entre a Estação Móvel e os novos padrões tecnológicos a prestadora deve providenciar a substituição da Estação Móvel sem ônus para o Usuário.

Art. 84. Às Áreas com Continuidade Urbana, definidas conforme regulamentação, quando contiverem uma ou mais localidades situadas em Áreas de Registro distintas, devem ser aplicadas as mesmas regras e condições de prestação de serviço aplicáveis a uma Área de Registro, inclusive quanto à interconexão de redes.

•V. art. 118 deste Regulamento.

§ 1º Excetuam-se como obrigatoriedade do disposto no **caput** as regras de marcação de chamadas entre localidades de uma mesma Área com Continuidade.

§ 2º A aplicação das regras e condições previstas no **caput** não afasta a aplicação do disposto nos arts. 75 e 76deste regulamento, relativos ao atendimento de Usuário Visitante.

## Capítulo II

### Da Seleção de prestadora

Art. 85. O Usuário do SMP, no exercício do seu direito de escolha, deve selecionar a prestadora de STFC de sua preferência para encaminhamento de chamadas de Longa Distância a cada chamada por ele originada.

§ 1º Considera-se de Longa Distância, quando originada no SMP, a chamada destinada a Código de Acesso associado à área geográfica externa à Área de Registro de origem da chamada.

§ 2º A originação de chamadas por Usuário do SMP deve obedecer a procedimento de marcação estabelecido no Regulamento de Numeração do SMP.

Art. 86. O valor devido pelo Usuário nas chamadas em que houver seleção de prestadora deve ser fixado pela prestadora de STFC de Longa Distância, cabendo a ela a receita correspondente. O disposto neste artigo não exclui o direito da Prestadora de SMP ao recebimento da remuneração devida pelo uso de sua rede, bem como do Adicional por Chamada AD, nas hipóteses e na forma previstas na regulamentação.

Art. 87. A chamada dirigida a Usuário Visitante será tratada como composta por 2 (duas) chamadas distintas.

§ 1º A primeira chamada tem origem no usuário chamador e destino na Área de Registro do Usuário, cabendo seu pagamento ao chamador.

§ 2º A segunda chamada é considerada uma chamada SMP e tem origem na Área de Registro do Usuário e destino no local em que este se encontra, cabendo seu pagamento ao Usuário Visitante.

§ 3º Aplica-se o disposto neste artigo às chamadas reencaminhadas para outro Código de Acesso a pedido do Usuário, sendo que nesta hipótese a segunda chamada tem origem na Área de Registro do Usuário e destino no Código de Acesso para o qual foi reencaminhada a chamada.

Art. 88. A prestadora de SMP tem o direito de selecionar previamente as prestadoras que encaminharão as chamadas de longa distância originadas por Usuário Visitante Internacional.

### Capítulo III

#### Do Sigilo

Art. 89. A prestadora é responsável pela inviolabilidade do sigilo das comunicações em toda a sua rede, bem como pela confidencialidade dos dados e informações, empregando meios e tecnologia que assegurem este direito dos Usuários.

Parágrafo único. As prestadoras devem utilizar todos os recursos tecnológicos para assegurar a inviolabilidade do sigilo das comunicações nos enlaces radioelétricos entre a Estação Rádio Base e a Estação Móvel.

Art. 90. A prestadora deve tornar disponíveis os recursos tecnológicos e facilidades necessários à suspensão de sigilo de telecomunicações determinada por autoridade judiciária ou legalmente investida desses poderes, e deve manter controle permanente de todos os casos, acompanhando a efetivação dessas determinações, e zelando para que elas sejam cumpridas, dentro dos estritos limites autorizados.

§ 1º Os equipamentos e programas necessários à suspensão do sigilo devem integrar a plataforma da Prestadora de SMP, que deve arcar com os respectivos custos.

§ 2º Os custos operacionais relacionados à cada suspensão de sigilo poderão ter caráter oneroso.

§ 3º A Anatel deve estabelecer as condições técnicas específicas para disponibilidade e uso dos recursos tecnológicos e demais facilidades referidas neste artigo, observadas as disposições constitucionais e legais que regem a matéria.

Art. 91. Não constitui quebra de sigilo a identificação, pelo Usuário chamado, do Usuário originador da chamada, quando este não opuser restrição à sua identificação.

§ 1º A restrição prevista no **caput** não atinge as ligações destinadas aos Serviços Públicos de Emergência, aos quais deve ser sempre permitida a identificação do Código de Acesso do Usuário originador da chamada.

§ 2º A prestadora poderá oferecer ao Usuário a facilidade de bloqueio das chamadas a ele dirigidas que não trouxerem a identificação do Código de Acesso chamador.

## Capítulo IV

### Do Atendimento aos Usuários

Art. 92. A prestadora deve tornar disponível ao Usuário o acesso telefônico gratuito ao Centro de Atendimento, bem como informar os endereços dos Setores de Atendimento.

Art. 92. A prestadora deve tornar disponível ao Usuário o acesso telefônico gratuito ao Centro de Atendimento, bem como informar os endereços dos Setores de Relacionamento e de Atendimento e/ou Venda. (Redação dada pela Resolução nº 575, de 28 de outubro de 2011) (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

§ 1º O acesso ao Centro de Atendimento deve oferecer grau de serviço compatível com o que determina o PGMQ-SMP.

§ 1º O acesso ao Centro de Atendimento deve oferecer grau de serviço compatível com o que determina o RGQ-SMP. (Redação dada pela Resolução nº 575, de 28 de outubro de 2011)

§ 2º A gratuidade prevista no ~~caput~~ inclui as chamadas originadas de estações fixas ou móveis de qualquer localidade dentro do território nacional.

§ 3º As informações referentes aos endereços dos Setores de Atendimento, Setores de Relacionamento e os Códigos de Acesso dos Centros de Atendimento devem ser disponibilizadas no Contrato de Prestação do SMP, conforme o art. 21, e na página da prestadora na Internet.

§ 3º As informações referentes aos endereços dos Setores de Relacionamento e os Códigos de Acesso dos Centros de Atendimento devem ser disponibilizadas no Contrato de Prestação do SMP, conforme o art. 21, e na página da prestadora na Internet. (Redação dada pela Resolução nº 575, de 28 de outubro de 2011)

Art. 93. O Centro de Atendimento deve estar adaptado de forma a permitir o acesso gratuito de Usuários portadores de deficiência auditiva e da fala. (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

Art. 94. O Usuário deve encaminhar suas reclamações e comunicar defeitos diretamente à prestadora, a quem cabe providenciar o atendimento e a correção do problema nos prazos estabelecidos no PGMQ-SMP.

Art. 94. O Usuário deve encaminhar suas reclamações e comunicar defeitos diretamente à prestadora, a quem cabe providenciar o atendimento e a correção do problema nos prazos estabelecidos no RGQ-SMP. (Redação dada pela Resolução nº 575, de 28 de outubro de 2011) (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

Art. 95. A comunicação destinada à Central de Intermediação prevista no Decreto nº 5.296, de 2 de dezembro de 2004, deve obedecer aos mesmos critérios e metas de completamento e disponibilidade estabelecidos para o Centro de Atendimento no Art. 6º do PGMQ-SMP. (Revogado pela Resolução nº 509, de 14 de agosto de 2008)

•V. art. 118 deste Regulamento.

•V. Resolução nº 509, de 14 de agosto de 2008, que aprova o Regulamento da Central de Intermediação de Comunicação telefônica a ser utilizada por pessoas com deficiência auditiva ou da fala - CIC.

Art. 96. A prestadora deve disponibilizar ao menos um Setor de Relacionamento por microrregião atendida em sua Área de Prestação, conforme disposto a seguir: (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

I - em até 18 (dezoito) meses da entrada em vigor deste Regulamento, para microrregiões com população igual ou superior a 200.000 habitantes;

II - em até 42 (quarenta e dois) meses da entrada em vigor deste Regulamento, para microrregiões com população igual ou superior a 100.000 habitantes.

§ 1º Deve ser previsto um Setor de Relacionamento adicional a cada 400.000 habitantes, por microrregião.

§ 2º Os Setores de Relacionamento devem atender aos mesmos requisitos de qualidade definidos para os Setores de Atendimento, conforme estabelecido pelo PGMQ-SMP.

§ 2º Todos os Setores de Relacionamento, bem como os Setores de Atendimento e/ou Venda próprios, devem atender aos requisitos de qualidade definidos pelo RGQ-SMP. (Redação dada pela Resolução nº 575, de 28 de outubro de 2011)

§ 3º O Setor de Venda pertencente à própria prestadora tem as mesmas obrigações de um Setor de Relacionamento.

§ 3º O Setor de Atendimento e/ou Venda pertencente à própria prestadora tem as mesmas obrigações de um Setor de Relacionamento. (Redação dada pela Resolução nº 575, de 28 de outubro de 2011)

§ 4º O Setor de Venda de terceiros que efetue Ativação de Estação Móvel, deve encaminhar à prestadora pedidos de rescisão do Contrato de Prestação do SMP apresentados por Usuários, fornecendo comprovante de recebimento.

§ 4º O Setor de Atendimento e/ou Venda de terceiros que efetue Ativação de Estação Móvel, deve encaminhar à prestadora pedidos de rescisão do Contrato de Prestação do SMP apresentados por Usuários, fornecendo comprovante de recebimento. (Redação dada pela Resolução nº 575, de 28 de outubro de 2011)

§ 5º A desativação da Estação Móvel do Usuário, decorrente da rescisão do Contrato de Prestação do SMP a pedido do Usuário, quando solicitada junto a Setor de Venda de terceiros, deve ser efetivada pela prestadora, em até 72 (setenta e duas) horas, e enviada à Estação Móvel a mensagem de texto, a que se refere o § 6º do art. 15, em até 60 (sessenta) horas, a partir da solicitação, sem ônus para o Usuário, não se aplicando os prazos estabelecidos no § 10 do art. 15 e no § 1º do art. 23.

§ 5º A desativação da Estação Móvel do Usuário, decorrente da rescisão do Contrato de Prestação do SMP a pedido do Usuário, quando solicitada junto a Setor de Atendimento e/ou Venda de terceiros, deve ser efetivada pela prestadora, em até 72 (setenta e duas) horas, e enviada à Estação Móvel a mensagem de texto, a que se refere o § 6º do art. 15, em até 60 (sessenta) horas, a partir da solicitação, sem ônus para o

~~Usuário, não se aplicando os prazos estabelecidos no § 10º do art. 15º e no § 1º do art. 23º.~~(Redação dada pela Resolução nº 575, de 28 de outubro de 2011)

## Capítulo V

### Da Instalação e Licenciamento das Estações

Art. 97. A instalação das estações de telecomunicações do SMP deve observar o disposto na regulamentação, em especial no Regulamento de Serviços de Telecomunicações.

Art. 98. Antes de dar início à instalação do sistema, a prestadora deve apresentar à Anatel com pelo menos 30 (trinta) dias de antecedência, resumo do projeto de instalação, em formulários padronizados, devidamente preenchidos e assinados por profissional habilitado, acompanhado de Anotação de Responsabilidade Técnica - ART e de qualquer outro documento exigido em norma complementar.

Parágrafo único. Para Estação Rádio Base sujeita à coordenação de freqüências, deve ser apresentado à Anatel por ocasião do cumprimento do previsto no **caput**, o detalhamento do projeto técnico, contendo o respectivo mapa de cobertura e a metodologia utilizada nos cálculos.

Art. 99. Antes do início das alterações e expansões, a prestadora deve apresentar à Anatel resumo dos projetos referentes às alterações e expansões de seu sistema de telecomunicações, em formulários padronizados, devidamente preenchidos e assinados por profissional habilitado, acompanhado de ART e de outros documentos eventualmente exigidos em normas complementares.

Parágrafo único. Para Estações Rádio Base ou Repetidoras do SMP não sujeitas à coordenação de freqüências, é dispensada a apresentação de resumo de projetos referentes às alterações das seguintes características: ângulo de elevação/radiação em até mais ou menos 30º, azimute de radiação em até mais ou menos 30º e altura da antena em relação ao solo em até mais ou menos 30%.

Art. 100. No decorrer do prazo para a instalação do sistema e com a finalidade de testar os equipamentos, a prestadora pode operá-lo em caráter experimental, pelo período de 30 (trinta) dias, desde que solicite à Anatel, com antecedência de 5 (cinco) dias úteis do início dos testes, licença provisória para funcionamento de estação, sendo vedada a operação comercial neste período.

Art. 101. As desativações de Estações Rádio Base devem ser informadas à Anatel, por intermédio de formulário padronizado, até 30 (trinta) dias após a desativação.

Art. 102. A prestadora deve licenciar todas as estações de telecomunicações envolvidas na prestação do SMP.

§ 1º A prestadora deve informar à Anatel o número de Estações Móveis por ela habilitadas para os fins indicados no **caput**.

§ 2º A Estação Rádio Base do SMP somente pode iniciar o funcionamento comercial após licenciamento específico.

§ 3º A Repetidora do SMP deve obedecer aos mesmos procedimentos estabelecidos para as Estações Rádio Base.

§ 4º O Reforçador de Sinais do SMP deve ser caracterizado como equipamento acessório da Estação Rádio Base não sendo objeto de Licença de Funcionamento.

•V. a *Lista de Requisitos Técnicos para Produtos de Telecomunicações Categoria I*, de 23/07/2012, produto "Reforçador de Sinais Interno", que definiu a potência máxima de transmissão 2 Watts para a certificação deste produto.

§ 5º Para fins de licenciamento, o conjunto de equipamentos, dispositivos e demais meios, seus acessórios e periféricos, instalados em um mesmo local, destinados à prestação do SMP, quando operados por uma mesma Prestadora, nas subfaixas de radiofreqüências definidas na regulamentação do SMP, são considerados como componentes de uma mesma Estação Rádio Base.

Art. 103. A prestadora é responsável por observar as condições de funcionamento das Estações Móveis e Estações Rádio Base das quais seja titular, conforme regulamentação pertinente.

§ 1º A Prestadora de SMP é a única responsável perante a Anatel pelos pagamentos de taxas devidas em razão da Ativação de Estações Móveis.

§ 2º Ao requerimento de emissão da Licença de Funcionamento de Estação, a prestadora deve anexar declaração, firmada por profissional habilitado, de que a estação não submeterá a população a campos eletromagnéticos na faixa de radiofreqüência de valores superiores aos limites adotados pela Anatel.

§ 3º A infra-estrutura utilizada pela prestadora na prestação do SMP deve observar as normas técnicas e as leis municipais e estaduais relativas à construção civil e à instalação de cabos e equipamentos em logradouros públicos.

Art. 104. A prestadora deve coordenar as freqüências que irá utilizar em suas Estações Rádio Base, com as entidades que possuem estações cujos equipamentos possam afetar ou serem afetados pelas Estações Rádio Base, proporcionando interferência ou restrição à capacidade do sistema.

§ 1º O procedimento de coordenação aplica-se, igualmente, às Estações Rádio Base em operação que pretendam alterar as freqüências, a configuração de equipamentos que possam ocasionar interferência potencial, ou seu local de instalação.

§ 2º Em regiões situadas nos limites geográficos de Áreas de Registro ou de Áreas de Prestação a prestadora deve, além dos procedimentos estabelecidos em regulamentação específica:

I - adotar procedimentos para minimizar a penetração do sinal radioelétrico em Área de Registro adjacente, evitando que a Área de Cobertura de cada Estação Rádio Base de sua Área de Registro se sobreponha à cobertura de Área de Registro vizinha;

II - evitar qualquer interferência prejudicial e, caso exista, saná-la imediatamente;

III - dar prioridade à implantação de ERBs setorizadas em detrimento de ERB com sistemas irradiantes omnidirecionais, a fim de minimizar situações de interferência e facilitar o controle, quando de sua existência;

IV - realizar estudos de engenharia acompanhados de predições de cobertura e/ou medições em campo para orientação de seleção de equipamento de transmissão, incluindo os sistemas irradiantes, de forma a restringir, ao máximo possível, as Áreas de Cobertura aos limites de sua Área de Registro;

V - viabilizar a participação, em estudos de engenharia e medições ou ajustes posteriores em campo, das Prestadoras interessadas e, sempre que possível, a de seus fornecedores de infra-estrutura, ressalvado o direito de preservação de informações confidenciais;

VI - disponibilizar, quando solicitado, aos outros interessados os mapas utilizados no planejamento das estações, tais como mapas topográficos e morfológicos geo-referenciados em escalas adequadas, obtidos de ferramentas computacionais de predição e análise, a fim de facilitar o processo de coordenação;

VII - cumprir integralmente as condições acordadas entre as prestadoras para o compartilhamento das radiofreqüências durante o processo de coordenação e iniciar um novo processo de coordenação quando necessária alteração de qualquer uma das condições;

VIII - envidar todos os esforços, facilitando o planejamento e buscando uma rápida solução dos casos de coordenação, compartilhamento de espectro e solucionando interferências.

