

Manual Explicativo
Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de
Serviços de Telecomunicações

Brasília/DF

10/11/2014

Superintendência de Relações com Consumidores - SRC

Gerência de Interações Institucionais, Satisfação
e Educação para o Consumo – RCIC

Coordenação de Interações Institucionais

Apresentação

Este documento foi redigido com o intuito de orientar o consumidor, órgãos de defesa do consumidor e imprensa, sobre as novas regras previstas no Regulamento. Sua publicação se dá com objetivo de promover a transparência e o melhor entendimento do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC). O RGC foi aprovado pelo Conselho Diretor da Anatel, em 7.3.2014, por meio da Resolução nº 632/2014 e publicado em 10.3.2014.

O RGC foi editado com o objetivo de aumentar a transparência nas relações de consumo e ampliar os direitos de quem utiliza os serviços de telefonia fixa e móvel, banda larga e televisão por assinatura. A depender dos temas, as operadoras têm prazos de 120 dias a 24 meses, contados a partir da publicação do regulamento, para implementá-los.

As novas obrigações previstas no regulamento variam de acordo com o porte da operadora: as que têm até 5 mil consumidores, as que têm entre 5 mil e 50 mil consumidores e as que têm mais de 50 mil consumidores. Para as prestadoras com até 5 mil consumidores, se aplicam somente as regras dos artigos 3º (Dos Direitos dos Consumidores) e 5º (Dos princípios gerais). As que têm entre 5 mil e 50 mil consumidores são conhecidas como Prestadoras de Pequeno Porte e as exceções serão ressaltadas ao longo do Manual. Para as demais, o regulamento se aplica em sua integralidade.

Para garantir a correta adoção de suas regras, o RGC determinou, em seu artigo 108 e seguintes, a constituição do Grupo de Implantação do Regulamento (GIRGC) para acompanhar, coordenar, orientar e avaliar a metodologia de implantação dos dispositivos do regulamento.

Esse grupo é constituído por representantes da Anatel e das Prestadoras e de entidades representativas do setor regulado e suas deliberações se dão por consenso. Apenas nas hipóteses de não se chegar a um consenso, os conflitos são decididos pelos representantes da Anatel.

O trabalho do Grupo, de acordo com o próprio regulamento, resultou no Manual Técnico - Operacional dos Procedimentos de Implantação do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – MORGC, que objetiva abordar a forma de como algumas regras previstas no RGC serão implantadas. Tanto o RGC quanto o Manual Técnico serviram de subsídio para a elaboração deste Manual.

É importante ressaltar que este documento é dinâmico e sofrerá atualizações conforme os dispositivos do regulamento forem entrando em vigor. Ademais, este manual evoluirá a partir da experiência de toda a sociedade: consumidores, órgãos de defesa do consumidor, prestadoras e Anatel.

Observe a data aposta na capa do Manual, a versão mais atual sempre estará disponível no Portal do Consumidor da Anatel: <http://www.anatel.gov.br/consumidor/cartilhas-e-orientacoes>.

Índice

ATENDIMENTO	6
FORMAS E PROCEDIMENTOS.....	6
• Setor de Atendimento Presencial	6
• Prazos para atendimento de demanda do consumidor.....	7
• Protocolo.....	7
• Histórico das demandas	8
• Tempo de espera na Central de Atendimento Telefônico.....	9
• Tempo de espera no Setor de Atendimento Presencial	9
CANCELAMENTO.....	9
• Cancelamento com intervenção de atendente.....	10
• Cancelamento sem intervenção de atendente.....	10
RETORNO IMEDIATO DA LIGAÇÃO.....	11
OFERTA E CONTRATAÇÃO	12
MENSAGEM PUBLICITÁRIA	12
PROMOÇÕES*	12
DISPONIBILIDADE DE INFORMAÇÕES SOBRE OFERTAS DE SERVIÇOS	13
SUMÁRIO.....	13
• Banda larga Fixa	14
• Telefonia Fixa	14
• Telefonia Móvel.....	15
• Televisão por assinatura.....	15
CONTRATO	16
• Contratação por telefone ou internet.....	16
• Contratação presencial	16
CRÉDITO PRÉ-PAGO.....	17
• Crédito perto de acabar	17
• Validade.....	17
• Validade mínima.....	17
FIDELIZAÇÃO	18
• Contrato	18
• Prazo.....	18
• Multa por cancelamento antes do prazo	19
OFERTA CONJUNTA (COMBO).....	19
• Documento de cobrança	19
• Regras para as ofertas conjuntas (combos) das prestadoras	20

• Reajuste*	20
• Rescisão (cancelamento).....	20
COBRANÇA.....	22
DOCUMENTO DE COBRANÇA.....	22
• Cobrança de serviços de valor adicionado e outros serviços na conta.....	22
• Data de vencimento	22
• Emissão.....	22
• Forma de recebimento.....	23
• Prazo para recebimento.....	23
• Prazo para a prestadora realizar cobrança e consequência do atraso	23
CONTESTAÇÃO E RESTITUIÇÃO	24
• Contestação de cobranças da operadora.....	24
• Contestação de débitos suspende os prazos	25
• Restituição de valores pagos pelo consumidor e cobrados indevidamente da prestadora	26
INADIMPLEMENTO.....	26
• Débito de diversas contas	26
• Suspensão de serviços*	27
• Prazo para reativação de serviço suspenso após pagamento	28
EDITORIAL.....	29

ATENDIMENTO

FORMAS E PROCEDIMENTOS

A prestadora deve disponibilizar duas formas de atendimento: remoto (à distância) e no estabelecimento (presencial).