## Capítulo VI

### Do Código de Acesso

Art. 105. O Código de Acesso da Estação Móvel do Usuário expressa a sua identificação na prestação do serviço.

§ 1º A prestadora, exceto por inviabilidade técnica, deve atender ao pedido do Usuário de substituição do seu Código de Acesso, sendo-lhe facultada a cobrança pela alteração.

§ 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.

§ 3º A prestadora deve manter cadastro em que conste se a divulgação do Código de Acesso é autorizada pelo Usuário.

Art. 106. A prestadora não pode alterar unilateralmente o Código de Acesso do Usuário sem que seja dada ampla e prévia publicidade da alteração, sem ônus para o Usuário.

§ 1º A alteração do Código de Acesso do Usuário, por iniciativa da prestadora, não pode exceder a uma por triênio, salvo casos especiais, devidamente justificados perante a Anatel.

§ 2º A prestadora deve comunicar ao Usuário a alteração do seu Código de Acesso, com antecedência mínima de 90 (noventa) dias de sua efetivação.

Art. 107. Em caso de alteração do Código de Acesso, a prestadora deverá observar o disposto no inciso XXI do art. 6º, salvo solicitação em contrário pelo Usuário.

Art. 108. A prestadora deve assegurar o direito do Usuário, de forma onerosa, à portabilidade de Código de Acesso, no prazo e condições definidos na regulamentação.

Art. 109. Os prefixos designados aos códigos de acesso dos Usuários do SMP devem ser cadastrados em banco de dados mantido pela Anatel, por Área de Registro.

## TÍTULO VI

### DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

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 procedural ou operacional, inclusive quanto aos Planos de Serviço e modalidades de pagamento.

~~Art. 111. O processo de expedição de autorização para exploração do SMP obedece ao disposto no Plano Geral de Autorizações do SMP - PGA-SMP, bem como no Regulamento de Licitação para Concessão, Permissão e Autorização de Serviço de Telecomunicações e de Uso de Radiofrequência.~~

Art. 111. O processo de expedição de autorização para exploração do SMP obedece ao disposto no Plano Geral de Autorizações do SMP - PGA-SMP e no Regulamento Geral de Outorgas, aprovado pela Resolução nº 720, de 10 de fevereiro de 2020, bem como no Regulamento de Licitação para Concessão, Permissão e Autorização de Serviço de Telecomunicações e de Uso de Radiofrequência, aprovado pela Resolução nº 65, de 29 de outubro de 1998. (Redação dada pela Resolução nº 720, de 10 de fevereiro de 2020)

Art. 112. A Anatel editará, entre outros, em complementação a este Regulamento, os seguintes instrumentos normativos aplicáveis ao SMP:

I - norma que disponha sobre as obrigações das prestadoras do SMP quanto às informações que devem ser encaminhadas à Anatel;

II - norma que disponha sobre a remuneração pelo uso das redes do SMP;

III - norma que disponha sobre os critérios para fixação de valor nas chamadas entre o STFC e o SMP, bem como de longa distância nacional originadas ou terminadas no SMP;

IV - o Plano Geral de Metas de Qualidade do SMP;

V - o Plano Geral de Autorizações do SMP;

VI - regulamento dispendo sobre numeração no âmbito do SMP;

VII - regulamento dispendo sobre os critérios de identificação de elementos de sistemas móveis;

VIII - regulamento dispendo sobre as condições de uso de radiofrequências nas faixas destinadas ao SMP.

Art. 113. Aplicam-se à prestadora as sanções previstas na regulamentação vigente por ocasião de infração e, na sua ausência, aquelas previstas no Termo de Autorização.

Art. 114. O procedimento de adaptação dos instrumentos de concessão e autorização, previsto no art. 214, V e VI da LGT, obedece ao disposto na norma específica editada para tal fim.

## TÍTULO VII

### DAS DISPOSIÇÕES TRANSITÓRIAS

Art. 115. Enquanto não for editado o plano previsto no art. 10, inciso XV, deve ser observado o disposto no Plano de Contas Padrão para os Serviços Públicos de Telecomunicações aprovado pela Portaria nº 71, de 26 de fevereiro de 1985 do Ministério das Comunicações e subsequentes alterações.

Art. 116. Até a emissão de regulamentação específica as prestadoras do SMP devem oferecer aos Usuários, na forma prevista no art. 19 deste Regulamento, acesso destinado aos seguintes serviços públicos de emergência.

I - polícia militar e civil;

II - corpo de bombeiros;

III - serviço público de remoção de doentes (ambulância);

IV - serviço público de resgate a vítimas de sinistros;

V - defesa civil.

Art. 117. O oferecimento de chamadas a cobrar terminadas no SMP para os Planos Pré-Pagos de Serviço, para os casos de chamadas originadas e terminadas em uma determinada Área de Registro, deverá ser implementado pela prestadora de SMP até 31 de março de 2004.

Parágrafo único. O oferecimento de chamadas a cobrar terminadas no SMP para os Planos Pré-Pagos de Serviço, para todos os casos de chamadas, deverá ser implementado pela prestadora de SMP até 30 de junho de 2004.

Art. 118. Serão exigíveis no prazo de 4 (quatro) meses contados a partir da entrada em vigor deste Regulamento as disposições contidas nos seguintes artigos:

I - art. 84;

II - inciso XVIII do art. 10 e art. 95.

Art. 118. Serão exigíveis no prazo de 4 (quatro) meses, contados a partir da entrada em vigor deste Regulamento, as disposições contidas em seu art. 84. (Redação dada pela Resolução nº 491, de 12 de fevereiro de 2008)

~~Art. 119. Serão exigíveis no prazo de 6 (seis) meses, contados a partir da entrada em vigor de regulamentação específica sobre as centrais de intermediação de comunicação telefônica, a serem utilizadas por pessoas portadoras de deficiência auditiva e de fala, as disposições contidas no inciso XVIII do art. 10 e no art. 95, ambos deste Regulamento. (Incluído pela Resolução nº 491, de 12 de fevereiro de 2008)~~  
(Revogado pela Resolução nº 667, de 30 de maio de 2016)

## **RESOLUÇÃO N° 488, DE 3 DE DEZEMBRO DE 2007**

Aprova o Regulamento de Proteção e Defesa dos Direitos dos Assinantes dos Serviços de Televisão por Assinatura.

**O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES**, no uso das atribuições que lhe foram conferidas pelo art. 22 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, e pelo art. 35 do Regulamento da Agência Nacional de Telecomunicações, aprovado pelo Decreto nº 2.338, de 7 de outubro de 1997;

CONSIDERANDO os comentários recebidos decorrentes da Consulta Pública nº 712, de 19 de maio de 2006, publicada no Diário Oficial da União do dia 26 de maio de 2006;

CONSIDERANDO deliberação tomada em Reunião nº 455, de 11 de outubro de 2007;

CONSIDERANDO o constante dos autos do processo nº 53500.020640/2004;

### **RESOLVE:**

Art. 1º Aprovar, na forma do anexo, o Regulamento de Proteção e Defesa dos Direitos dos Assinantes dos Serviços de Televisão por Assinatura.

Art. 2º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

RONALDO MOTA SARDENBERG

Presidente do Conselho

### **ANEXO À RESOLUÇÃO N° 488, DE 3 DE DEZEMBRO DE 2007**

#### **REGULAMENTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DOS DIREITOS DOS ASSINANTES DOS SERVIÇOS DE TELEVISÃO POR ASSINATURA**

##### **CAPÍTULO I**

###### **Das Disposições Gerais**

~~Art. 1º Este Regulamento estabelece normas básicas de proteção e defesa dos direitos dos assinantes dos serviços de TV a Cabo, Distribuição de Sinais Multiponto Multicanal (MMDS), de Distribuição de Sinais de Televisão e de Áudio por Assinatura Via Satélite (DTH) e Especial de TV por Assinatura (TVA), sob a regência da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, Lei Geral de Telecomunicações (LGT), da Lei nº 8.977, de 6 de janeiro de 1995, Lei do Serviço de TV a Cabo, e das regulamentações específicas dos mencionados serviços.~~

Art. 1º Este Regulamento estabelece normas básicas de proteção e defesa dos direitos dos assinantes dos serviços de TV a Cabo, Distribuição de Sinais Multiponto Multicanal (MMDS), de Distribuição de Sinais de Televisão e de Áudio por Assinatura Via Satélite (DTH), Especial de Televisão por Assinatura (TVA) e de Acesso Condicionado (SeAC), sob a regência da Lei nº 12.485, de 12 de setembro de 2011, da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, Lei Geral de Telecomunicações (LGT), da Lei nº 8.977, de 6 de janeiro de 1995, Lei do Serviço de TV a Cabo, e das regulamentações específicas dos mencionados serviços. (Redação dada pela Resolução nº 581, de 26 de março de 2012)

Parágrafo único. Os serviços compreendidos no **caput** doravante serão denominados serviços de televisão por assinatura.

Art. 2º Para fins deste Regulamento são adotadas as seguintes definições:

Art. 2º Para fins deste Regulamento são adotadas as seguintes definições, além de outras adotadas pela legislação e pela regulamentação: (Redação dada pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

I - Área de Prestação do Serviço (APS): área geográfica definida no ato de outorga de exploração de serviços de televisão por assinatura;

II - Assinante: pessoa natural ou jurídica que firma contrato com a Prestadora para fruição do serviço;

III - Assinatura: valor pago periodicamente pelo Plano de Serviço contratado;

~~IV - Ativação: procedimento, realizado pela Prestadora, que habilita o Ponto-Principal ou Ponto-Extra, associado ao conversor/decodificador de sinal ou equipamento similar, a operar na rede da Prestadora;~~

IV - Ativação: procedimento realizado pela prestadora que habilita o conversor/decodificador de sinal ou equipamento similar associado a Ponto-Principal ou a Ponto-Extra a operar na rede da Prestadora; (Redação dada pela Resolução nº 528, de 17 de abril de 2009)

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;

~~VI - Correspondência: qualquer forma de comunicação, excluída a telefônica, encaminhada ao Centro de Atendimento, tais como carta, fax, correspondência, ou outra que venha a ser criada;~~ (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

~~VII - Interrupção do Serviço: cessação temporária, total ou parcial, da prestação do serviço;~~ (Revogado pela Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019)

VIII - Plano de Serviço: conjunto de programas ou programações e outras facilidades de serviço contratadas pelo Assinante junto à Prestadora;

IX - Ponto-Principal: primeiro ponto de acesso à programação contratada com a Prestadora instalado no endereço do Assinante;

X - Ponto-Extra: ponto adicional ao ponto principal, de acesso à programação contratada, ativado no mesmo endereço do ponto principal do Assinante;

XI - Ponto-de-Extensão: ponto adicional ao ponto principal, de acesso à programação contratada, ativado no mesmo endereço do Ponto-Principal do Assinante, que reproduz, integral e simultaneamente, sem qualquer alteração, o canal sintonizado no Ponto-Principal ou no Ponto-Extra;

XII - Prestadora: pessoa jurídica que, mediante concessão, autorização ou permissão, presta o serviço de televisão por assinatura;

XIII - Instalação: procedimento que compreende a instalação da rede interna e do conversor/decodificador de sinal ou equipamento similar associado a Ponto-Principal ou a Ponto-Extra, bem como a sua ativação; (Incluído pela Resolução nº 528, de 17 de abril de 2009)

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. (Incluído pela Resolução nº 528, de 17 de abril de 2009)

## CAPÍTULO II

### Dos Direitos dos Assinantes

#### Art. 3º São direitos do Assinante:

Art. 3º São direitos do Assinante, além de outros previstos pela legislação e pela regulamentação: (Redação dada pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

I - ~~acesso aos serviços de televisão por assinatura, com padrões de qualidade e regularidade adequados a sua natureza em sua Área de Prestação de Serviço, conforme condições ofertadas ou contratadas;~~ (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

II - ~~liberdade de escolha de sua Prestadora e do Plano de Serviço;~~ (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

III - ~~não discriminação quanto às condições de acesso e fruição do serviço, desde que presentes as condições técnicas necessárias, observado o disposto na regulamentação vigente;~~ (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

IV - ~~prévio conhecimento das condições de contratação, prestação, fidelização e suspensão dos serviços, especialmente, dos preços cobrados, bem como a periodicidade e o índice aplicável, em caso de reajuste;~~ (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

V - ~~inviolabilidade e segredo da comunicação entre Assinante e Prestadora, salvo nas hipóteses e condições constitucional e legalmente previstas;~~ (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

VI - ~~não suspensão do serviço sem sua solicitação, salvo por débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de condições contratuais;~~ (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

- VII - respeito a sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pelas Prestadoras do serviço; (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)
- VIII - obtenção de resposta às solicitações de informações e às reclamações apresentadas junto às Prestadoras do serviço, podendo o Assinante exigir que a resposta seja dada por escrito; (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)
- IX - direito de petição contra as Prestadoras do serviço perante o órgão regulador e os organismos de defesa do consumidor; (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)
- X - reparação dos danos causados pela violação de seus direitos; (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)
- XI - adequada prestação do serviço que satisfaça às condições de regularidade, respeito no atendimento, cumprimento de normas e prazos procedimentais; (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)
- XII - acesso às Prestadoras para encaminhamento de reclamações, solicitações de informações e serviços, e sugestões; (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)
- XIII - restabelecimento da prestação dos serviços; (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)
- a) em até 48 (quarenta e oito) horas, contadas a partir da quitação dos débitos pendentes; ou (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)
- b) em até 24 (vinte e quatro) horas, a partir da comprovação da quitação ou de erro de cobrança nos termos da legislação vigente. (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)
- XIV - acesso às informações relativas a sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados de prestadores de serviços; (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)
- XV - obtenção de informações precisas sobre local e horário de funcionamento dos centros de atendimento das Prestadoras; (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)
- XVI - acesso à tramitação e informações por escrito sobre as decisões preferidas e respectiva motivação; (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)
- XVII - recebimento do documento de cobrança contendo os dados necessários à exata compreensão do serviço prestado; (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)
- XVIII - recebimento adequado dos serviços de instalação, manutenção e retirada dos equipamentos necessários à recepção dos sinais;
- XIX - não ser obrigado ou induzido a adquirir bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, salvo diante de questão de ordem técnica, para fruição do serviço; (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

~~XX — obtenção gratuita de informações sobre os canais e a programação oferecida;~~ (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

~~XXI — devolução, em dinheiro, das quantias pagas em decorrência de cobrança indevida, por valor igual ao débito do que pagou em excesso, acrescido dos mesmos encargos aplicados pela prestadora aos valores pagos em atraso;~~ (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

~~XXII — suspensão temporária do serviço contratado, quando solicitada, nos termos do disposto no artigo 12;~~ (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

~~XXIII — substituição, sem ônus, dos equipamentos instalados na residência 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;~~

~~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; (Redação dada pela Resolução nº 528, de 17 de abril de 2009)~~

~~XXIV — substituição, sem ônus, dos equipamentos da Prestadora instalados na residência do Assinante, necessários à prestação do serviço, em caso de vício ou fato do produto;~~

~~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; (Redação dada pela Resolução nº 528, de 17 de abril de 2009)~~

~~XXV — comunicação prévia da inclusão do nome do Assinante em cadastros, banco de dados, fichas ou registros de inadimplentes;~~ (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

~~XXVI — rescindir, antecipadamente, sem ônus, o contrato quando constatado descumprimento de obrigação contratual ou legal por parte da Prestadora; e~~ (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

~~XXVII — ter 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 da Prestadora, em até 10 (dez) dias.~~ (Incluído pela Resolução nº 567, de 24 de maio de 2011) (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

### CAPÍTULO III

#### Dos Deveres dos Assinantes

Art. 4º São deveres dos Assinantes:

Art. 4º São deveres dos Assinantes, além de outros previstos pela legislação e pela regulamentação: (Redação dada pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

~~I — utilização adequada dos serviços e equipamentos fornecidos pela Prestadora, procedendo com lealdade e boa-fé;~~

II — prestação das informações que lhe forem solicitadas relacionadas à fruição do serviço e colaboração para sua adequada prestação, obrigando-se a manter seus dados cadastrais atualizados; (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)-

III — comunicação das irregularidades praticadas pelas Prestadoras às autoridades competentes; (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)-

IV — cumprimento regular das obrigações assumidas em contrato; (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)-

V — pagamento pela prestação dos serviços na forma contratada; ([Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014](#))

VI - zelar pela integridade dos equipamentos da Prestadora sob sua posse; e

VII — somente adquirir equipamentos que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel, quando aplicável. (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

#### CAPÍTULO IV

##### Dos Deveres da Prestadora

Art. 5º A Prestadora de serviço de televisão por assinatura está obrigada a:

I - realizar a distribuição dos sinais em condições técnicas adequadas;

II - prover o serviço, não podendo recusar por discriminação de qualquer tipo, àqueles cujas dependências estejam localizadas na Área de Prestação do Serviço, observado o disposto na regulamentação vigente;

III - observar as normas e regulamentos relativos ao serviço;

IV - submeter-se à fiscalização exercida pela Anatel;

V - tornar disponível ao Assinante, quando por ele solicitado e às expensas dele, dispositivo que permita o bloqueio de canais;

VI — a possibilitar ao Assinante a verificação e o pagamento do débito vencido ou vincendo, no Centro de

Atendimento ou por meio eletrônico; e ([Incluído pela Resolução nº 567, de 24 de maio](#)

[de 2011](#)) (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)-

VII — manter, à disposição do Assinante a gravação das chamadas efetuadas ao seu Centro de Atendimento pelo prazo mínimo de 6 (seis) meses da data da realização da chamada. ([Incluído pela Resolução nº 567,](#)

[de 24 de maio de 2011](#)) (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

## Seção I

### Das Interrupções do Serviço e das Quedas do Sinal

~~Art. 6º O Assinante que tiver o serviço interrompido, por tempo superior a 30 (trinta) minutos, deve ser compensado pela Prestadora, por meio de abatimento ou resarcimento, em valor proporcional ao da Assinatura, correspondente ao período de interrupção.~~(Revogado pela Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019)

~~§ 1º No caso de programas pagos individualmente, a compensação será feita pelo seu valor integral, independente do período de interrupção.~~(Revogado pela Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019)

~~§ 2º A duração da interrupção de que trata o caput, o valor e a forma de compensação devem:~~(Revogado pela Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019)

~~I — constar no documento de cobrança do mês em que se der a interrupção se esta ocorrer antes da sua emissão; ou~~(Revogado pela Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019)

~~II — constar do documento de cobrança do mês subsequente em que se der a interrupção se esta ocorreu após a emissão deste.~~(Revogado pela Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019)

~~§ 3º A compensação deve ocorrer mediante resarcimento quando não houver próximo documento de cobrança, salvo se houver débito do Assinante em aberto, ocasião em que o resarcimento será descontado do débito.~~(Revogado pela Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019)

~~Art. 7º As manutenções preventivas, ampliações da rede ou quaisquer alterações no sistema, que provocarem queda da qualidade dos sinais transmitidos ou a Interrupção do Serviço oferecido pelas Prestadoras, deverão ser realizadas, preferencialmente, em dias úteis e comunicadas aos Assinantes potencialmente afetados, informando a data e a duração da interrupção, com antecedência mínima de 3 (três) dias.~~(Revogado pela Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019)

~~§ 1º Na situação prevista no caput, as Prestadoras de serviços de televisão por assinatura deverão realizar a compensação ao assinante, nos termos do art. 6º, naquilo que a soma do total de interrupções exceder 24 horas no mês.~~(Revogado pela Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019)

~~§ 2º A Prestadora deverá comunicar à Anatel, com antecedência mínima de 3 (três) dias, caso a situação prevista no caput puder se prolongar por mais de 24 (vinte e quatro) horas consecutivas.~~(Revogado pela Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019)

~~Art. 8º As Prestadoras não serão obrigadas a realizar a compensação prevista no art. 6º se comprovarem que a Interrupção do Serviço foi causada pelo próprio Assinante.~~(Revogado pela Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019)

~~Art. 9º O restabelecimento da prestação do serviço não exime a Prestadora do dever de realizar a compensação do período de interrupção no documento de cobrança do mês subsequente ao evento, na forma prevista no art. 6º deste regulamento.~~(Revogado pela Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019)

~~Art. 10. A Prestadora deve manter registro, por um período mínimo de 24 (vinte e quatro) meses, com histórico que demonstre os períodos de Interrupção do Serviço, as medidas tomadas para a sua normalização e o respectivo tempo de implementação para o seu efetivo restabelecimento.~~(Revogado pela Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019)

~~Art. 11. Para apurar o tempo de Interrupção do Serviço e calcular o valor a ser compensado, a Prestadora deve somar todo e qualquer período de Interrupção do Serviço, mesmo nos casos de reparos técnicos, ajustes ou manutenção do sistema, computando-se os períodos de cada canal, aplicando-se às eventuais interrupções os seguintes parâmetros:~~(Revogado pela Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019)

I - havendo interrupção da transmissão dos sinais, a Prestadora deve realizar a compensação no documento de cobrança do Assinante, nos termos do art. 6º, no valor proporcional ao período em que o serviço não foi prestado;(Revogado pela Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019)

II - devem ser computadas todas as interrupções, independente do horário, da duração ou do número de canais envolvidos;(Revogado pela Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019)

III - o valor da compensação deve ser proporcional ao valor da Assinatura, considerando-se a soma de todos os períodos de interrupção;(Revogado pela Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019)

IV - na definição do valor total da compensação a ser concedida devem ser desconsideradas as sobras de valor inferior a R\$ 0,01 (um centavo); e(Revogado pela Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019)

V - a soma dos períodos de interrupção deve ser calculada por Assinante e na impossibilidade de se determinar os Assinantes atingidos, devem ser beneficiados todos os Assinantes da Área de Prestação do Serviço onde ocorreram as interrupções, nos termos deste regulamento.(Revogado pela Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019)

~~§ 1º A compensação do valor na mensalidade paga pelo Assinante não o impede de buscar, pelas vias legais, o resarcimento que ainda entenda devido.~~(Revogado pela Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019)

~~§ 2º A compensação não exime a Prestadora das sanções previstas no contrato de concessão ou termo de autorização e na regulamentação aplicável.~~(Revogado pela Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019)

## Seção II

### Da Suspensão do Serviço a Pedido do Assinante

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.

### Seção III

#### Do Atendimento ao Assinante

Art. 13. A Prestadora deve solucionar as reclamações, responder adequadamente aos pedidos de informação ou contestação de débitos recebidos dos Assinantes no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis a contar do seu recebimento.

Art. 13. A Prestadora deve solucionar as reclamações e responder adequadamente aos pedidos de informação recebidos dos Assinantes no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis a contar do seu recebimento. (Redação dada pela Resolução nº 528, de 17 de abril de 2009) (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

Parágrafo único. No caso de reclamações ou pedidos de informação recebidos por Correspondência, o prazo máximo é de 10 (dez) dias úteis.

Art. 14. A Prestadora deve manter na Área de Prestação do Serviço, pelo menos, um Centro de Atendimento que ofereça atendimento pessoal, de forma presencial, por Correspondência e telefônico. (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

§ 1º O atendimento pessoal, de forma presencial, ao Assinante, deve:

- a) estar disponível, pelo menos, nas localidades onde exista ponto de venda do serviço oferecido pela Prestadora; e
- b) ser prestado por pessoa devidamente qualificada para receber, interagir, orientar, informar, esclarecer e solucionar qualquer solicitação, em especial: (Redação dada pela Resolução nº 528, de 17 de abril de 2009)

I—contestação de débitos;

II—solicitação de reparo;

III—emissão de segunda via do documento de cobrança;

IV—restabelecimento do serviço; e

V—correção de endereço e outros dados.

§ 2º O atendimento, quando por sistema, deve ser prestado por sistema devidamente qualificado para receber, interagir, orientar, informar, esclarecer e solucionar qualquer solicitação.

§ 3º O acesso telefônico, para os Assinantes, ao Centro de Atendimento deve estar acessível diariamente, no mínimo, das 9h às 21h, e ser:

I—gratuito para recebimento de reclamações; e

II—gratuito ou a custo de ligação local para os demais atendimentos telefônicos.

~~§ 4º No atendimento telefônico, a opção de acesso a telefonista ou atendente deve estar sempre disponível ao assinante.~~

~~§ 5º Imediatamente após opção de falar com atendente, a Prestadora deve inserir a seguinte mensagem: "Esta chamada está sendo gravada. Caso necessário, a gravação poderá ser solicitada pelo Assinante".~~ (Incluído pela Resolução nº 567, de 24 de maio de 2011)

~~Art. 15. Toda reclamação, solicitação de serviços, pedido de rescisão ou providência dirigidos ao Centro de Atendimento deve receber um número de registro seqüencial nos sistemas da Prestadora, que será sempre informado ao assinante, logo no início do atendimento.~~

~~Art. 15. Toda reclamação, solicitação de serviços, pedido de rescisão ou de providências dirigidos ao Centro de Atendimento deve receber um número de registro seqüencial nos sistemas da Prestadora, que será informado ao Assinante no início do atendimento pela URA (Unidade de Resposta Automática), quando existente, ou pelo atendente.~~ ([Redação dada pela Resolução nº 567, de 24 de maio de 2011](#)) (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

~~Parágrafo único. Ao Assinante devem ser informados, em campo específico no documento de cobrança, os 5 últimos números de registro seqüencial de suas reclamações, solicitação de serviços ou providências.~~

~~Parágrafo único. Ao Assinante devem ser informados, a qualquer momento e sempre que solicitados, inclusive por escrito, os números de registro seqüencial e a respectiva descrição de suas reclamações, solicitações de serviços ou providências, relativos aos últimos 24 (vinte e quatro) meses.~~ (Redação dada pela Resolução nº 528, de 17 de abril de 2009)

#### Seção IV

##### De Valores Cobrados

#### Seção IV

##### Da Cobrança dos Serviços

(Redação dada pela Resolução nº 528, de 17 de abril de 2009)

~~Art. 16. O documento de cobrança deve conter os dados necessários à exata compreensão dos valores cobrados pelos serviços prestados, ser inviolável e redigido de maneira clara, inteligível, ordenada e dentro de padrão uniforme em toda a Área de Prestação do Serviço.~~

~~Art. 16. O documento de cobrança deve ser inviolável, redigido de maneira clara, inteligível, ordenada, em padrão uniforme para toda a Área de Prestação do Serviço e deve conter os dados necessários à exata compreensão dos serviços prestados, com a discriminação dos valores cobrados, detalhando inclusive aqueles que correspondem à instalação, à programação e a reparos solicitados.~~ ([Redação dada pela Resolução nº 528, de 17 de abril de 2009](#)) (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

~~§ 1º O Assinante pode optar por receber o documento de cobrança apenas por meio eletrônico.~~

~~§ 2º O documento de cobrança deve ser entregue ao Assinante pelo menos 5 (cinco) dias úteis antes da data de seu vencimento.~~

~~§ 3º A Prestadora deve informar, no documento de cobrança, as formas de acesso ao Centro de Atendimento.~~

~~§ 4º É vedado à Prestadora cobrar do assinante valor relativo à emissão e envio de boleto bancário ou título de cobrança similar. (Incluído pela Resolução nº 528, de 17 de abril de 2009)~~

~~Art. 17. Todo e qualquer valor, além do contratado, instituído pela Prestadora, deve ser previamente informado ao Assinante e expressamente anuído por este em data anterior à sua cobrança. (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)~~

~~Parágrafo único. Em qualquer caso, a comunicação enviada ao Assinante deve conter discriminação clara do motivo da nova cobrança e seus valores.~~

~~Art. 18. O Assinante tem o direito de contestar os débitos contra ele lançados pela Prestadora, em até 120 (cento e vinte) dias após o lançamento, não se obrigando a pagamento, ou exigindo a devolução, dos valores que considere indevidos. (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)~~

~~§ 1º O débito contestado deve ter sua cobrança suspensa, e sua nova inclusão fica condicionada à devida comprovação da prestação dos serviços objetos do questionamento, junto ao assinante, acerca das razões pelas quais a contestação foi considerada improcedente pela Prestadora.~~

~~§ 2º Na situação contemplada no caput, o contrato não poderá ser rescindido nem o serviço poderá ser interrompido pela Prestadora, sob pena de quebra de cláusula contratual.~~

~~§ 3º A Prestadora deve responder à contestação de débito recebida dos Assinantes no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis a contar do seu recebimento.~~

~~§ 4º O Assinante que efetuar pagamento de quantia cobrada indevidamente tem direito à devolução dessa quantia, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido dos mesmos encargos aplicados pela Prestadora aos valores pagos em atraso, salvo engano justificável:~~

- ~~a) em dinheiro, em até 15 (quinze) dias úteis, contados da contestação da cobrança indevida; ou~~
- ~~b) a critério do assinante, em crédito na fatura subsequente.~~

## Seção V

### Da Rescisão

~~Art. 19. Para o cancelamento do contrato devem ser disponibilizados ao Assinante os mesmos meios pelos quais se fez a contratação do serviço, tais como carta, fax, correio eletrônico ou outra forma de comunicação que venha a ser utilizada.~~

~~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. (Redação dada pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)~~

~~§ 1º Independentemente do meio pelo qual fez a contratação, o Assinante poderá, por qualquer motivo, rescindir o contrato mediante Correspondência à Prestadora.~~ (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

~~§ 2º A Correspondência pedindo rescisão do contrato deverá ser devidamente subscrita pelo Assinante e conter, no mínimo, as seguintes informações:~~ (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

I - nome e CPF do Assinante;

II - número de identificação do contrato;

III - endereço da instalação.