O atendimento remoto deve ser feito por meio de telefone (Central Telefônica) e pela Internet. Todavia, a prestadora pode oferecer, além desses, qualquer outro meio para a interação remota com o Consumidor. Nesses canais, o consumidor poderá solicitar serviços, informações, fazer reclamações ou qualquer outra demanda. As interações por páginas de terceiros na internet sem relação com a prestadora, nas redes sociais e as chamadas telefônicas dirigidas ao Serviço de Informação número 102 não são meios oficiais de atendimento.

Já o atendimento no estabelecimento pode ser realizado no Setor de Atendimento Presencial ou em qualquer outro estabelecimento associado à marca da Prestadora. As regras para o estabelecimento associado à marca da Prestadora passam a valer apenas em 10 de setembro de 2015.

- **Setor de Atendimento Presencial**

No Setor de Atendimento Presencial (SAP), o consumidor será atendido 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 relacionada ao serviço da Prestadora.

Admite-se que nem sempre o atendente no estabelecimento conseguirá solucionar prontamente a demanda. Nesse caso, o pedido deverá ser registrado, receber número de protocolo (como regra geral) e ser encaminhado para tratamento.

Todas as concessionárias de telefonia fixa local e as prestadoras de telefonia móvel são obrigadas a instalar, ao menos, um SAP nas microrregiões com população igual ou superior a 100.000 (cem mil) habitantes. Além disso, a cada 400.000 (quatrocentos mil) habitantes por microrregião, deve ser previsto um SAP adicional.

As prestadoras de pequeno porte e prestadoras que exploram o serviço de telefonia móvel por meio de Rede Virtual não precisam disponibilizar lojas de atendimento presencial ao consumidor.

Para atender o consumidor pessoa jurídica, o Setor de Atendimento Presencial terá um procedimento para confirmação dos dados do representante (verificação de documentos), complementado no canal de atendimento Pessoa Jurídica (verificando a capacidade efetiva de a pessoa falar em nome da Pessoa Jurídica). Esse procedimento de confirmação deve observar os princípios da simplicidade e segurança.

Fundamentação: [Arts. 29, 32, 33 e 37](#) da Resolução nº 632/2014 da Anatel e Manual Técnico-Operacional dos Procedimentos de Implantação do RGC – MORGC.

- **Prazos para atendimento de demanda do consumidor**

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.

Quanto às solicitações de serviços que não puderem ser efetivadas de imediato, devem ser realizadas em até 10 dias úteis, exceto para solicitações de instalação, reparo ou mudança de endereço que devem atender o prazo da regulamentação específica.

Fundamentação: [Arts. 8º e 9º](#) da Resolução nº 632/2014 da Anatel.

- **Protocolo**

Todo atendimento deve receber número de protocolo que deve ser informado ao consumidor.

As prestadoras podem entregar mais de um número de protocolo por atendimento, desde que o consumidor consiga localizar na prestadora os detalhes do atendimento por meio de qualquer um deles.

Nas chamadas e demais interações em que o consumidor procure o atendimento, o protocolo deve ser entregue no início do contato com a prestadora. Já nas chamadas

que a Central de Atendimento Telefônico originar a ligação, o protocolo pode ser entregue a qualquer momento durante o atendimento.

Na hipótese de atendimento no Setor de Atendimento Presencial, caso haja indisponibilidade sistêmica, a prestadora deve adotar alternativas para protocolizar e dar encaminhamento às demandas do consumidor que estiver no estabelecimento. Desse modo, a prestadora deve registrar uma demanda ainda que o sistema esteja fora do ar/indisponível.

No caso de atendimento itinerante (ex.: Kombi, quiosque temporário em um condomínio), a obrigação de entrega de protocolo se restringe a casos de atendimento que resultem em contratação ou aquisição de serviço. Nessa situação, a entrega do protocolo, desde que o consumidor receba um comprovante da intenção de contratação e a prestadora atente para o prazo do §3º do art. 7º, pode ocorrer no momento em que a prestadora registrar a contratação em seu sistema. O prazo de 24 horas do §3º do art. 7º conta a partir do registro no sistema da prestadora.

Fundamentação: [Art. 7º, 35 §2º](#) da Resolução nº 632/2014 da Anatel e Manual Técnico-Operacional dos Procedimentos de Implantação do RGC – MORGC.

- **Histórico das demandas**

O consumidor tem direito de requisitar, sem ônus, o histórico de suas demandas (reclamações, pedidos de informação, solicitações) realizadas nos últimos 3 (três) anos. Quando o consumidor solicitar o histórico, a prestadora deve enviá-lo por meio eletrônico ou correspondência.

Com a entrada em vigor do artigo 10 do RGC, as prestadoras passaram a ter a obrigação de guardar o histórico das demandas de seus consumidores por 3 (três) anos, em vez de 2 (dois).

Com a mudança, haverá um período de transição, entre 10.11.2014 a 10.11.2015, em que não será possível se exigir da operadora que apresente o histórico de demandas de seus consumidores pelo período completo de 3 (anos). Nesse período de transição os dias de guarda do histórico de demandas aumentarão gradativamente até chegar ao prazo total estipulado pelo RGC, conforme tabela abaixo.

10/11/14	10/12/14	10/01/15	10/02/15	10/03/15	10/04/15	10/05/15	10/06/15	10/07/15	10/08/15	10/09/15	10/10/15	10/11/15
2 anos	2 anos e 1 mês	2 anos e 2 meses	2 anos e 3 meses	2 anos e 4 meses	2 anos e 5 meses	2 anos e 6 meses	2 anos e 7 meses	2 anos e 8 meses	2 anos e 9 meses	2 anos e 10 meses	2 anos e 11 meses	3 anos

Assim, a partir de 10.11.2015 os consumidores poderão exigir o histórico de demandas pelo período completo de 3 (três) anos.