~~§ 3º A cobrança pelo serviço deve cessar em até 24 (vinte e quatro) horas após o recebimento do pedido de rescisão, somente podendo ser cobrados dos Assinantes eventuais valores residuais, incluindo multas contratuais, se aplicáveis.~~ (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

~~§ 4º A Prestadora que exceder o prazo previsto no parágrafo anterior deve devolver o excedente cobrado.~~ (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

~~§ 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 previsto no § 5º, cessa a responsabilidade do Assinante sobre a guarda e integridade dos equipamentos.~~

~~§ 8º Excedido o prazo de 30 (trinta) dias, cessa a responsabilidade do Assinante sobre a guarda e integridade dos equipamentos.~~ (Redação dada pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

## Seção VI

### Da Cobrança de Débitos

~~Art. 20. A Prestadora deve observar a legislação vigente para cobrança dos encargos decorrentes do contrato celebrado com o assinante.~~ (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

~~Art. 21. A Prestadora deve notificar por escrito o Assinante inadimplente, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias, acerca da suspensão da prestação do serviço.~~ (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

~~Art. 22. Transcorridos 15 (quinze) dias de suspensão da prestação do serviço, por inadimplência, a Prestadora pode rescindir o contrato de prestação de serviço.~~ (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

~~§ 1º Rescindido o contrato de prestação de serviço, por inadimplência, a Prestadora pode incluir o registro do débito em sistemas de proteção ao crédito, desde que notifique o Assinante por escrito.~~

~~§ 2º O registro a que se refere o parágrafo anterior somente pode ser efetivado decorridos 15 (quinze) dias do comprovado recebimento da notificação da rescisão contratual pelo assinante.~~

~~§ 3º O valor informado como devido pelo Assinante inadimplente aos Sistemas de Proteção ao Crédito deve ser correspondente ao período usufruído e não pago, incluindo juros e multas contratuais, se aplicáveis.~~

## Seção VII

### Dos Serviços

~~Art. 23. A Prestadora não pode impedir, por contrato ou por qualquer outro meio, que o Assinante seja servido por outras redes ou serviços de telecomunicações.~~

~~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. 25. A Prestadora deve dar ampla divulgação de cada um de seus planos de serviços e seus respectivos valores, que devem estar disponíveis em página na internet e outro meio de fácil acesso.~~ (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

~~Art. 26. Em nenhum caso a Prestadora pode discriminar os serviços oferecidos aos seus Assinantes em razão do plano de serviço contratado.~~ (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

~~Art. 27. Ao Assinante deve sempre haver a opção de contratar os serviços da Prestadora sem cláusulas de fidelização.~~ (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

~~§ 1º O prazo máximo de fidelização, quando houver, deve ser igual ou inferior a 12 (doze) meses.~~ (Incluído pela Resolução nº 528, de 17 de abril de 2009)

~~§ 2º As regras de fidelização e os valores dos benefícios dela decorrentes deverão constar expressamente do contrato de prestação de serviços.~~ (Incluído pela Resolução nº 528, de 17 de abril de 2009)

~~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.~~

~~§ 1º Caso a alteração mencionada no **caput** 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.~~

~~§ 2º A Anatel deve ser informada da alteração, mencionada no caput, que implique a retirada de canal do Plano de Serviço contratado, no mínimo 30 (trinta) dias antes de sua implementação.~~ (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

~~Art. 29. A utilização de Ponto-Extra e de Ponto-de-Extensão, sem ônus, é direito do Assinante, pessoa natural, independentemente do Plano de Serviço contratado, observadas as disposições do art. 30 deste regulamento.~~

- V. a Resolução nº 508, de 31 de julho de 2008, que prorrogou o prazo de suspensão da eficácia dos arts. 30 e 32 e suspendeu a eficácia dos art. 29 deste Regulamento.
- V. a Resolução nº 513, de 29 de setembro de 2008, que prorrogou o prazo de suspensão da eficácia dos arts. 29, 30 e 32 deste Regulamento.
- V. a Resolução nº 517, de 31 de outubro de 2008, que prorrogou o prazo de suspensão da eficácia dos arts. 29, 30 e 32 deste Regulamento.
- V. a Resolução nº 520, de 27 de novembro de 2008, que prorrogou o prazo de suspensão da eficácia dos arts. 29, 30 e 32 deste Regulamento.
- V. a Resolução nº 525, de 26 de fevereiro de 2009, que prorrogou o prazo de suspensão da eficácia dos arts. 29, 30 e 32 deste Regulamento.
- V. a Resolução nº 526, de 27 de março de 2009, que prorrogou o prazo de suspensão da eficácia dos arts. 29, 30 e 32 deste Regulamento.

~~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.~~ (Redação dada pela Resolução nº 528, de 17 de abril de 2009)

~~Art. 30. Quando solicitados pelo Assinante, a Prestadora poderá cobrar por serviços realizados, relativos a Ponto-Extra, especialmente:~~

- I—a instalação;
- II—a Ativação; e
- III—manutenção da rede interna.

~~Parágrafo único. A cobrança pelos serviços acima mencionados fica condicionada a sua discriminação no documento de cobrança definido no art. 17 deste regulamento.~~

- V. a Resolução nº 505, de 5 de junho de 2008, que suspendeu a eficácia dos arts. 30, 31 e 32 deste Regulamento.
- V. a Resolução nº 508, de 31 de julho de 2008, que prorrogou o prazo de suspensão da eficácia dos arts. 30 e 32 e suspendeu a eficácia dos art. 29 deste Regulamento.
- V. a Resolução nº 513, de 29 de setembro de 2008, que prorrogou o prazo de suspensão da eficácia dos arts. 29, 30 e 32 deste Regulamento.
- V. a Resolução nº 517, de 31 de outubro de 2008, que prorrogou o prazo de suspensão da eficácia dos arts. 29, 30 e 32 deste Regulamento.
- V. a Resolução nº 520, de 27 de novembro de 2008, que prorrogou o prazo de suspensão da eficácia dos arts. 29, 30 e 32 deste Regulamento.
- V. a Resolução nº 525, de 26 de fevereiro de 2009, que prorrogou o prazo de suspensão da eficácia dos arts. 29, 30 e 32 deste Regulamento.
- V. a Resolução nº 526, de 27 de março de 2009, que prorrogou o prazo de suspensão da eficácia dos arts. 29, 30 e 32 deste Regulamento.

Art. 30. Quando solicitados pelo Assinante, a Prestadora pode cobrar apenas os seguintes serviços que envolvam a oferta de Pontos-Extras e de Pontos-de-Extensão: (Redação dada pela Resolução nº 528, de 17 de abril de 2009)

I - instalação; e (Redação dada pela Resolução nº 528, de 17 de abril de 2009)

II - reparo da rede interna e dos conversores/decodificadores de sinal ou equipamentos similares. (Redação dada pela Resolução nº 528, de 17 de abril de 2009)

~~§ 1º A cobrança dos serviços mencionados neste artigo fica condicionada à sua discriminação no documento de cobrança, conforme definido nos arts. 16 e 17 deste Regulamento.~~ (Redação dada pela Resolução nº 528, de 17 de abril de 2009)

§ 1º A cobrança dos serviços mencionados neste artigo fica condicionada à sua identificação no documento de cobrança. (Redação dada pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

§ 2º A cobrança dos serviços mencionados neste artigo deve ocorrer por evento, sendo que os seus valores não podem ser superiores àqueles cobrados pelos mesmos serviços referentes ao Ponto-Principal. (Redação dada pela Resolução nº 528, de 17 de abril de 2009)

Art. 31. O Assinante, pessoa natural, pode utilizar Ponto-de-Extensão, sob sua responsabilidade e expensas, para estender o sinal do Ponto-Principal ou do Ponto-Extra a outros pontos no mesmo endereço.

- V. a Resolução nº 505, de 5 de junho de 2008, que suspendeu a eficácia dos arts. 30, 31 e 32 deste Regulamento.

~~Art. 32. O Assinante pode contratar de terceiros a instalação e manutenção de Ponto-Extra ou Ponto-de-Extensão, e seus respectivos equipamentos.~~ (Revogado pela Resolução nº 528, de 17 de abril de 2009)

~~§ 1º A Prestadora não deve ser responsabilizada pela instalação ou por equipamentos contratados de terceiros por ela não autorizados, especialmente, por emissões indevidas de radiofrequência, por interferência causada em outros serviços, pela instalação de equipamentos não certificados e danos decorrentes de sua utilização.~~(Revogado pela Resolução nº 528, de 17 de abril de 2009)

~~§ 2º O Assinante responsabiliza-se pelos danos causados à integridade dos equipamentos da Prestadora, quando não contratar com ela a instalação.~~ (Revogado pela Resolução nº 528, de 17 de abril de 2009)

- V. a Resolução nº 505, de 5 de junho de 2008, que suspendeu a eficácia dos arts. 30, 31 e 32 deste Regulamento.
- V. a Resolução nº 508, de 31 de julho de 2008, que prorrogou o prazo de suspensão da eficácia dos arts. 30 e 32 e suspendeu a eficácia dos art. 29 deste Regulamento.
- V. a Resolução nº 513, de 29 de setembro de 2008, que prorrogou o prazo de suspensão da eficácia dos arts. 29, 30 e 32 deste Regulamento.
- V. a Resolução nº 517, de 31 de outubro de 2008, que prorrogou o prazo de suspensão da eficácia dos arts. 29, 30 e 32 deste Regulamento.
- V. a Resolução nº 520, de 27 de novembro de 2008, que prorrogou o prazo de suspensão da eficácia dos arts. 29, 30 e 32 deste Regulamento.
- V. a Resolução nº 525, de 26 de fevereiro de 2009, que prorrogou o prazo de suspensão da eficácia dos arts. 29, 30 e 32 deste Regulamento.
- V. a Resolução nº 526, de 27 de março de 2009, que prorrogou o prazo de suspensão da eficácia dos arts. 29, 30 e 32 deste Regulamento.

## CAPÍTULO V

### Do Contrato

~~Art. 33. O contrato celebrado entre as partes deve estar na forma escrita e ser entregue ao Assinante até a instalação do serviço.~~(Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

§ 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.

Art. 34. As cláusulas contratuais serão interpretadas de maneira mais favorável ao assinante.

## CAPÍTULO VI

### Das Sanções

Art. 35. O não cumprimento do estabelecido neste Regulamento sujeitará a Prestadora à aplicação de sanção na forma prevista na legislação e na regulamentação pertinentes.

## CAPÍTULO VII

### Das Disposições Finais

Art. 36. A Anatel articulará sua atuação com a do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), nos termos do artigo 19 do Regulamento da Agência Nacional de Telecomunicações, aprovado pelo Decreto nº 2.338, de 7 de outubro de 1997.

Art. 37. Na defesa dos Assinantes de serviços de televisão por assinatura a Anatel poderá atuar de ofício ou por provocação.

~~Art. 38. Aplicam-se ao serviço de televisão por assinatura as regras do Código de Proteção e Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990) e suas alterações.~~

Art. 38. Aplicam-se aos serviços de Televisão por Assinatura as regras do Código de Proteção e Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990) e suas alterações e o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações. (Redação dada pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

Art. 39. As disposições contidas neste Regulamento serão exigíveis após o prazo de 180 (cento e oitenta) dias contado a partir da data de sua publicação.

Art. 40. As disposições contidas neste Regulamento não alteram as metas previstas no Plano Geral de Metas de Qualidade para os Serviços de Televisão por Assinatura.

Art. 41. Diante de reclamação fundamentada sobre abuso de preço, a Anatel poderá determinar a implementação de medidas cabíveis, sem prejuízo do assinante representar o caso perante outros órgãos governamentais competentes. (Incluído pela Resolução nº 528, de 17 de abril de 2009)

## RESOLUÇÃO N° 632, DE MARÇO DE 2014

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

**O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES**, no uso das atribuições que lhe foram conferidas pelo [art. 22](#) da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, e pelo [art. 35](#) do Regulamento da Agência Nacional de Telecomunicações, aprovado pelo Decreto nº 2.338, de 7 de outubro de 1997,

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

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

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

**RESOLVE:**

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

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

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

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

- a) Título III: art. 10; e,
- b) Título IV: art. 48.

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

- a) Título III: arts. 21, 22 e 26;
- b) Título IV: art. 44; e,
- c) Título V: arts. 62 e 74, caput, incisos I, II, III, IV, V, VII e IX. (Retificação publicada no DOU de 7/7/2014)

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

- a) Título III: arts. 12, 34, 38, 39 e 40; e,
- b) Título V: art. 80.

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

- a) Título V: art. 72, inciso VIII e parágrafo único.
- a) Título V: art. 74, inciso VIII e parágrafo único. (Retificação publicada no DOU de 7/7/2014)

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

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

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

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

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

JOÃO BATISTA DE REZENDE

Presidente do Conselho

#### ANEXO I À RESOLUÇÃO Nº 632, DE 7 DE MARÇO DE 2014

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

##### CAPÍTULO I

###### DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

###### TÍTULO I

###### DISPOSIÇÕES GERAIS

###### CAPÍTULO I

###### DA ABRANGÊNCIA E DOS OBJETIVOS

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

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

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

##### CAPÍTULO II

###### DAS DEFINIÇÕES

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

- I - Consumidor: pessoa natural ou jurídica que utiliza serviço de telecomunicações de interesse coletivo, independentemente de contrato de prestação de serviço ou inscrição junto à Prestadora, na forma do disposto no art. 2º da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990;
- II - Contrato de Permanência: documento firmado entre Consumidor e Prestadora, regido pelas regras previstas no Código de Defesa do Consumidor, que trata do benefício concedido ao Consumidor em troca da sua vinculação, durante um prazo de permanência pré-determinado, a um Contrato de Prestação do Serviço;
- III - Grupo: Prestadora de Serviços de Telecomunicações individual ou conjunto de Prestadoras de Serviços de Telecomunicações que possuam relação de controle, como controladoras, controladas ou coligadas, aplicando-se os conceitos do Regulamento para Apuração de Controle e Transferência de Controle em Empresas Prestadoras de Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução nº 101, de 4 de fevereiro de 1999;
- IV - Microrregião: conjunto de municípios com características sociais, demográficas e econômicas similares, nos termos e critérios adotados pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE;
- V - Oferta Conjunta de Serviços de Telecomunicações: prestação de diferentes serviços de telecomunicações pelo Grupo ou por meio de parceria entre Prestadoras, cuja fruição se dá simultaneamente e em condições comerciais diversas daquelas existentes para a oferta individual de cada serviço;
- VI - Plano de Serviço: documento que descreve as condições de prestação do serviço quanto às suas características, ao seu acesso, utilização e facilidades, as tarifas ou preços associados, seus valores e as regras e critérios de sua aplicação;
- VII - Prestadora: pessoa jurídica que, mediante concessão, permissão ou autorização, presta serviço de telecomunicações de interesse coletivo; e,
- VIII - ~~Prestadora de Pequeno Porte: Prestadora de serviço de telecomunicações de interesse coletivo com até 50.000 (cinquenta mil) acessos em serviço ou, em se tratando do Serviço Telefônico Fixo Comutado prestado nas modalidades de Longa Distância Nacional – LDN e Internacional – LDI, aquela com até 50.000 (cinquenta mil) documentos de cobrança emitidos pela Prestadora de STFC e por outras em seu nome, por mês, considerando ambas as modalidades.~~ (Revogado pela Resolução nº 704, de 06 de novembro de 2018)

## TÍTULO II

### DOS DIREITOS E DEVERES DOS CONSUMIDORES

#### CAPÍTULO I

##### DOS DIREITOS DOS CONSUMIDORES

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

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

- II - à liberdade de escolha da Prestadora e do Plano de Serviço;
- III - ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço, desde que presentes as condições técnicas necessárias, observado o disposto na regulamentação vigente;
- IV - ao prévio conhecimento e à informação adequada sobre as condições de contratação, prestação, meios de contato e suporte, formas de pagamento, permanência mínima, suspensão e alteração das condições de prestação dos serviços, especialmente os preços cobrados, bem como a periodicidade e o índice aplicável, em caso de reajuste;
- V - à inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações e as atividades de intermediação da comunicação das pessoas com deficiência, nos termos da regulamentação;
- VI - à não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese do Capítulo VI do Título V ou por descumprimento de deveres constantes do art. 4º da LGT, sempre após notificação prévia pela Prestadora;
- VII - à privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela Prestadora;
- VIII - à apresentação da cobrança pelos serviços prestados em formato adequado, respeitada a antecedência mínima prevista no art. 76;
- IX - à resposta eficiente e tempestiva, pela Prestadora, às suas reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação;
- X - ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a Prestadora, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor;
- XI - à reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;
- XII - a ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da quitação do débito, ou de acordo celebrado com a Prestadora;
- XIII - a não ser obrigado ou induzido a adquirir serviços, bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como a não ser compelido a se submeter a qualquer condição, salvo diante de questão de ordem técnica, para recebimento do serviço, nos termos da regulamentação;
- XIV - a obter, mediante solicitação, a suspensão temporária do serviço prestado, nos termos das regulamentações específicas de cada serviço;
- XV - à rescisão do contrato de prestação do serviço, a qualquer tempo e sem ônus, sem prejuízo das condições aplicáveis às contratações com prazo de permanência;
- XVI - de receber o contrato de prestação de serviço, bem como o Plano de Serviço contratado, sem qualquer ônus e independentemente de solicitação;
- XVII - à transferência de titularidade de seu contrato de prestação de serviço, mediante cumprimento, pelo novo titular, dos requisitos necessários para a contratação inicial do serviço;

XVIII - ao não recebimento de mensagem de texto de cunho publicitário em sua estação móvel, salvo consentimento prévio, livre e expresso;

XVIII - ao não recebimento de mensagem de cunho publicitário em sua estação móvel, salvo consentimento prévio, livre e expresso; (Retificação publicada no DOU de 7/7/2014)

XIX - a não ser cobrado pela assinatura ou qualquer outro valor referente ao serviço durante a sua suspensão total; e,

XX - a não ter cobrado qualquer valor alheio à prestação do serviço de telecomunicações sem autorização prévia e expressa.