O histórico deve apresentar, no mínimo, o protocolo, data, hora e conclusão do atendimento, assim como a classificação, síntese da demanda e encaminhamento dado pela prestadora.

O histórico das demandas referentes aos últimos 6 (seis) meses deverá estar disponível para consulta no site da prestadora.

Fundamentação: [Art. 10](#) da Resolução nº 632/2014 e [art. 15, §4º](#) do Decreto nº 6.523/2008.

- **Tempo de espera na Central de Atendimento Telefônico**

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.

Fundamentação: [Art. 27 §3º](#) da Resolução nº 632/2014 da Anatel.

- **Tempo de espera no Setor de Atendimento Presencial**

A prestadora deve dimensionar o atendimento de modo que o consumidor seja atendido em até 30 minutos.

Fundamentação: [Art. 36](#) da Resolução nº 632/2014 da Anatel.

CANCELAMENTO

O consumidor pode cancelar o contrato de serviço(s) a qualquer tempo. Ao tomar essa decisão, é importante que o consumidor tenha em mente que ele ainda poderá ser cobrado por contas em aberto ou, em alguns casos, ter de pagar uma multa proporcional, caso esteja fidelizado.

- **Cancelamento com intervenção de atendente**

É possível realizar o cancelamento entrando em contato com um atendente na central de atendimento telefônico ou em uma loja da prestadora.

Em contato com o atendente, o consumidor poderá tanto cancelar o contrato todo quanto realizar pedidos de cancelamento parcial (exemplo: cancelar só o pacote de dados do celular).

O cancelamento realizado com atendente terá efeitos imediatos, ainda que o processamento técnico dependa de prazo. Isso significa que, a partir do pedido efetuado (deve ser fornecido um número de protocolo), a prestadora só poderá cobrar pelos serviços prestados até antes do cancelamento e, conseqüentemente, parar de prestar o serviço.

Fundamentação: [Art. 14](#) da Resolução nº 632/2014 da Anatel.

- **Cancelamento sem intervenção de atendente**

O RGC dispõe que, mesmo sem falar com um atendente da operadora, é possível cancelar um contrato de serviço(s). O serviço ou combo podem ser cancelados pela internet ou pelo telefone digitando uma opção no menu do sistema de autoatendimento da central de atendimento telefônico da prestadora.

O cancelamento sem intervenção do atendente (cancelamento automático) será processado em, no máximo, 2 (dois) dias úteis, período durante o qual o consumidor continuará sendo cobrado pelo que consumir. Durante esses dois dias úteis, a prestadora poderá entrar em contato com o consumidor para lhe propor que continue sendo seu cliente. Caso receba uma oferta que considere adequada, ou por qualquer outro motivo, o consumidor poderá desistir do cancelamento.

O cancelamento sem intervenção do atendente só vale para cancelar o contrato todo. Pedidos de cancelamento parcial (exemplo: cancelar só o pacote de dados do celular) devem ser feitos para um atendente.

Para pessoas jurídicas, o procedimento é diferenciado. Após registrar o cancelamento no serviço de autoatendimento, o consumidor pessoa jurídica será orientado a

encaminhar documentação complementar, por questões de segurança e representatividade, à prestadora em até dois dias úteis, por meio de um canal eletrônico específico mantido pela prestadora. O pedido de cancelamento será confirmado somente após o envio dessa documentação, quando começará a valer o prazo de dois dias úteis para processamento.

As prestadoras de pequeno porte não têm a obrigação de oferecer a opção de cancelamento automático (sem a intervenção do atendente).

Fundamentação: [Arts. 15 e 27 §1º](#) da Resolução nº 632/2014 da Anatel e Manual Técnico-Operacional dos Procedimentos de Implantação do RGC – MORGC.

RETORNO IMEDIATO DA LIGAÇÃO

A prestadora será obrigada a retornar a ligação do consumidor à sua central de atendimento caso a chamada sofra uma interrupção. Ela terá até 5 (cinco) minutos para retornar e deve fazer, ao menos, uma tentativa e aguardar 20 segundos ou até cair na caixa postal.

A obrigação de retornar ligações interrompidas só começa a valer depois que o consumidor entra em contato com um atendente.

Atenção: a prestadora não é obrigada a retornar em casos de comportamento ofensivo do consumidor ou caso a chamada seja originada por um número de telefone que não possa ser identificado.

Fundamentação: [Art. 28, parágrafo único](#) da Resolução nº 632/2014 da Anatel e Manual Técnico-Operacional dos Procedimentos de Implantação do RGC – MORGC.

OFERTA E CONTRATAÇÃO

MENSAGEM PUBLICITÁRIA

A prestadora só pode enviar suas próprias mensagens de cunho publicitário para o celular do consumidor que deu autorização prévia, livre e expressa. O recebimento dessas mensagens também pode ser cancelado pelo consumidor, a qualquer tempo, junto à prestadora.

As prestadoras não podem inserir, em seus contratos e regulamentos de promoção, cláusulas que signifiquem anuência tácita para receber mensagens de cunho publicitário. Contudo, elas podem inserir uma cláusula de anuência que não pode ser parte obrigatória do contrato e que só valha a partir do momento em que o consumidor concordar especificamente com ela.

As prestadoras de serviços de telecomunicações não podem responder por mensagens enviadas por terceiros a uma lista de propriedade dos próprios terceiros (ex: mensagem promocional de uma loja de departamento)

Fundamentação: [Art. 3º, XVIII](#) da Resolução nº 632/2014 da Anatel e Manual Técnico-Operacional dos Procedimentos de Implantação do RGC – MORGC.

PROMOÇÕES*

Antes do dia 8 de julho de 2014, era possível observar que muitas operadoras faziam ofertas promocionais para captar novos clientes, porém não ofereciam as mesmas condições para aqueles que já assinavam seus serviços.

A partir da vigência do RGC, qualquer cliente – novo ou antigo – tem direito a aderir a qualquer promoção que for anunciada pela operadora em sua região geográfica.

Caso já seja cliente, o interessado em mudar de plano precisa ficar atento a eventual multa decorrente da fidelização do seu plano atual.

Fundamentação: [Art. 46*](#) da Resolução nº 632/2014 da Anatel.

* regra suspensa por decisão liminar da Justiça Federal proferida, nos autos da Ação Ordinária nº 47611-75.2014.4.01.3400, em favor dos associados da ABTA (<http://www.abta.org.br/associados.asp>).

DISPONIBILIDADE DE INFORMAÇÕES SOBRE OFERTAS DE SERVIÇOS

As prestadoras de serviços de telecomunicações 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.

Embora esta informação não seja direcionada ao consumidor, e sim àqueles interessados na atividade de comparação, tais informações estarão disponíveis no site da prestadora ao público em geral.

As prestadoras poderão solicitar identificação (CPF, nome e e-mail), mediante cadastro, de quem acessar as informações. Entretanto, tal procedimento não pode, em hipótese alguma, ser impedimento para acesso às informações. Aos estrangeiros que não tenham CPF, deve existir a opção de inserir outro tipo de documento, em campo livre.

Fundamentação: [Art. 48](#) da Resolução nº 632/2014 da Anatel e Manual Técnico-Operacional dos Procedimentos de Implantação do RGC – MORGC.

SUMÁRIO

Antes de formalizar a contratação de qualquer serviço, as operadoras deverão apresentar ao consumidor, de forma clara e organizada, as informações sobre a oferta, em um breve sumário.

Na contratação por telefone, o atendente deve falar para o consumidor as informações integrantes do sumário mencionado acima. Na contratação pela internet, a prestadora deve exibir para o consumidor as informações integrantes do sumário, antes da contratação. Na contratação presencial, quando realizadas em estabelecimento ou por meio de atendimento itinerante, o atendente deve entregar o sumário no formato impresso, manuscrito ou, a critério do consumidor, em formato eletrônico (por ex.: enviando por e-mail).

Na contratação do serviço pré-pago, quando o consumidor for habilitar o chip por meio de atendimento remoto (telefone), é possível que o sumário seja falado por meio de um canal de áudio.

Na hipótese de contratação que resulte em alteração da condição comercial (de promoção, plano de serviço ou oferta), se mantém a obrigação de entregar novo sumário, todavia, pode ser limitado às informações sobre as mudanças na relação de fruição do serviço.

- **Banda larga Fixa**

A prestadora deve informar, no mínimo:

- a) os preços aplicáveis no plano, com e sem promoção;
- b) o período promocional, caso exista;
- c) a data e as regras de reajuste (índice do reajuste e a periodicidade);
- d) os valores de aquisição, instalação e manutenção dos serviços e equipamentos;
- e) as restrições à utilização do serviço;
- f) os limites de franquia e condições aplicáveis após a sua utilização, se estiver sendo contratado um plano de franquia;
- g) as velocidades mínima e média de conexão;
- h) a viabilidade de imediata instalação, ativação e utilização do serviço; e,
- i) a existência de fidelização, período e valor da multa em caso de rescisão antes do término do prazo, caso o consumidor opte por se fidelizar.

- **Telefonia Fixa**

A prestadora deve informar, no mínimo:

- a) os preços e tarifas aplicáveis no plano, com e sem promoção;
- b) o período promocional, caso exista;
- c) a data e as regras de reajuste (índice do reajuste e a periodicidade);

- d) os valores de instalação e manutenção do serviço;
- e) as restrições à utilização do serviço (ex.: se permite ligação longa distância);
- f) os limites de franquia e condições aplicáveis após a sua utilização, se estiver sendo contratado um plano de franquia;
- g) a viabilidade de imediata instalação, ativação e utilização do serviço; e,
- h) a existência de fidelização, período e valor da multa em caso de rescisão antes do término do prazo, caso o consumidor opte por se fidelizar.

- **Telefonia Móvel**

A prestadora deve informar, no mínimo:

- a) os preços aplicáveis no plano, com e sem promoção;
- b) o período promocional, caso exista;
- c) a data e as regras de reajuste (índice do reajuste e a periodicidade);
- d) o valor de aquisição do equipamento, se fizer parte da negociação;
- e) as restrições à instalação, ativação e utilização do serviço;
- f) limites de franquia e condições aplicáveis após a sua utilização, se estiver sendo contratado um plano de franquia;
- g) as velocidades mínima e média de conexão, se estiver sendo contratado um pacote de dados;
- h) a viabilidade de imediata ativação e utilização do serviço (ex.: cobertura); e,
- i) a existência de fidelização, período e valor da multa em caso de rescisão antes do término do prazo, caso o consumidor opte por se fidelizar.

- **Televisão por assinatura**

A prestadora deve informar, no mínimo:

- a) os preços aplicáveis no plano, com e sem promoção;
- b) o período promocional, caso exista;

- c) a data e as regras de reajuste (índice do reajuste e a periodicidade);
- d) os valores de aquisição, instalação e manutenção dos serviços e equipamentos;
- e) as restrições à utilização do serviço;
- f) os limites de franquia e condições aplicáveis após a sua utilização, se estiver sendo contratado um plano de franquia;
- g) a viabilidade de imediata instalação, ativação e utilização do serviço; e,
- h) a existência de fidelização, período e valor da multa em caso de rescisão antes do término do prazo, caso o consumidor opte por se fidelizar.

Fundamentação: [Art. 50](#) da Resolução nº 632/2014 da Anatel.