XXI - ao acesso, independentemente de ordem judicial, quando for titular de linha telefônica destinatária de ligações, a dados cadastrais de titulares de linhas telefônicas que originaram as respectivas chamadas, observado o disposto no art. 3º-A. (Incluído pela Resolução nº 727, de 29 de maio de 2020)

Art. 3º-A Para obter acesso às informações cadastrais previstas no inciso XXI do art. 3º deste Regulamento, as quais compreendem o nome completo e o CPF ou o CNPJ do originador da chamada, o interessado deverá fornecer à Prestadora, no mínimo, a data e o horário da chamada cujos dados pretende obter, assim como a comprovação de titularidade do contrato de prestação de serviço relativo ao número destinatário da ligação objeto da demanda. (Incluído pela Resolução nº 727, de 29 de maio de 2020)

§ 1º O requerimento de dados poderá ser oneroso e deverá ser feito no prazo máximo de 30 (trinta) dias da data da chamada telefônica que o motivou. (Incluído pela Resolução nº 727, de 29 de maio de 2020)

§ 2º Os aspectos operacionais e os procedimentos a serem adotados para o atendimento do disposto neste artigo serão definidos pelo grupo previsto no art. 108 deste Regulamento. (Incluído pela Resolução nº 727, de 29 de maio de 2020)

## CAPÍTULO II

### DOS DEVERES DOS CONSUMIDORES

Art. 4º São deveres dos Consumidores:

I - utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações;

II - respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral;

III - comunicar às autoridades competentes irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por Prestadora de serviço de telecomunicações;

IV - cumprir as obrigações fixadas no contrato de prestação do serviço, em especial efetuar pontualmente o pagamento referente à sua prestação, observadas as disposições regulamentares;

V - somente conectar à rede da Prestadora terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel, mantendo-os dentro das especificações técnicas segundo as quais foram certificadas;

VI - indenizar a Prestadora por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção; e,

VII - comunicar imediatamente à sua Prestadora:

- a) o roubo, furto ou extravio de dispositivos de acesso;
- b) a transferência de titularidade do dispositivo de acesso; e,
- c) qualquer alteração das informações cadastrais.

TÍTULO III  
DO ATENDIMENTO  
CAPÍTULO I  
DOS PRINCÍPIOS GERAIS

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

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

CAPÍTULO II  
DAS REGRAS GERAIS DO ATENDIMENTO

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

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

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

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

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

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

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

~~Parágrafo único. Exetuam-se das disposições do **caput** as solicitações de instalação, reparo ou mudança de endereço, as quais devem atender ao prazo disposto na regulamentação aplicável a cada serviço. (Revogado pela Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019)~~

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Art. 13. Os pedidos de rescisão independem do adimplemento contratual, devendo ser assegurada ao Consumidor a informação sobre eventuais condições aplicáveis à rescisão e multas incidentes por descumprimento de prazos contratuais de permanência mínima.

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

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

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

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

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

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

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

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

## CAPÍTULO III

### DAS FORMAS DE ATENDIMENTO

#### Seção I

##### Do Atendimento Remoto

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

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

##### Subseção I

###### Do Atendimento por Internet

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

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

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

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

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

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

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

III - à referência a novos serviços contratados;

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

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

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

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

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

V. Acórdão nº 464, de 9 de outubro de 2015, que flexibiliza o prazo regulamentar para cumprimento da obrigação prevista no inciso VIII do art. 22 do RGC para os GRUPOS VIVO, CLARO e OI no tocante ao uso das franquias do serviço de voz do STFC, e para os GRUPOS VIVO e OI quanto ao uso das franquias do serviço de voz pós-pago do SMP, fixando como termo final para adimplemento a data de 10 de março de 2016, último marco temporal definido pela Resolução nº 632/2014 para entrada em vigor de obrigações do RGC.

IX - ao perfil de consumo dos últimos 3 (três) meses; e,

X - ao registro de reclamação, solicitação de serviços, pedidos de informação e rescisão de seu contrato, ou qualquer outra demanda relacionada ao serviço da Prestadora.

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

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

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

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

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

## Subseção II

Do Centro de Atendimento Telefônico

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## Seção II

### Do Atendimento no Estabelecimento

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

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

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

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

#### Subseção I

##### Do Setor de Atendimento Presencial

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

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

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

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

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

V. Acórdão nº 465, de 9 de outubro de 2015, que considera, excepcionalmente, o prazo final de 29 de novembro de 2016 para cumprimento, pelo grupo econômico em questão, das obrigações previstas nos arts. 34 e 38 do RGC decorrentes da incorporação da GVT ao GRUPO VIVO.

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

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

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

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

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

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

## Subseção II

### Dos Estabelecimentos Associados à Marca da Prestadora

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

I - disponibilização, ao Consumidor, de terminal de acesso ao Atendimento Remoto; ou,

II - protocolo e encaminhamento de pedidos de informação, reclamações e solicitações de serviços, rescisão ou qualquer outra demanda do Consumidor.

V. Acórdão nº 465, de 9 de outubro de 2015, que considera, excepcionalmente, o prazo final de 29 de novembro de 2016 para cumprimento, pelo grupo econômico em questão, das obrigações previstas nos arts. 34 e 38 do RGC decorrentes da incorporação da GVT ao GRUPO VIVO.

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

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

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

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

§ 4º É assegurado à Prestadora, alternativamente à disponibilização de terminal de acesso a que se refere o **caput**, oferecer atendimento presencial ao Consumidor, por intermédio de pessoa devidamente qualificada para atender qualquer demanda ligada ao seu serviço, assegurada a opção de impressão de comprovantes de atendimento das solicitações.

## Seção III

## Do Atendimento das Concessionárias do STFC Local

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

### TÍTULO IV DA OFERTA CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

I - disponibilização de listagem integral, a partir de atalho em sua página inicial, na qual conste a identificação dos Planos pelo nome e por seu número junto à Agência, se for o caso; e,

II - disponibilização de descriptivo detalhado do Plano, acompanhado dos preços e tarifas em vigor.

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

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

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

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

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

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

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

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

## CAPÍTULO II

### DA CONTRATAÇÃO

#### Seção I

##### Das Regras Gerais

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

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

II - período promocional;

III - data e regras de reajuste;

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

V - restrições à utilização do serviço;

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

VII - velocidades mínima e média de conexão;

VIII - a viabilidade de imediata instalação, ativação e utilização do serviço; e,

IX - incidência de prazo de permanência, período e valor da multa em caso de rescisão antes do término do prazo.

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

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

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

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

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

## Seção II

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

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

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

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

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

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

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

### CAPÍTULO III

#### DO CONTRATO DE PERMANÊNCIA

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

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

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

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

I - o prazo de permanência aplicável;

II - a descrição do benefício concedido e seu valor;

III - o valor da multa em caso de rescisão antecipada do Contrato; e,

IV - o Contrato de Prestação de Serviço a que se vincula.

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

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

§ 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. (Redação dada pela Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019)

§ 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. (Redação dada pela Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019)

§ 3º A previsão contida no § 2º não se aplica para isentar o usuário do pagamento das parcelas vincendas em razão de aquisição de equipamento junto à prestadora. (Redação dada pela Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019)

§ 4º Na hipótese do §1º, devem ser mantidos todos os benefícios auferidos pelo consumidor no momento da contratação. (Redação dada pela Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019)

§ 5º 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 - RQUAL. (Redação dada pela Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019)

~~Parágrafo único. É vedada a cobrança prevista no caput na hipótese de rescisão em razão de descumprimento de obrigação contratual ou legal por parte da Prestadora, cabendo a ela o ônus da prova da não-procedência do alegado pelo Consumidor.~~ (Revogado pela Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019)

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

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

TÍTULO V  
DA COBRANÇA  
CAPÍTULO I  
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

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

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

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

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

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

I - o número chamado ou do destino da mensagem;

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

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

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

V. Acórdão nº 321, de 3 de agosto de 2015, que considera, excepcionalmente e de ofício, o prazo final para o cumprimento da obrigação desse inciso como sendo o dia 10 de março de 2016.

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

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

V. Acórdão nº 321, de 3 de agosto de 2015, que considera, excepcionalmente e de ofício, o prazo final para o cumprimento da obrigação desse inciso como sendo o dia 10 de março de 2016.

VII - o volume diário de dados trafegados;

VIII - os limites estabelecidos por franquias e os excedidos;

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

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

XI - a identificação discriminada de valores restituídos;

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

XIII - os tributos detalhados, por serviços, na forma da Lei 12.741, de 8 de dezembro de 2012.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## CAPITULO II

### DA FORMA DE PAGAMENTO PRÉ-PAGA

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### CAPÍTULO III

#### DA FORMA DE PAGAMENTO PÓS-PAGA

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

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

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

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

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

IV - o número da central de atendimento da Anatel;

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

VI - a identificação discriminada de valores restituídos;

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

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

a) referência a novos serviços contratados no período;

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

c) término do prazo de permanência;

d) reajustes que passaram a vigorar no período faturado;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

V. Acórdão nº 389, de 2 de setembro de 2015, que considera, excepcionalmente e de ofício, o prazo final para o cumprimento da obrigação desse artigo como sendo o dia 10 de março de 2016.

## CAPÍTULO IV

### DA CONTESTAÇÃO

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## CAPÍTULO V

### DA DEVOLUÇÃO DE VALORES

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## CAPÍTULO VI

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

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

Art. 91. A notificação ao Consumidor deve conter:

- I - os motivos da suspensão;
- II - as regras e prazos de suspensão parcial e total e rescisão do contrato;
- III - o valor do débito na forma de pagamento pós-paga e o mês de referência; e,
- IV - a possibilidade do registro do débito em sistemas de proteção ao crédito, após a rescisão do contrato.

Art. 92. A suspensão parcial caracteriza-se:

- I - no Serviço Móvel Pessoal – SMP e no Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, pelo bloqueio para originação de chamadas, mensagens de texto e demais serviços e facilidades que importem em ônus para o Consumidor, bem como para recebimento de Chamadas a Cobrar pelo Consumidor;
- II - nos Serviços de Televisão por Assinatura, pela disponibilização, no mínimo, dos Canais de Programação de Distribuição Obrigatória; e,
- III - no Serviço de Comunicação Multimídia – SCM e nas conexões de dados do Serviço Móvel Pessoal – SMP, pela redução da velocidade contratada.

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

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

- I - a possibilidade de originar chamadas e enviar mensagens de texto aos serviços públicos de emergência definidos na regulamentação;
- II - ter preservado o seu código de acesso, nos termos da regulamentação; e,
- III - acessar a Central de Atendimento Telefônico da Prestadora.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

*•Com fulcro no Acórdão nº 234/2014-CD, de 7 de julho de 2014, publicado no DOU de 8/7/2014, Seção 1, página 64, o Conselho Diretor da Anatel decidiu conceder, excepcionalmente e de ofício, maior prazo para adaptação das prestadoras ao ditame constante da parte final do caput do art. 101 do RGC, qual seja, a obrigação de envio dos valores correspondentes aos acordos de parcelamento de débitos em documentos de cobrança separados, que deverá ser concluída no prazo de 24 (vinte e quatro) meses a contar da data de publicação do RGC.*

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

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

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

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

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

## TÍTULO VI (Incluído pela Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019)

DA QUALIDADE DO TRATAMENTO DE DEMANDAS DOS CONSUMIDORES DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES PELAS PRESTADORAS (Incluído pela Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019)

### CAPÍTULO I

DA OUVIDORIA

Art. 104-A. 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 8h (oito horas) e 18h (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 Art. 104-A, § 3º, para os canais telefônicos.

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

§ 10. A obrigação de constituir Ouvidoria não se aplica às Prestadoras de Pequeno Porte (PPP).

## SEÇÃO I

### DO DEVER DE ELABORAR RELATÓRIOS

Art. 104-B. 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. 104-C. 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.

## TÍTULO VI

### ~~DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS~~

TÍTULO VII (Redação dada pela Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019)

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS (Redação dada pela Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019)

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

Art. 105. É aplicável às Prestadoras de Pequeno Porte que possuam número inferior a 5.000 (cinco mil) acessos em serviço ou, em se tratando do STFC prestado nas modalidades de longa distância, até 5.000 (cinco mil) documentos de cobrança emitidos por mês, apenas o disposto no Título II, Capítulo I, e no Título III, Capítulo I, deste Regulamento, sem prejuízo das obrigações constantes da Lei nº 8.078/1990, da Lei nº 9.742/1997 e da Lei nº 12.485/2011.

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

*•Com fulcro nos Acórdãos nº 231/2014-CD e 235/2014-CD, ambos de 7 de julho de 2014, publicados no DOU de 8/7/ 2014, Seção 1, página 64, o Conselho Diretor da Anatel decidiu fixar escalonamento do prazo para cumprimento das disposições do art. 106 c/c art. 61 do RGC pelas Prestadoras que adotam cobrança antecipada: aplicação imediata desses dispositivos aos novos clientes e aplicação, no prazo de até 24 (vinte e quatro) meses, contados a partir da publicação da Resolução nº 632/2014, para antigos assinantes.*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

•V. Portaria nº 697, de 17 de agosto de 2015, que "aprova o Procedimento de Fiscalização das obrigações estabelecidas pelo Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações".

## ANEXO II

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

#### REVOGAÇÕES E ALTERAÇÕES

I) Revogar os seguintes dispositivos:

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

b) do Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado, aprovado pela Resolução nº 426/2005: inciso V do Artigo 3º, incisos I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX, X, XI, XII, XIII, XIV, XVIII, XIX, XXIII, XXIV, XXV, XXVIII e XXX do Artigo 11, Artigo 12, incisos I, II e III do Artigo 13, §§ 1º ao 4º e 6º ao 8º do Artigo 17, Artigos 34 ao 34-E, Artigo 39, §§ 1º ao 4º do Artigo 40, inciso I e §§ 1º ao 3º do Artigo 46, § 5º do Artigo 48, Artigo

53, Artigo 55, Artigo 56, Incisos I e II e §§ 1º, 2º, 4º, 5º, 6º, 7º e 8º do Artigo 57, Artigo 58, Artigo 59, § 3º do Artigo 74, Artigo 75, Artigo 77, Artigos 80 ao 82, §§ 3º e 4º do Artigo 83, Artigo 84, Artigos 86 ao 88, Artigo 93 e Artigos 94 ao 110;

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

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

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

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

f) do Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço Móvel Pessoal, aprovado pela Resolução nº 575/2011: incisos XIX e XXI do Artigo 3º; (Retificação publicada no DOU de 7/7/2014)

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

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

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

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

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

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

(...)

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

(...)

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

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

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

(...)

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

(...)

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

(...)

Art. 14. (...)

~~§ 2º O atendimento por correspondência e telefônico previstos no art. 3º, VII, deve observar o disposto no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações. (Retificação publicada no DOU de 7/7/2014)~~

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

(...)

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

(...)

§ 8º Excedido o prazo de 30 (trinta) dias, cessa a responsabilidade do Assinante sobre a guarda e integridade dos equipamentos. (Retificação publicada no DOU de 7/7/2014)

Art. 30. (...)

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

(...)

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

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

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

(...)

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

(...)

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

(...)

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

(...)

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

(...)

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

(...)

Art. 41. (...)

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

(...)

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

(...)

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

(...)

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

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

(...)

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

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

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

(...)

Art. 15. (...)

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

(...)

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

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

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

(...)

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

(...)

Art. 39. (...)

III - os direitos e deveres dos Assinantes;

(...)

Art. 47. (...)

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

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

(...)

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

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

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

(...)

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

(...)

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

Art. 10. (...)

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

(...)

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

(...)

Art. 12. (...)

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

(...)

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

(...)

Art. 21. (...)

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

(...)

Art. 25. (...)

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

(...)

#### Capítulo IV

##### Dos Planos de Serviço para Atendimento Específico

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

(...)