CONTRATO

Será efetivada uma contratação, caso o consumidor se interesse por uma oferta e queira a prestação do serviço de telecomunicações. Essa contratação implica o estabelecimento de direitos e obrigações para consumidor e prestadora e deve ser formalizada em um contrato.

- **Contratação por telefone ou internet**

A prestadora deve enviar ao consumidor, por mensagem eletrônica ou qualquer outra forma combinada com ele, o contrato de prestação do serviço e o plano de serviço contratado, bem como o login e a senha para o acesso ao espaço reservado na internet. Essa é a mesma documentação entregue em uma contratação presencial.

Fundamentação: [Art. 51](#) da Resolução nº 632/2014 da Anatel.

- **Contratação presencial**

Ao fim do atendimento, a prestadora deve entregar o contrato de prestação do serviço e o plano de serviço contratado, bem como o login e a senha para o acesso ao espaço reservado na internet.

Fundamentação: [Art. 51](#) da Resolução nº 632/2014 da Anatel.

CRÉDITO PRÉ-PAGO

Os serviços de telecomunicações podem ser prestados nas formas pré-paga ou pós-paga, ou seja, mediante pagamento antes ou depois da prestação do serviço. Os serviços remunerados na forma pré-paga possuem as seguintes regras:

- **Crédito perto de acabar**

A prestadora deve avisar ao cliente quando os créditos estiverem próximos de acabar ou de perder a validade.

Fundamentação: [Art. 72](#) da Resolução nº 632/2014 da Anatel.

- **Validade**

As informações sobre a validade do crédito devem estar disponíveis ao consumidor antes de sua aquisição. A regra vale para os créditos vendidos em qualquer ponto de venda, ligados ou não à operadora.

No caso de venda de créditos por meio de cartão, o prazo de validade deve estar impresso na face do cartão.

As prestadoras disponibilizam canais próprios (via Mensagem de Texto e Número Telefônico) a serem acessados gratuitamente pelo consumidor para informação sobre a validade dos créditos.

Atenção: A informação sobre a validade do crédito deve corresponder à localidade de origem da linha, inclusive para o caso dos usuários fora de sua área de registro (roaming).

Fundamentação: [Art. 69](#) da Resolução nº 632/2014 da Anatel e Manual Técnico-Operacional dos Procedimentos de Implantação do RGC – MORGC.

- **Validade mínima**

Caso as prestadoras ofertem créditos com prazo de validade, todas as recargas de serviço pré-pago efetuadas a partir do dia 8 de julho de 2014 devem ter validade

mínima de 30 dias, mesmo que os créditos tenham sido adquiridos em alguma promoção.

Nas lojas próprias e nos pontos de recarga eletrônica (supermercados, por exemplo), as operadoras devem oferecer também opções de créditos com prazo de validade de 90 e 180 dias.

Fundamentação: [Arts. 67, 68 e 70](#) da Resolução nº 632/2014 da Anatel.

FIDELIZAÇÃO

O consumidor pode optar por ser fidelizado em qualquer serviço de telecomunicações, caso a prestadora ofereça benefícios em contrapartida e o consumidor considere esses benefícios vantajosos.

- **Contrato**

Caso o consumidor opte por se fidelizar, deverá ser entregue a ele um contrato de permanência. O Contrato de Permanência é um documento distinto e não se confunde com o Contrato de Prestação do Serviço, embora esteja ligado a ele.

Nesse contrato de permanência deve constar: a) o prazo de fidelização aplicável; b) a descrição do benefício concedido e seu valor; c) o valor da multa em caso de rescisão antecipada do contrato; e, d) o contrato de prestação de serviço a que se vincula.

Fundamentação: [Art. 57](#) da Resolução nº 632/2014 da Anatel.

- **Prazo**

Os planos de fidelização para consumidores pessoa física não podem, em caso algum, ser superiores a 12 meses.

Para pessoas jurídicas, o procedimento é diferenciado. O prazo de permanência é de livre negociação, devendo ser garantida a elas possibilidade de contratar com prazo máximo de 12 meses.

Fundamentação: [Arts. 57 e 59](#) da Resolução nº 632/2014 da Anatel.

- **Multa por cancelamento antes do prazo**

Em caso de cancelamento do contrato de prestação de serviço antes do prazo final de permanência mínima (fidelização), poderá ser cobrada multa de rescisão.

A multa deverá ser proporcional ao tempo restante da fidelização e nunca superior ao valor do benefício recebido.

No entanto, se o cancelamento for solicitado porque a prestadora descumpriu o contrato ou outra obrigação legal, o consumidor não precisa pagar a multa por quebra de fidelização (do contrato de permanência). A prestadora, contudo, poderá discordar se conseguir comprovar a improcedência do alegado pelo consumidor. Essa situação deverá ser analisada caso a caso pela prestadora.

Fundamentação: [Art. 58](#) da Resolução nº 632/2014 da Anatel.

OFERTA CONJUNTA (COMBO)

As ofertas conjuntas (combos) das prestadoras são ofertas de diferentes serviços de telecomunicações combinados em um mesmo contrato, um mesmo documento de cobrança (as ofertas conjuntas mais comuns no mercado, hoje em dia, por exemplo, são de televisão por assinatura, telefonia fixa e banda larga fixa). Também são considerados combos aqueles serviços adquiridos antes da entrada em vigor do RGC divididos em mais de um contrato que foram apresentados ao consumidor como uma oferta conjunta. As prestadoras podem fazer este tipo de oferta e, em muitos casos, ela é vantajosa para o consumidor.

É importante saber que a contratação de um combo não necessariamente implicará em fidelização.

- **Documento de cobrança**

O consumidor receberá um único documento de cobrança referente a todos os serviços prestados no combo contratado. Neste caso, não será possível solicitar a emissão desse documento em separado para cada serviço prestado.

Fundamentação: [Art. 75, §3º](#) da Resolução nº 632/2014 da Anatel.

- **Regras para as ofertas conjuntas (combos) das prestadoras**

Além do combo, as prestadoras têm a obrigação de fornecer os serviços que constam no combo de forma isolada, ou seja, é proibida a venda casada. É obrigação da prestadora informar ao consumidor quanto ele pagará pelos serviços caso os contrate de forma conjunta ou avulsa. E, em nenhum caso, o preço de um serviço vendido de forma avulsa pode ser superior ao preço de um pacote de serviços vendidos em conjunto (combo) em que o serviço está incluído em condições semelhantes de fruição.

Fundamentação: [Arts. 43, 53 e 54](#) da Resolução nº 632/2014 da Anatel.

- **Reajuste***

Os serviços dentro de um combo só poderão ser reajustados conjuntamente, uma vez a cada doze meses.

Para efeitos de harmonização das datas de reajuste, as prestadoras poderão postergar o reajuste dos serviços que forem completando 12 (doze) meses, até que todos os serviços integrantes do combo tenham completado 12 (doze) meses desde o último do reajuste, e então aplicar o índice de reajuste acumulado até a data.

Fundamentação: [Art. 55*](#) da Resolução nº 632/2014 da Anatel.

*regra suspensa por decisão liminar da Justiça Federal proferida, nos autos da Ação Ordinária nº 47611-75.2014.4.01.3400, em favor dos associados da ABTA (<http://www.abta.org.br/associados.asp>).

- **Rescisão (cancelamento)**

Não é possível o cancelamento de apenas um dos serviços do combo, o contrato do combo deve ser cancelado como um todo. Se o consumidor já não se interessar por um dos serviços ofertados no combo, ele pode cancelar o contrato e contratar outro combo.

Atenção: Ao tomar essa decisão é importante que o consumidor tenha em mente que ele ainda poderá ser cobrado por contas em aberto ou, em alguns casos, ter de pagar uma multa proporcional caso esteja fidelizado.

Fundamentação: [Art. 56](#) da Resolução nº 632/2014 da Anatel e Manual Técnico-Operacional dos Procedimentos de Implantação do RGC – MORGC.

COBRANÇA

DOCUMENTO DE COBRANÇA

As prestações de serviço de telecomunicações são remuneradas, ou seja, o consumidor deve pagar pelo serviço que contratou.

- **Cobrança de serviços de valor adicionado e outros serviços na conta**

A prestadora pode cobrar, dentro do documento de cobrança, por serviços de valor adicionado e outras facilidades que decorram da prestação de serviços de telecomunicações. Entretanto, no que se refere a outros serviços, a cobrança de qualquer valor devido que não decorra da prestação de serviços de telecomunicações (ex. doação a uma entidade) depende de prévia e expressa autorização do consumidor.

Fundamentação: [Art. 64](#) da Resolução nº 632/2014 da Anatel.

- **Data de vencimento**

A prestadora deve oferecer ao consumidor, no mínimo, 6 (seis) possíveis datas de vencimento do documento de cobrança, distribuídas uniformemente entre os dias do mês. O consumidor escolhe a que mais se adequar às suas necessidades.

Caso seja necessária a mudança da data de vencimento escolhida pelo consumidor, a prestadora deve entrar em contato com o consumidor e negociar a alteração, oferecendo 6 (seis) possíveis datas de vencimento.

Fundamentação: [Art. 76, § 3º](#) da Resolução nº 632/2014 da Anatel.

- **Emissão**

O consumidor pode requerer a emissão de documento de cobrança em separado para cada serviço prestado, exceto quando o serviço for contratado como oferta conjunta (combo).

A prestadora não pode cobrar pela emissão de documento de cobrança, nem pela emissão de sua segunda via.

Fundamentação: [Arts. 75 e 76, §2º](#) da Resolução nº 632/2014 da Anatel.

- **Forma de recebimento**

Constitui obrigação da prestadora entregar ao consumidor o documento de cobrança, pelo menos, 5 (cinco) dias antes da data do vencimento, além de disponibilizá-lo na internet. Havendo autorização prévia e expressa do usuário, o documento de cobrança pode passar a ser fornecido apenas por meio eletrônico.

Fundamentação: [Art. 76, §1º](#) da Resolução nº 632/2014 da Anatel.

- **Prazo para recebimento**

O documento de cobrança deve ser entregue, pelo menos, 5 (cinco) dias antes do vencimento. A responsabilidade pela entrega desse documento é da prestadora, não podendo o consumidor arcar com as consequências de eventual atraso.

No entanto, caso não receba o documento de cobrança no prazo, o consumidor deve contatar a empresa para solicitar a emissão da segunda via do documento de cobrança e efetuar seu pagamento. O não recebimento da conta na data não libera o consumidor de pagar juros e multa se o pagamento for feito fora do prazo. Assim, se a prestadora disponibilizar outra forma de pagamento, cabe ao consumidor utilizá-las para o pagamento da dívida.

Fundamentação: [Art. 76](#) da Resolução nº 632/2014 da Anatel.

- **Prazo para a prestadora realizar cobrança e consequência do atraso**

O documento de cobrança encaminhado ao consumidor deve corresponder, em regra, a 30 dias de prestação de serviço, sendo possível, no entanto, que a prestadora inclua no documento valores referentes a serviços prestados há até 90 (noventa) dias.

Se a prestadora deixar de realizar a cobrança da conta no prazo, ela deve negociar com o consumidor a forma de cobrança: é garantido ao consumidor a possibilidade de

receber a conta em separado e parcelar os valores, no mínimo, pelo número de meses correspondentes ao período de atraso na apresentação da cobrança.