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

g) do Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço Móvel Pessoal, aprovado pela Resolução nº 575/2011: (Retificação publicada no DOU de 7/7/2014)

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

(...)

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

(...)

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

(...)

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

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

§ 4º (...)

I - (...)

II - (...)

- a) as contagens listadas a seguir devem se referir a qualquer Centro de Atendimento Telefônico da prestadora. Devem ser igualmente consideradas, para fins desse indicador, as chamadas encaminhadas a Centros de Atendimento específicos por tipo de usuário ou serviços;
- b) a contagem das chamadas atendidas por Sistemas de Autoatendimento ou pelas telefonistas/atendentes, originadas na rede da prestadora, em cada PMM, no mês, para os Centros de Atendimento Telefônico, por CCC existente;
- c) a contagem das tentativas de originar chamadas na rede da prestadora, em cada PMM, no mês, para os Centros de Atendimento Telefônico, por CCC existente;

(...)

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

(...)

VI - (...)

- a) número total de chamadas atendidas por Sistemas de Autoatendimento ou pelas telefonistas/atendentes, originadas na rede da prestadora, em cada PMM, no mês, para os Centros de Atendimento Telefônico;
- b) número total de tentativas de originar chamadas, contadas a partir da alocação do canal de voz, em cada PMM, no mês, para os Centros de Atendimento Telefônico, na rede da prestadora.

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

(...)

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

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

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

§ 2º A prestadora deve disponibilizar sistema de controle eletrônico por senha para acompanhamento do tempo de espera de cada usuário em todos os Setores de Atendimento Presencial. (Retificação publicada no DOU

de

7/7/2014)

(...)

§ 5º (...)

I - (...)

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

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

II - (...)

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

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

(...)

IV - (...)

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

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

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

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

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

(...)

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

(...)

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

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

- a) unidade de tempo de tarifação: 6 (seis) segundos;
- b) tempo inicial de tarifação: 30 (trinta) segundos;

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

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

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

**RESOLUÇÃO N°693, DE 17 DE JULHO DE 2018**

Aprova o Regulamento Geral de Interconexão - RGI e altera o Regulamento dos Serviços de Telecomunicações, o Regimento Interno da Anatel e os Regulamentos de Remuneração pelo uso de redes do Serviço Telefônico Fixo Comutado e do Serviço Móvel Pessoal.

**O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES**, no uso das atribuições que lhe foram conferidas pelo [art. 22](#) da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, e pelo [art. 35](#) do Regulamento da Agência Nacional de Telecomunicações, aprovado pelo Decreto nº 2.338, de 7 de outubro de 1997,

CONSIDERANDO as disposições contidas nos arts. 19, XIV, e 145 a 155 da Lei Geral de Telecomunicações nº 9.472, de 16 de julho de 1997;

CONSIDERANDO as disposições contidas na Resolução nº 438, de 10 de julho de 2006, que aprova o Regulamento de Remuneração pelo Uso de Redes de Prestadoras do Serviço Móvel Pessoal (SMP);

CONSIDERANDO as disposições contidas na Resolução nº 588, de 7 de maio de 2012, que aprova o Regulamento de Remuneração pelo Uso de Redes de Prestadoras do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC);

CONSIDERANDO as disposições contidas na Resolução nº 600, de 8 de novembro de 2012 , que aprova o Plano Geral de Metas de Competição (PGMC);

CONSIDERANDO os comentários recebidos decorrentes da Consulta Pública nº 36, de 5 de dezembro de 2016, publicada no Diário Oficial da União do dia 7 de dezembro de 2016;

CONSIDERANDO deliberação tomada em sua Reunião nº 854, de 12 de julho de 2018;

CONSIDERANDO o constante dos autos do processo nº 53500.000163/2014-21,

**RESOLVE:**

Art. 1º Aprovar, na forma do Anexo, o Regulamento Geral de Interconexão.

Art. 2º Alterar o inciso III do art. 159 do Regimento Interno da Anatel, aprovado pela Resolução nº 612, de 29 de abril de 2013, que passa a vigorar com a seguinte redação:

"Art. 159 .....

.....  
III - homologar solução de conflitos de interesses entre prestadoras de serviços de telecomunicações, exceto quanto a conflitos解决ados pelo Conselho Diretor;"

Art. 3º Incluir parágrafo único ao art. 4º do Regulamento de Remuneração pelo Uso de Redes de Prestadoras do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, aprovado pela Resolução nº 588, de 7 de maio de 2012, nos seguintes termos:

"Art. 4º .....

Parágrafo único. Nos contratos de transporte entre áreas locais situadas em uma mesma área de numeração, os valores máximos, por unidade de tempo, a serem praticados pelas concessionárias do STFC na modalidade Longa Distância e pelas detentoras de PMS designadas pela regulamentação de competição equivalem à TU-RIU1."

Art. 4º Incluir parágrafo único ao art. 5º do Regulamento de Remuneração pelo Uso de Redes de Prestadoras do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, aprovado pela Resolução nº 588, de 7 de maio de 2012, nos seguintes termos:

"Art. 5º .....

Parágrafo único. Nos contratos de transporte entre áreas locais situadas em áreas de numeração distintas, os valores máximos, por unidade de tempo, a serem praticados pelas concessionárias do STFC na modalidade Longa Distância e pelas detentoras de PMS designadas pela regulamentação de competição equivalem à TU-RIU2."

Art. 5º Incluir parágrafo único ao art. 6º do Regulamento de Remuneração pelo Uso de Redes de Prestadoras do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, aprovado pela Resolução nº 588, de 7 de maio de 2012, nos seguintes termos:

"Art. 6º .....

Parágrafo único. Nos contratos de trânsito local, os valores máximos, por unidade de tempo, a serem praticados pelas concessionárias do STFC na modalidade Local e pelas detentoras de PMS designadas pela regulamentação de competição equivalem à TU-COM."

Art. 6º Alterar o art. 1º do Regulamento de Remuneração pelo Uso de Redes de Prestadoras do Serviço Móvel Pessoal – SMP, aprovado pela Resolução nº 438, de 10 de julho de 2006, que passa a vigorar com a seguinte redação:

"Art. 1º Este regulamento tem por objetivo definir os critérios aplicáveis à remuneração pelo uso de redes do Serviço Móvel Pessoal quando interconectadas a redes de outras Prestadoras de Serviços de Telecomunicações de Interesse Coletivo para troca de tráfego telefônico."

Art. 7º Alterar o inciso XII do art. 2º do Regulamento de Remuneração pelo Uso de Redes de Prestadoras do Serviço Móvel Pessoal – SMP, aprovado pela Resolução nº 438, de 10 de julho de 2006, que passa a vigorar com a seguinte redação:

"Art. 2º .....

XII - Valor de Remuneração de Uso de Rede do SMP – VU-M: valor que remunera uma Prestadora de SMP, por unidade de tempo, pelo uso de sua rede para troca de tráfego telefônico."

Art. 8º Incluir o art. 64-A ao Regulamento dos Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução nº 73, de 25 de novembro de 1998, nos seguintes termos:

"Art. 64-A É assegurado aos interessados o uso das redes de serviços de telecomunicações para prestação de serviços de valor adicionado, em regime de livre pactuação, e de forma isonômica e não discriminatória, nos termos do art. 61 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, observados os princípios e fundamentos da Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014, e do Decreto nº 8.771, de 11 de maio de 2016.

§ 1º Eventuais conflitos no relacionamento previsto no caput serão dirimidos pela Anatel.

§ 2º A Anatel poderá solicitar a qualquer tempo cópia dos contratos que materializem o relacionamento previsto no caput."

Art. 9º Revogar a Resolução nº 410, de 11 de julho de 2005, publicada no Diário Oficial da União em 13 de julho de 2005.

Art. 10º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

JUAREZ MARTINHO QUADROS DO NASCIMENTO

Presidente do Conselho

ANEXO I

## **REGULAMENTO GERAL DE INTERCONEXÃO**

TÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

CAPÍTULO I

DOS OBJETIVOS E DA ABRANGÊNCIA

Art. 1º As interconexões de redes de prestadoras de Serviços de Telecomunicações são regidas pela Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, por este Regulamento, pelos Regulamentos e Normas específicos de cada serviço e, particularmente, pelos contratos de Interconexão celebrados entre as prestadoras e homologados pela Anatel.

Art. 2º Este Regulamento estabelece os princípios e regras básicas para a Interconexão de redes e sistemas das prestadoras de Serviços de Telecomunicações de interesse coletivo, abrangendo os seus aspectos comerciais, técnicos e jurídicos.

CAPÍTULO II

DAS DEFINIÇÕES

Art. 3º Para efeito deste regulamento, além das definições constantes da regulamentação aplicável aos serviços de telecomunicações, são adotadas as seguintes definições:

I - Área de prestação: área geográfica, estabelecida no contrato de concessão, termo de permissão ou termo de autorização, na qual a prestadora pode ofertar o serviço de telecomunicações;

II - Elemento de Rede: facilidade ou equipamento utilizado no provimento de Serviços de Telecomunicações;

III - Interconexão: ligação de Redes de Telecomunicações funcionalmente compatíveis, de modo que os Usuários de serviços de uma das redes possam comunicar-se com Usuários de serviços de outra ou acessar serviços nela disponíveis;

IV - Interconexão Direta para Troca de Tráfego Telefônico: Interconexão para troca de tráfego telefônico originado e/ou terminado nas redes das partes;

V - Interconexão Indireta de Tráfego Telefônico: Interconexão viabilizada por meio da rede de uma terceira prestadora que atua como provedor de Trânsito Local ou Transporte;

VI - Interconexão para Trânsito de Dados: Interconexão para troca direta de dados e para cursar tráfego destinado a redes de terceiros não diretamente ligadas, inclusive para viabilizar o provimento de conectividade à Internet;

VII - Interconexão para Troca de Tráfego de Dados (*peering*): Interconexão para a troca direta de dados, com tráfego originado e terminado nas redes das partes ou nas redes a elas interconectadas por meio do provimento de Interconexão para Trânsito de Dados, com ou sem remuneração entre as partes;

VIII - Ponto de Interconexão (POI): Elemento de Rede empregado como ponto de entrada ou saída para o tráfego a ser cursado na Interconexão com outra rede, constituindo o ponto de referência para definição dos deveres e obrigações de cada uma das partes envolvidas no contrato de Interconexão;

IX - Ponto de Presença para Interconexão (PPI): Elemento de Rede empregado como acesso remoto de um Ponto de Interconexão, tornando-se o ponto de referência para definição dos deveres e obrigações de cada uma das partes envolvidas no contrato de Interconexão;

X - Rede de Telecomunicações: conjunto operacional contínuo de enlaces e equipamentos, incluindo funções de transmissão, comutação ou quaisquer outras indispensáveis à operação de Serviço de Telecomunicações;

XI - Trânsito Local: serviço de comutação e/ou uso de rede local de Prestadora de Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC para encaminhamento de chamadas entre Pontos de Interconexão, dentro de uma mesma Área Local; e,

XII - Transporte: serviço de comutação e/ou uso de rede interurbana de Prestadora de Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC para encaminhamento de chamadas entre Pontos de Interconexão, entre Áreas Locais distintas.

Art. 4º Não constitui Interconexão a ligação de Rede de Telecomunicações de suporte a Serviço de Telecomunicações de interesse coletivo e equipamento terminal ou Rede de Telecomunicações pertencente a Usuário ou provedor de Serviço de Valor Adicionado.

§ 1º As ligações referidas no caput são disciplinadas pela regulamentação de cada Serviço de Telecomunicações de interesse coletivo, devendo ser formalizadas por contrato de provimento do próprio serviço.

§ 2º É vedada a ligação de equipamentos terminais e Redes de Telecomunicações de Usuários sem Certificação emitida ou reconhecida pela Anatel, conforme regulamentação específica.

### CAPÍTULO III

#### DAS CONDIÇÕES GERAIS PARA INTERCONEXÃO

##### Seção I

###### Disposições Gerais

Art. 5º As condições para Interconexão de redes são objeto de livre negociação entre os interessados observado o disposto na Lei nº 9.472, de 1997, no presente Regulamento, na regulamentação própria de cada modalidade de serviço e na regulamentação de competição.

Art. 6º Nas negociações destinadas a estabelecer os contratos de Interconexão, são coibidos os comportamentos prejudiciais à livre, ampla e justa competição entre prestadoras de serviço, no regime público e privado, em especial:

I - a prática de subsídios, para redução artificial de tarifas ou preços;

II - o uso não autorizado de informações obtidas de concorrentes, decorrentes de contratos de Interconexão;

III - a omissão de informações técnicas e comerciais relevantes à prestação de serviço por outrem;

IV - a exigência de condições abusivas para a celebração do contrato de Interconexão;

V - a obstrução ou demora intencional das negociações; e,

VI - a imposição de condições que impliquem uso ineficiente das redes ou equipamentos interconectados.

Parágrafo único. É vedada a utilização do contrato de Interconexão com o objetivo de alterar condições regulamentares de provimento de Serviço de Telecomunicações.

Art. 7º A Interconexão pode ser viabilizada por meios próprios, com a contratação de meios de terceiros ou, de forma Indireta, para tráfego telefônico, com a contratação de serviços de Trânsito Local e/ou Transporte.

## Seção II

### Do Provimento da Interconexão

Art. 8º As prestadoras de Serviços de Telecomunicações de interesse coletivo, no regime público ou privado, são obrigadas a tornar suas redes disponíveis para Interconexão quando solicitado por outras prestadoras de Serviço de Telecomunicações de interesse coletivo.

Parágrafo único. A obrigação prevista no caput não se aplica à oferta de Interconexão para Trânsito de Dados, salvo disposição em contrário na regulamentação de competição.

Art. 9º A Interconexão deve ser feita em pontos tecnicamente viáveis da rede e nos termos da Oferta Pública de Interconexão, quando houver.

Art. 10 Quando da Interconexão de duas prestadoras de Serviços de Telecomunicações de interesse coletivo, cada prestadora deve arcar com os custos de entrega do tráfego advindo de sua rede até o POI ou PPI da prestadora recebedora do tráfego, inclusive nas chamadas a cobrar.

§ 1º O procedimento descrito no caput não impede as prestadoras, por meio de negociação, de celebrarem acordo entre as partes em outras condições, seguindo o disposto na regulamentação.

§ 2º As prestadoras de serviço de telecomunicação móvel de interesse coletivo devem tornar disponível pelo menos um POI ou PPI para tráfego telefônico em cada área geográfica de mesmo Código Nacional (CN) de sua área de prestação.

§ 3º As prestadoras do Serviço Telefônico Fixo Comutado, nas modalidades Local, Longa Distância Nacional e/ou Longa Distância Internacional, devem tornar disponível pelo menos um POI ou PPI em cada Área Local de sua área de prestação.

§ 4º Os grupos econômicos que prestam o Serviço de Comunicação Multimídia ou o Serviço Móvel Pessoal deverão tornar disponível, nas respectivas áreas de prestação, pelo menos um POI ou PPI para Interconexão para Troca de Tráfego de Dados, salvo disposição em contrário na regulamentação de competição.

§ 5º Nos POI ou PPI devem ser disponibilizadas, para qualquer interessado, todas as tecnologias adequadas para provimento de interconexão, nos termos da Oferta Pública.

Art.11 As concessionárias do Serviço Telefônico Fixo Comutado e as detentoras de Poder de Mercado Significativo designadas pela regulamentação de competição devem manter pelo menos um POI ou PPI em cada área geográfica de mesmo Código Nacional – CN de sua área de prestação capaz de trocar o tráfego telefônico por meio de tecnologias comutadas por pacotes.

§ 1º O prazo para disponibilização dos Pontos previstos no caput é de 90 (noventa) dias, a contar da data de publicação deste Regulamento.

§ 2º As condições técnicas para Interconexão nos moldes do caput devem constar da Oferta Pública de Interconexão, conforme definido no art. 19:

§ 2º As condições técnicas para Interconexão nos moldes do **caput** devem constar da Oferta Pública de Interconexão, conforme definido no art. 18. (Retificação publicada no DOU em 05/11/2018)

Art. 12 A prestadora que recebe o pedido de Interconexão deve oferecer alternativa compatível, quando houver indisponibilidade de meios ou facilidades no Ponto de Interconexão pleiteado.