Atenção: A prestadora só pode aplicar suspensão parcial ou total em virtude de débitos apresentados ao consumidor fora do prazo, quando o consumidor não pagá-los no prazo negociado para pagamento.

A regulamentação da Anatel, entretanto, não estabelece um prazo máximo para que a prestadora possa cobrar por serviços prestados, desde que garanta ao consumidor a possibilidade de receber a conta em separado e parcelar os valores, no mínimo, pelo número de meses correspondentes ao período de atraso na apresentação da cobrança.

Fundamentação: [Art. 78](#) da Resolução nº 632/2014 da Anatel.

CONTESTAÇÃO E RESTITUIÇÃO

Recebido o documento de cobrança, o consumidor tem direito de contestar débitos que acredita serem indevidos. Caso o consumidor já tenha quitado o documento de cobrança, ele pode pedir restituição do valor pago indevidamente.

- **Contestação de cobranças da operadora**

Se o consumidor contratou um plano de serviço por um valor e na sua conta veio um valor diferente, recomenda-se que o consumidor consulte o contrato e/ou regulamento do plano o que está incluído e, assim, verifique se o valor cobrado se refere ao excedente de minutos ou de consumo de dados que o consumidor contratou.

Caso o consumidor, antes do pagamento, não reconheça algum dos itens da conta, deve entrar em contato com a prestadora e solicitar a segunda via do documento de cobrança, sem as chamadas e/ou serviços não reconhecidos. Uma nova cobrança do item questionado fica condicionada a apresentação de justificativa da prestadora.

Por outro lado, caso o consumidor já tenha pago, deve entrar em contato com a prestadora e solicitar a devolução da quantia paga referente às chamadas e/ou

serviços não reconhecidos. Se a prestadora não responder em 30 dias, ela fica obrigada a devolver em dobro, acrescidos de correção monetária e juros. O valor deve ser devolvido, a seu critério, no próximo documento de cobrança (pós-pago), por meio de créditos com validade mínima de 90 (noventa) dias (pré-pago) ou por pagamento via sistema bancário.

O mesmo vale para os serviços adicionais. Para saber se a cobrança é devida ou não, verifique, no seu contrato, quais são os serviços extras, qual a franquia mínima de utilização, se essa franquia deve ser paga mesmo se não for utilizada em sua totalidade e qual é o valor cobrado quando houver excedente.

O prazo para a contestação das contas vencidas a partir de 8.7.2014 passa a ser de 3 (três) anos, contados a partir da data da cobrança considerada indevida. Para as contas que venceram até o dia 7.7.2014, portanto, o consumidor terá prazos conforme a regulamentação anterior, em geral bem menores.

Atenção: Se a prestadora constatar que a contestação do consumidor é improcedente, após o prazo de 30 (trinta) dias de sua resposta, ou seja, após ter devolvido o valor contestado em dobro, a prestadora poderá negociar com o consumidor a devolução de todo o valor recebido.

Fundamentação: [Arts. 81 a 86](#) da Resolução nº 632/2014 da Anatel e Art. 42 do Código de Defesa do Consumidor.

- **Contestação de débitos suspende os prazos**

A apresentação da contestação dos débitos por parte do consumidor suspende os prazos para suspensão parcial e total do provimento do serviço até que o consumidor seja notificado da resposta da prestadora à sua contestação.

Na hipótese de a prestadora ter emitido novo documento de cobrança sem os débitos questionados, enquanto analisa a demanda, os prazos para suspensão do serviço são contados normalmente.

Fundamentação: [Art. 82](#) da Resolução nº 632/2014 da Anatel.

- **Restituição de valores pagos pelo consumidor e cobrados indevidamente da prestadora**

Quando o consumidor pagar valores cobrados indevidamente terá direito ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais.

A restituição dos valores pagos em razão de cobrança indevida deve ser devolvida, a critério do consumidor:

- a) por meio de abatimento no documento de cobrança seguinte, contados da identificação da cobrança ou após transcorridos o prazo de 30 (trinta) dias para resposta da prestadora.
- b) por pagamento em créditos, no prazo máximo de 10 (dez) dias contados da identificação da cobrança ou após transcorridos o prazo de 30 dias para resposta da prestadora. Os créditos terão validade mínima de 90 (noventa) dias ou a validade do crédito contestado, o que for maior.
- c) por pagamento via sistema bancário, no prazo máximo de 30 (trinta) dias contados da identificação da cobrança ou após transcorridos o prazo de 30 (trinta) dias para resposta da prestadora. Quando o consumidor optar pela devolução via sistema bancário, mediante devolução no cartão de crédito, o prazo de 30 (trinta) dias é para o envio pela prestadora de serviço de telecomunicações da notificação do crédito para a administradora do cartão.

Fundamentação: [Art. 85, parágrafo único](#) da Resolução nº 632/2014 da Anatel.

INADIMPLENTO

O consumidor que não pagar o documento de cobrança está em débito com a prestadora e, portanto, inadimplente.

- **Débito de diversas contas**

No caso de várias contas em atraso, a prestadora pode cobrar o valor de uma só vez. Por liberalidade, ela pode promover a negociação da dívida com o consumidor inadimplente, encaminhando o termo de acordo e as parcelas referentes ao valor

pactuado em documento de cobrança em separado ou (até 10.3.2016) no mesmo documento de cobrança. Nesse caso, após a celebração do acordo, o serviço deve ser estabelecido em 24 (vinte e quatro) horas, e não pode haver restrição à prestação do serviço no transcorrer do período pactuado, se o consumidor estiver cumprindo com sua parte nesse acordo.

Fundamentação: [Art. 101](#) da Resolução nº 632/2014 da Anatel.