§ 1º A utilização de POI ou PPI, alternativo ao originalmente pleiteado, deve ser objeto de acordo entre as partes.

§ 2º Os custos adicionais decorrentes da realização da Interconexão em ponto alternativo ao originalmente pleiteado devem ser atribuídos à prestadora que recebe o pedido de Interconexão.

Art. 13 Não havendo acordo sobre as condições de provimento da Interconexão, o assunto deve ser objeto de arbitragem pela Anatel, o qual seguirá o rito estabelecido no Regimento Interno da Anatel.

Parágrafo único. A submissão de qualquer questão à arbitragem não exime as prestadoras da obrigação de dar integral cumprimento aos contratos de Interconexão vigentes, nem permite a interrupção das atividades vinculadas a tais contratos.

Art. 14 A Interconexão deve ser objeto de planejamento contínuo e integrado entre as prestadoras envolvidas.

Art. 15 As alterações de rede planejada por prestadora de Serviço de Telecomunicações que possam afetar redes de outras prestadoras devem ser comunicadas com antecedência mínima de 90 (noventa) dias corridos da data pretendida para sua efetivação, salvo acordo entre as partes.

§ 1º As alterações somente podem ser efetivadas após acordo com as prestadoras afetadas.

§ 2º As prestadoras devem manifestar-se em até 30 (trinta) dias corridos contados a partir do recebimento da informação.

Art. 16 A contratação de serviço de telecomunicações de interesse coletivo por outra prestadora de serviços de telecomunicações a fim de prover conexão à Internet aos Usuários constitui relacionamento de Interconexão.

### Seção III

#### Da Oferta Pública de Interconexão

Art. 17 As prestadoras de Serviços de Telecomunicações de interesse coletivo devem, pelo menos uma vez a cada período de 12 (doze) meses ou sempre que haja qualquer alteração, submeter à homologação da Anatel Oferta Pública de Interconexão.

§ 1º A Anatel poderá, a qualquer momento e de forma justificada, determinar a revisão da Oferta Pública de Interconexão.

§ 2º A Oferta Pública de Interconexão será substituída pela Oferta de Referência de Produtos de Atacado para as prestadoras designadas como detentoras de Poder de Mercado Significativo nos casos em que a Interconexão seja um Mercado Relevante de Atacado previsto na regulamentação de competição.

§ 3º Na hipótese prevista no parágrafo anterior, a Oferta de Referência de Produtos de Atacado de Interconexão deverá observar todas as obrigações previstas neste Regulamento para as Ofertas Públicas de Interconexão.

Art. 18 A Oferta Pública de Interconexão deve conter, no mínimo, as informações indicadas no Anexo II a este Regulamento.

§ 1º Os prestadores de Serviço de Telecomunicações de interesse coletivo devem contemplar em sua Oferta Pública de Interconexão os seguintes tipos de Interconexão:

I - Interconexão Direta para Troca de Tráfego Telefônico;

II - Interconexão Indireta para Troca de Tráfego Telefônico, de acordo com o art. 41; e,

III - Interconexão para Troca de Tráfego de Dados.

§ 2º É facultado ao prestador de Serviço de Telecomunicações de interesse coletivo contemplar em sua Oferta Pública a Interconexão para Trânsito de Dados, salvo disposição em contrário na regulamentação de competição.

Art. 19 As prestadoras de Serviço de Telecomunicações de interesse coletivo, ao fixar as condições em sua Oferta Pública de Interconexão, devem observar os seguintes princípios:

- I - tratamento não discriminatório dos solicitantes;
- II - preservação da integridade da rede interconectada;
- III - confidencialidade das informações, inclusive aquelas de âmbito privativo de Usuários;
- IV - alocação eficiente de recursos de rede necessários à operacionalização de Interconexão;
- V - critérios razoáveis e objetivos para previsão do tráfego, crescimento da rede, dimensionamento e ampliação das rotas;
- VI - requisitos estritamente necessários à operacionalização da Interconexão; e,
- VII - atualização tecnológica das soluções de redes disponíveis.

Art. 20 Na homologação das Ofertas Públicas de Interconexão, a Anatel observará sua conformidade com os normativos vigentes.

Parágrafo único. A homologação será negada se a Oferta Pública de Interconexão for prejudicial à ampla, livre e justa competição.

Art. 21 A Anatel deverá se manifestar quanto à homologação da proposta de Oferta Pública de Interconexão em até 60 (sessenta) dias.

§ 1º O prazo estabelecido no caput ficará suspenso enquanto não forem apresentados esclarecimentos e documentos imprescindíveis à análise do processo, solicitados pela Anatel.

§ 2º O prazo previsto no caput poderá ser prorrogado pelo mesmo período, por uma única vez, mediante justificativa da Superintendência responsável pela homologação.

Art. 22 A prestadora deve dar ampla publicidade à versão homologada da Oferta Pública de Interconexão em sua página na Internet.

§ 1º A prestadora deve manter, em sua página na Internet, um controle de versão de suas Ofertas Públicas de Interconexão homologadas, indicando as alterações efetuadas em relação à versão anterior.

§ 2º A prestadora deve informar, na Oferta Pública de Interconexão e nos contratos de Interconexão firmados em consonância com essa Oferta, o instrumento decisório da Anatel que a homologou.

~~Art. 23 As Prestadoras de Pequeno Porte, conforme definido no Plano Geral de Metas de Competição, ficam dispensadas das obrigações desta Seção, sem prejuízo do disposto no art. 41.~~

Art. 23 As Prestadoras de Pequeno Porte, conforme definido no Plano Geral de Metas de Competição, ficam dispensadas das obrigações desta Seção, sem prejuízo do disposto no art. 42. (Retificação publicada no DOU em 05/11/2018)

#### Seção IV

##### Da Qualidade de Serviço

Art. 24 A Interconexão deve assegurar atendimento a padrões de qualidade e de disponibilidade de serviço, os quais devem ser explicitados no contrato de Interconexão.

§ 1º Os padrões de qualidade de serviço adotados na Interconexão de redes de prestadoras de Serviços de Telecomunicações devem permitir o cumprimento das metas de qualidade e disponibilidade estabelecidas na regulamentação.

§ 2º Observado o estabelecido no § 1º, as prestadoras não são obrigadas a oferecer grau de qualidade de serviço superior ao empregado em suas próprias operações ou estabelecido em outros contratos de Interconexão.

#### Seção V

## **Da Suspensão e Interrupção da Interconexão**

Art. 25 O provimento da Interconexão somente pode ser suspenso ou interrompido nas hipóteses previstas na regulamentação.

Art. 26 A suspensão da Interconexão é facultada quando configurada a inadimplência dos valores devidos a título de remuneração pelo uso de redes, de acordo com os termos do contrato de Interconexão firmado entre as partes, e após exauridas as regras de contestação previstas em contrato.

§ 1º A suspensão total do provimento da Interconexão para tráfego telefônico corresponde à interceptação de todas as chamadas entre as prestadoras envolvidas.

§ 2º A suspensão parcial do provimento da Interconexão para tráfego telefônico corresponde à interceptação de todas as chamadas originadas na rede da prestadora inadimplente e destinadas à rede da prestadora credora.

§ 3º Previamente à suspensão do provimento da Interconexão, a prestadora deverá notificar a prestadora inadimplente sobre essa providência, sendo que a suspensão não deve ocorrer em prazo inferior a 30 (trinta) dias contados do recebimento da notificação.

§ 4º Quando da suspensão do provimento da Interconexão para tráfego telefônico, as prestadoras envolvidas devem veicular comunicado quanto à suspensão do encaminhamento das chamadas, enquanto perdurar a suspensão.

§ 5º Nas hipóteses previstas nos parágrafos anteriores, deverá ser dada ciência à Anatel, indicando o tipo de suspensão adotado.

§ 6º A suspensão do provimento da Interconexão por inadimplência pode perdurar enquanto permanecer a situação da inadimplência.

Art. 27 A interrupção da Interconexão e a consequente desmobilização dos ativos necessários ao provimento da Interconexão é facultada quando:

I - decorridos 3 (três) meses da suspensão da Interconexão por inadimplência continuada;

II - da falta de tráfego por 6 (seis) meses consecutivos; ou,

III - da rescisão do contrato de Interconexão por acordo entre as partes.

§ 1º Nos casos dos incisos I e II, previamente à interrupção do provimento da Interconexão, a prestadora deverá notificar a prestadora inadimplente sobre essa providência, sendo que a interrupção não deve ocorrer em prazo inferior a 15 (quinze) dias contados do recebimento da notificação.

§ 2º No caso do inciso I, quando da interrupção do provimento da Interconexão para tráfego telefônico, a prestadora inadimplente e a prestadora que interrompeu a Interconexão devem interceptar todas as chamadas originadas na sua rede e destinadas à rede da prestadora com a qual a Interconexão foi interrompida e veicular comunicado quanto à interrupção do encaminhamento das chamadas, por, no mínimo, 30 (trinta) dias após a interrupção.

§ 3º No caso do inciso II, previamente à interrupção do provimento da Interconexão, a prestadora deverá notificar a prestadora envolvida a respeito da interrupção por ausência de tráfego.

§ 4º Nas hipóteses previstas nos parágrafos anteriores, deverá ser dada ciência à Anatel.

## **TÍTULO II**

### **DAS CONDIÇÕES TÉCNICAS PARA INTERCONEXÃO**

#### **CAPÍTULO I**

##### **DOS REQUISITOS DAS REDES**

Art. 28 As prestadoras de Serviços de Telecomunicações de interesse coletivo devem prever alternativas de contingência de modo a garantir a continuidade e a qualidade em caso de falha nos pontos de Interconexão.

Art. 29 São vedadas, no relacionamento de Interconexão, quaisquer práticas que:

I - visem cursar tráfego artificialmente gerado;

II - comprometam a segurança, a estabilidade e/ou o correto funcionamento das redes;

III - comprometam a rastreabilidade das conexões e/ou chamadas;

IV - configurem uso indevido de assimetrias regulatórias estabelecidas; e,

V - comprometam o modelo regulatório de Interconexão e/ou a estrutura de remuneração de redes.

Parágrafo único. A Anatel poderá, entre outras medidas, autorizar a suspensão da Interconexão ou declarar indevido o pagamento de remuneração pelo uso de rede na ocasião em que, no curso de processo administrativo, ficarem comprovadas quaisquer das práticas previstas nos incisos anteriores.

## CAPÍTULO II

### DO COMPARTILHAMENTO DE MEIOS E DA IMPLEMENTAÇÃO DA INTERCONEXÃO

Art. 30 Nos termos do contrato de Interconexão, as prestadoras de Serviços de Telecomunicações de interesse coletivo podem compartilhar equipamentos, infraestrutura, facilidades e outros meios visando à operacionalização da Interconexão de redes.

Art. 31 As prestadoras de Serviços de Telecomunicações de interesse coletivo devem observar, no planejamento de suas instalações, a necessidade de dispor de infraestrutura, em área localizada nas mesmas instalações de POI ou PPI, para instalação de equipamentos de terceiros utilizado para a Interconexão.

§ 1º Não se incluem como equipamentos destinados à implantação da Interconexão outros equipamentos utilizados para provimento de funções adicionais àquelas necessárias para assegurar a Interconexão.

§ 2º A infraestrutura necessária para instalação dos equipamentos deve incluir, além de área, as demais facilidades requeridas para instalação dos equipamentos, tais como energia e distribuidores.

Art. 32 Quando do compartilhamento de infraestrutura, deve ser assegurado o acesso à área em que está instalado o equipamento de propriedade da outra prestadora, segundo procedimentos contidos no contrato de Interconexão.

Parágrafo único. Responderá administrativamente perante a Anatel a prestadora que cometer excessos ou abusos no exercício do direito referido no caput.

Art. 33 Quando não for possível a instalação de equipamentos nas mesmas instalações do Ponto de Interconexão solicitado, cabe à prestadora que recebeu o pedido de Interconexão ofertar, sem ônus adicional para a outra prestadora, local alternativo para instalação dos equipamentos.

Parágrafo único. Nos casos previstos no caput, o local ofertado deve estar localizado o mais próximo possível do Ponto de Interconexão originalmente solicitado.

Art. 34 A prestadora que recebeu o pedido de Interconexão, em comum acordo com a prestadora solicitante, pode instalar e operar os meios necessários ao estabelecimento da Interconexão.

Art. 35 O custo de adaptação ou modificação da infraestrutura, quando necessário, é de responsabilidade da prestadora que se beneficiar da modificação implementada.

## CAPÍTULO III

### DA INTERCONEXÃO INDIRETA DE TRÁFEGO TELEFÔNICO

#### Seção I

##### Disposições Gerais

Art. 36 Na Interconexão Indireta de Tráfego Telefônico, a prestadora solicitante deve celebrar contrato de Interconexão com as prestadoras de Serviço de Telecomunicações com as quais deseja se interconectar e contrato de Trânsito Local e/ou Transporte com o provedor desses serviços.

Parágrafo único. A celebração do contrato de Interconexão será dispensada na hipótese prevista no art. 37.

Art. 37 Na Interconexão Indireta de Tráfego Telefônico é facultado ao contratante dos serviços de Trânsito Local e/ou Transporte realizar o acerto de contas da remuneração da rede de destino do tráfego por intermédio do provedor de Trânsito Local e/ou Transporte.

§ 1º A forma de acerto de contas prevista no caput implica na adesão do solicitante de Trânsito Local e/ou Transporte aos termos dos contratos de Interconexão firmados entre o provedor dos serviços de Trânsito Local e/ou Transporte e os detentores das redes de destino do tráfego.

§ 2º O provedor de Trânsito Local e/ou Transporte deve manter informadas as prestadoras com as quais detém Interconexão sobre os contratos de Trânsito Local e Transporte por ele firmados.

§ 3º É facultado ao provedor de Trânsito Local e/ou Transporte exigir garantia financeira da prestadora solicitante para a realização de acerto de contas nos termos do caput, que deve ser proporcional ao volume de tráfego estimado na solicitação de Trânsito Local e/ou Transporte.

§ 4º Quando da realização de acerto de contas nos termos do caput, é vedada cobrança superior ao somatório dos valores devidos a título de Trânsito Local e/ou Transporte e de remuneração pelo uso da rede de destino.

§ 5º Não sendo exercida a faculdade prevista no caput, o pagamento da remuneração pelo uso das redes interconectadas deverá ser feito diretamente entre as prestadoras que firmaram contrato de Interconexão, sem intermédio do provedor de Trânsito Local e/ou Transporte.

Art. 38 Quando for necessário ampliar as rotas de Interconexão devido ao incremento de tráfego advindo de Interconexão Indireta de Tráfego Telefônico, as prestadoras de origem e destino do tráfego são as responsáveis por arcar com os custos de ampliação.

Parágrafo único. O disposto no caput não impede que todas as prestadoras envolvidas, por meio de negociação, celebrem acordo em outras condições, seguindo o disposto na regulamentação.

## Seção II

### Do Provimento do Trânsito Local e do Transporte

Art. 39 As concessionárias do Serviço Telefônico Fixo Comutado na modalidade Local e as detentoras de Poder de Mercado Significativo, a serem designadas em mercado específico pela regulamentação de competição, são obrigadas a tornar suas redes disponíveis para provimento de Trânsito Local quando solicitado por qualquer outra prestadora de Serviço de Telecomunicações de interesse coletivo.

Art. 40 As concessionárias do Serviço Telefônico Fixo Comutado na modalidade Longa Distância e as detentoras de Poder de Mercado Significativo a serem designadas em mercado específico pela regulamentação de competição são obrigadas a tornar suas redes disponíveis para provimento de Transporte quando solicitado por qualquer outra prestadora de Serviço de Telecomunicações de interesse coletivo.

Art. 41 As condições para provimento de Trânsito Local e Transporte deverão estar previstas na Oferta Pública de Interconexão das concessionárias do Serviço Telefônico Fixo Comutado nas modalidades Local e Longa Distância, respectivamente, e das detentoras de Poder de Mercado Significativo designadas pela regulamentação de competição.

## TÍTULO III

## DO CONTRATO DE INTERCONEXÃO

Art. 42 As condições para a Interconexão de redes são objeto de livre negociação entre interessados, mediante acordo, que deve ser formalizado por contrato, cuja eficácia depende de homologação pela Anatel.

§ 1º A homologação será negada se o contrato for prejudicial à ampla, livre e justa competição.

§ 2º A Anatel deverá se manifestar quanto à homologação do contrato ou de suas alterações, ressalvado o § 6º deste artigo, em até 60 (sessenta) dias, podendo solicitar adequações ao instrumento, período durante o qual ficará suspenso o prazo previsto neste parágrafo.

§ 3º Considerar-se-á homologado e eficaz o contrato de Interconexão em estrita conformidade com a minuta prevista na Oferta Pública de Interconexão ou na Oferta de Referência de Produto de Atacado já homologada pela Anatel.

§ 4º A fim de se enquadrarem na situação prevista no parágrafo anterior, os contratos de Interconexão deverão conter cláusula de ciência e concordância com os termos da Oferta Pública de Interconexão ou Oferta de Referência de Produto de Atacado homologada.

§ 5º Cópia do contrato de Interconexão firmado, bem como cópia de suas respectivas alterações, deverá ser encaminhada à Anatel e estará disponível na Biblioteca da Anatel para consulta do público em geral, ressalvadas as partes sigilosas, nos termos da regulamentação aplicável.

§ 6º Estão dispensadas da homologação alterações do projeto técnico previstas na dinâmica de planejamento integrado e mudanças na qualificação das partes decorrentes de mudanças societárias já anuídas, devendo estas apenas ser comunicadas à Anatel a título de conhecimento.

§ 7º Para os casos em que não houver Oferta Pública de Interconexão ou Oferta de Referência de Produto de Atacado, os contratos de Interconexão para Trânsito de Dados terão eficácia a partir de sua assinatura, sendo dispensada a necessidade de homologação pela Anatel.

§ 8º Cópia dos contratos referidos no § 7º poderá ser solicitada pela Anatel a qualquer tempo.

Art. 43 As solicitações de Interconexão devem ser apresentadas contendo, no mínimo, as informações do Anexo I ao presente Regulamento.

§ 1º O contrato de Interconexão, cujo conteúdo esteja em concordância com o disposto na Oferta Pública de Interconexão ou na Oferta de Referência de Produto de Atacado de Interconexão da prestadora solicitada, deve ser celebrado em até 30 (trinta) dias corridos após a formalização da solicitação.

§ 2º O contrato de Interconexão que tenha conteúdo distinto daquele disposto na Oferta Pública de Interconexão ou na Oferta Referência de Produto de Atacado de Interconexão da prestadora solicitada deve ser celebrado em até 90 (noventa) dias corridos após a formalização da solicitação.

§ 3º Vencido o prazo de negociação entre os interessados e havendo impasse, a Anatel arbitrará as condições para a Interconexão, por provação de qualquer dos interessados, incluindo o prazo para operacionalização da Interconexão, segundo o rito estabelecido no Regimento Interno da Anatel.

Art. 44 O contrato de Interconexão deve indicar:

I - objeto;

II - modo, forma e condições em que a Interconexão será provida;

III - direitos, garantias e obrigações das partes;

IV - preços a serem cobrados, quando não forem fixados pela Anatel;

V - formas de acerto de contas entre as partes, incluindo as hipóteses, formas e prazos para contestação, bem como as hipóteses que caracterizam inadimplência financeira;

VI - condições de compartilhamento de infraestrutura;

VII - condições técnicas relativas à implementação e à qualidade da Interconexão, inclusive as alternativas de contingência previstas no art. 27;

VII - condições técnicas relativas à implementação e à qualidade da Interconexão, inclusive as alternativas de contingência previstas no art. 28; (Retificação publicada no DOU em 05/11/2018)

VIII - multas e demais sanções;

IX - tratamento dispensado ao tráfego fraudulento, especialmente aspectos do acerto de contas e da ação coordenada de prevenção e controle da fraude; e,

X - foro e modo para solução extrajudicial das divergências contratuais.

Art. 45 A Anatel pode aplicar sanções às prestadoras que descumpram as obrigações pactuadas em contratos de Interconexão, nos termos dos arts. 173 a 182 da Lei nº 9.472, de 1997, observado o procedimento sancionatório instituído no seu Regimento Interno.

Art. 46 Após a celebração do contrato de Interconexão, cujo conteúdo esteja em concordância com o disposto na Oferta Pública de Interconexão ou na Oferta de Referência de Produto de Atacado de Interconexão da prestadora solicitada, as implementações previstas devem estar operacionais para a Interconexão de redes em até 90 (noventa) dias corridos nos casos de Interconexão Direta e 60 (sessenta) dias corridos nos casos de Interconexão Indireta.

§ 1º A contagem do prazo para a operacionalização das implementações previstas para a Interconexão de redes deve iniciar-se após a homologação do contrato de Interconexão pela Anatel, caso este tenha conteúdo distinto do disposto na Oferta Pública de Interconexão ou na Oferta de Referência de Produto de Atacado de Interconexão da prestadora solicitada.

§ 2º Havendo atraso, a parte responsável deve ressarcir a parte prejudicada, segundo condições e valores previstos no contrato de Interconexão.

§ 3º Em função de situações específicas, incluindo alteração da capacidade inicialmente contratada, e de comum acordo, as partes podem, no contrato de Interconexão, alterar o prazo previsto no caput ou a aplicação de sanções relativas ao seu descumprimento.

#### TÍTULO IV

#### DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 47 Os acordos de troca de tráfego com prestadoras de Serviços de Telecomunicações de outros países devem observar as disposições e procedimentos constantes de acordos firmados pela Administração Brasileira com outros países ou blocos econômicos.

~~Art. 48 As Prestadoras de Serviços de Telecomunicações de interesse coletivo que já estejam em operação na data em que este Regulamento entrar em vigor devem elaborar e publicar Oferta Pública de Interconexão em até 90 (noventa) dias corridos, contados a partir da data de publicação deste regulamento, seguindo disposições do art. 16 e seguintes, quando aplicável.~~

Art. 48 As Prestadoras de Serviços de Telecomunicações de interesse coletivo que já estejam em operação na data em que este Regulamento entrar em vigor devem elaborar e publicar Oferta Pública de Interconexão em até 90 (noventa) dias corridos, contados a partir da data de publicação deste regulamento, seguindo disposições do art. 17 e seguintes, quando aplicável. (Retificação publicada no DOU em 05/11/2018)

Parágrafo único. A Oferta Pública de Interconexão não pode conter condições mais gravosas do que as existentes nos contratos em vigor na data da publicação deste Regulamento.

Art. 49 Os contratos de interconexão celebrados anteriormente à data de publicação deste Regulamento devem ser adequados conforme a necessidade de ajuste ao presente Regulamento.

Parágrafo único. A eventual desativação dos Pontos de Interconexão ou Pontos de Presença de Interconexão atualmente existentes deve ser objeto de acordo entre as partes.

Art. 50 As prestadoras de Serviços de Telecomunicações de interesse coletivo devem se adequar às disposições deste Regulamento em até 12 (doze) meses, contados a partir da data de sua publicação, salvo disposições em contrário no presente Regulamento.

## ANEXO I

### INFORMAÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DE INTERCONEXÃO

Art. 1º Uma solicitação de Interconexão deve conter, no mínimo, as seguintes informações:

I - sobre a Empresa solicitante:

- a) razão social;
- b) CNPJ;
- c) endereço da sede;
- d) representante legal; e,
- e) responsável técnico-operacional.

II - sobre área de atuação do solicitante:

- a) identificação da concessão, permissão ou autorização;
- b) modalidade de serviço a ser prestada;
- c) área de abrangência geográfica;
- d) data para início das atividades.

III - sobre o objetivo da Interconexão solicitada:

- a) tipo(s) de tráfego e serviço(s) ofertados e pretendidos;
- b) data(s) para ativação; e,
- c) área local de operação (STFC) e área de registro de operação (SMP).

IV - sobre aspectos técnicos da Interconexão solicitada:

- a) localização geográfica do(s) Ponto(s) de Interconexão ou Ponto(s) de Presença para Interconexão oferecido(s), incluindo endereço e coordenadas geográficas (latitude e longitude);
- b) abrangência de cada POI ou PPI;
- c) parâmetros de qualidade de serviço e performance de rede oferecidos e pretendidos; e,
- d) padrões para Interconexão, interfaces, tipo de sinalização, informações a serem trocadas entre os Pontos de Interconexão e/ou Ponto de Presença para Interconexão.

## ANEXO II

### OFERTA PÚBLICA DE INTERCONEXÃO

Art. 1º Uma Oferta Pública de Interconexão deve conter, no mínimo, as seguintes informações:

I - sobre a empresa ofertante:

- a) razão social;
- b) CNPJ;
- c) endereço da sede; e,
- d) responsável técnico-operacional.

**II - sobre a área de atuação da empresa ofertante:**

- a) identificação da concessão, permissão ou autorização;
- b) modalidades de serviços prestados;
- c) área de abrangência geográfica.

**III - sobre os aspectos técnicos da Interconexão:**

- a) localização geográfica do(s) Ponto(s) de Interconexão ou Ponto(s) de Presença para Interconexão, com capacidade ociosa ou não, incluindo endereço e coordenadas geográficas (latitude e longitude);
- b) abrangência de cada POI ou PPI;
- c) caracterização dos elementos de rede conectados a cada POI ou PPI em termos de hierarquia de rede e serviço(s) prestado(s);
- d) descrição dos meios de rede necessários, incluindo enlaces de transmissão, para efetivação da Interconexão;
- e) descrição das especificações técnicas relativas aos Elementos de Rede, meios físicos de transmissão e plataformas necessárias para Interconexão, incluindo interfaces e tipo de sinalização;
- f) descrição das limitações técnicas e padrões técnicos referentes a cada POI ou PPI;
- g) identificação de Ponto(s) de Interconexão ou Ponto(s) de Presença para Interconexão alternativos, para casos de falha na Interconexão;
- h) descrição das condições de cessão de meios e espaço necessários para estabelecimento da Interconexão; e,
- i) procedimentos relativos ao planejamento contínuo e integrado da Interconexão.

**IV - sobre os aspectos comerciais da Interconexão:**

- a) minuta de contrato padrão para Interconexão, que contenha todos os requisitos do art. 44;
- b) os preços a serem praticados, livremente pactuados ou definidos pela Anatel; e,
- c) critérios para concessão de descontos.

## **RESOLUÇÃO N° 724, DE 27 DE MARÇO DE 2020**

Aprova a Norma para implantação e acompanhamento de liberdade tarifária no Serviço Telefônico Fixo Comutado destinado ao uso do público em geral, modalidade Longa Distância Nacional.

**O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES**, no uso das atribuições que lhe foram conferidas pelo [art. 22](#) da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, e pelo [art. 35](#) do Regulamento da Agência Nacional de Telecomunicações, aprovado pelo Decreto nº 2.338, de 7 de outubro de 1997,

CONSIDERANDO o art. 104 da Lei Geral de Telecomunicações;

CONSIDERANDO os comentários recebidos decorrentes da Consulta Pública nº 9, de 29 de março de 2018, publicada no Diário Oficial da União do dia 1º de abril de 2019;

CONSIDERANDO deliberação tomada por meio do Circuito Deliberativo nº 48, de 26 de março de 2020;

CONSIDERANDO o constante dos autos do Processo nº 53500.000579/2018-73,

### **RESOLVE:**

Art. 1º Aprovar, na forma do Anexo, a Norma para implantação e acompanhamento de liberdade tarifária no Serviço Telefônico Fixo Comutado destinado ao uso do público em geral, modalidade Longa Distância Nacional.

Art. 2º Esta Resolução entra em vigor em 4 de maio de 2020.

EMMANOEL CAMPELO DE SOUZA PEREIRA

Presidente do Conselho, Substituto

### **ANEXO**

#### **NORMA PARA IMPLANTAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DE LIBERDADE TARIFÁRIA NO SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO DESTINADO AO USO DO PÚBLICO EM GERAL, MODALIDADE LONGA DISTÂNCIA NACIONAL**

##### **CAPÍTULO I**

##### **DA ABRANGÊNCIA E OBJETIVO**

Art. 1º Esta Norma tem como objetivo estabelecer as regras para implantação e acompanhamento do regime de liberdade tarifária no Serviço Telefônico Fixo Comutado destinado ao uso do público em geral - STFC, na Modalidade Longa Distância Nacional, prestado em regime público.

Art. 2º Aplicam-se a esta Norma a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, o Plano Geral de Outorgas (PGO), aprovado pelo Decreto nº 6.654, de 20 de novembro de 2008, o Contrato de Concessão do STFC da Modalidade Longa Distância Nacional e o disposto na regulamentação específica.

## CAPÍTULO II

### DAS DEFINIÇÕES

Art. 3º Para fins desta Norma, aplicam-se as definições constantes da regulamentação específica e ainda:

I - Estrutura Tarifária: conjunto de valores que compõem o plano básico da Concessionária, divididos segundo o degrau tarifário da distância, o horário da chamada, tipo de acesso de origem e destino, e modulação horária;

II - Liberdade Tarifária: regime tarifário em que as tarifas cobradas são de livre proposição da empresa prestadora; e,

III - Tarifas Fixadas: regime tarifário em que os valores máximos dos elementos da estrutura tarifária são fixados pela Anatel.

## CAPÍTULO III

### DA LIBERDADE TARIFÁRIA

#### Seção I

##### Disposições Gerais

Art. 4º A implantação do regime de liberdade tarifária tem como pressupostos o estímulo à competição, o aumento da produtividade, a modicidade tarifária e a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro da concessão.

#### Seção II

##### Do Regime de Liberdade Tarifária

Art. 5º A partir da publicação da presente Norma, o STFC, modalidade LDN, estará submetido ao regime de liberdade tarifária, no qual a concessionária poderá determinar suas próprias tarifas.

Parágrafo único. A alteração dos valores tarifários deverá ser comunicada à Agência com antecedência de sete dias de sua vigência.

#### Seção III

##### Da Suspensão e da Extinção do Regime de Liberdade Tarifária

Art. 6º Caso identifique indícios de prática anticompetitiva ou aumento arbitrário de lucros, a Superintendência responsável da Anatel poderá determinar a suspensão do regime de Liberdade Tarifária para a Concessionária onde tais práticas foram identificadas.

§ 1º As providências necessárias para a suspensão do regime de liberdade tarifária, determinada nos moldes do artigo anterior, deverão ser adotadas pela Concessionária no prazo de 10 (dez) dias corridos.

§ 2º Durante o período em que as novas tarifas estiverem suspensas, valerão aquelas que estiverem em vigor quando da publicação desta Norma, devidamente reajustadas.

§ 3º O reajuste deve ser aplicado de forma linear em toda a estrutura tarifária, considerando-se a variação acumulada do Índice de Serviços de Telecomunicações (IST), ou qualquer outro índice que venha a substituí-lo, e o Fator de Transferência “X”.

§ 4º Durante o período de suspensão, a Anatel poderá determinar o envio de nova proposta de valores tarifários, na forma fixada pela Superintendência de Competição da Agência.

Art. 7º Na ocorrência de prática comprovadamente anticompetitiva ou aumento arbitrário de lucros, o Conselho Diretor da Anatel deliberará sobre a extinção do regime de Liberdade Tarifária para a Concessionária onde tais práticas foram identificadas, sem prejuízo das sanções cabíveis.

Parágrafo único. A apuração de prática anticompetitiva ou aumento arbitrário de lucros será realizada por meio da instauração de Processo Administrativo pertinente, pela Superintendência responsável, com oportunidade de contraditório e ampla defesa, nos termos do Regimento Interno da Anatel.

Art. 8º A completa extinção do regime de Liberdade Tarifária poderá ser determinada pela Anatel, independentemente da etapa em que se encontre, caso se constate má-fé da Concessionária.

#### CAPÍTULO IV

##### DA COMUNICAÇÃO

Art. 9º Cabe à Concessionária dar publicidade aos novos valores tarifários de que trata esta Norma, de acordo com a regulamentação aplicável.