- **Suspensão de serviços***

Em caso de inadimplência, a prestadora pode suspender os serviços de forma gradual, respeitando prazos contados a partir da data em que o consumidor for notificado da existência de débito vencido ou de término do prazo de validade do crédito. Os prazos são os seguintes:

a) 15 (quinze) dias após notificação: a prestadora poderá suspender parcialmente o provimento dos serviços e facilidades que importem custo para o consumidor (esta medida é chamada de suspensão parcial);

*suspensão parcial nos serviços de Banda Larga e TV por Assinatura está suspensa por decisão liminar da Justiça Federal proferida, nos autos da Ação Ordinária nº 47611-75.2014.4.01.3400, em favor dos associados da ABTA (<http://www.abta.org.br/associados.asp>).

b) 30 (trinta) dias após o início da suspensão parcial: a prestadora poderá suspender totalmente o provimento do serviço. A partir desse momento, é proibida a cobrança de assinatura ou qualquer outro valor referente à prestação de serviços (suspensão total);

c) 30 (trinta) dias após o início da suspensão total: a prestadora poderá desativar definitivamente o serviço prestado ao consumidor e rescindir o contrato de prestação do serviço. Apenas depois da rescisão do contrato é que a prestadora poderá incluir o registro de débito em sistemas de proteção ao crédito, desde que encaminhe para o consumidor comprovante escrito da rescisão (por e-mail ou correspondência), no prazo máximo de 7 (sete) dias.

Caso o consumidor efetue o pagamento antes da rescisão, a prestadora deve restabelecer o serviço em 24 (vinte e quatro) horas, contadas a partir do conhecimento da quitação do débito ou da inserção de créditos.

É importante notar que o consumidor poderá ser cobrado durante o período de notificação e suspensão parcial do serviço, uma vez que o serviço esteve disponível ao consumidor.

Fundamentação: [Arts. 90 a 103](#) da Resolução nº 632/2014 da Anatel.

* Arts. 92 II e II e 93 **estão** suspensos por decisão liminar da Justiça Federal proferida, nos autos da Ação Ordinária nº 47611-75.2014.4.01.3400 em favor dos associados da ABTA (<http://www.abta.org.br/associados.asp>).

- **Prazo para reativação de serviço suspenso após pagamento**

A prestadora tem até 24 (vinte e quatro) horas a partir do conhecimento da quitação do débito, da inserção de créditos ou do pagamento da primeira parcela do acordo para restabelecer a prestação do serviço.

O recomendado é que o consumidor encaminhe o comprovante de pagamento para a prestadora e peça o número de protocolo deste envio, para um controle maior do prazo de restabelecimento do serviço.

É proibida qualquer cobrança de tarifa ou preço para o reestabelecimento do serviço.

Fundamentação: [Arts. 100, 101, § 1º e 102](#) da Resolução nº 632/2014 da Anatel.

EDITORIAL

Na versão do Manual Explicativo (RGC) do dia 20 de agosto de 2014, houve algumas modificações.

Nos seguintes itens:

OFERTA E CONTRATAÇÃO >> CRÉDITO PRÉ-PAGO >> Validade mínima: Acréscimo de conteúdo no primeiro parágrafo.

OFERTA E CONTRATAÇÃO >> OFERTA CONJUNTA (COMBO) >> Regras para as ofertas conjuntas (combos) das prestadoras: Acréscimo de conteúdo no primeiro parágrafo.

COBRANÇA >> DOCUMENTO DE COBRANÇA >> Prazo para recebimento: Acréscimo de conteúdo no segundo parágrafo.

Na versão do Manual Explicativo (RGC) do dia 26 de setembro de 2014, houve algumas modificações.

Nos seguintes itens:

ATENDIMENTO >> FORMAS E PROCEDIMENTOS: Reformulação do título.

ATENDIMENTO >> FORMAS E PROCEDIMENTOS >> Setor de Atendimento Presencial: Acréscimo de subtítulo.

ATENDIMENTO >> FORMAS E PROCEDIMENTOS >> Protocolo: Acréscimo do quarto parágrafo.

ATENDIMENTO >> FORMAS E PROCEDIMENTOS >> Tempo de espera: Modificado o título.

COBRANÇA >> INADIMPLEMENTO >> Débito de diversas contas: Alteração na data.

Na versão do Manual Explicativo (RGC) do dia 10 de novembro de 2014, houve algumas modificações.

Nos seguintes itens:

ATENDIMENTO >> FORMAS E PROCEDIMENTOS >> Setor de atendimento presencial: Acréscimo da última palavra do terceiro parágrafo.

ATENDIMENTO >> FORMAS E PROCEDIMENTOS >> Protocolo: Inclusão de frase no final do quarto parágrafo.

ATENDIMENTO >> FORMAS E PROCEDIMENTOS >> Histórico das demandas: Acréscimo deste subtítulo.

ATENDIMENTO >> RETORNO IMEDIATO DA LIGAÇÃO: Alteração no primeiro parágrafo com inclusão de informação.

OFERTA E CONTRATAÇÃO >> MENSAGEM PUBLICITÁRIA: Alteração no primeiro e exclusão de palavra no segundo parágrafo.

OFERTA E CONTRATAÇÃO >> DISPONIBILIDADE DE INFORMAÇÕES SOBRE OFERTAS DE SERVIÇOS: Acréscimo deste título.

COBRANÇA >> DOCUMENTO DE COBRANÇA >> Prazo para a prestadora realizar cobrança e consequência do atraso: Acréscimo do quarto parágrafo.

COBRANÇA >> CONTESTAÇÃO E RESTITUIÇÃO >> Contestação de cobranças da operadora: Inclusão de frase no terceiro parágrafo.