



# Proposta de Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações









Rodrigo Zerbone  
Conselheiro Relator

Brasília/DF  
Fevereiro/2014





-  Disposições Gerais
-  Direitos e Deveres dos Consumidores
-  Atendimento
-  Oferta
-  Cobrança
-  Disposições Finais e Transitórias



# Visão Geral

- ✓ O Regulamento possui número de dispositivos equivalente ao que está sendo revogado em regulamentos específicos;
- ✓ Objetivos: uniformização entre todos os serviços e aprofundamento de direitos e garantias dos consumidores;
- ✓ Ótica Consumerista: conceituação do Consumidor, nos termos do CDC, aplicado a telecomunicações;
- ✓ Obrigações diferenciadas para pequenas e micro empresas.



# Direitos e Deveres dos Consumidores

# Direitos e Deveres dos Consumidores

- ✓ Capítulo inserido após a Consulta Pública, sistematizando os direitos e deveres previstos nos regulamentos específicos;
- ✓ Proposta de inclusão do Relator:
  - Não recebimento de mensagem de cunho publicitário em sua Estação Móvel, salvo na hipótese de consentimento prévio, livre e expresso;



# Atendimento

- ✓ Histórico de demandas dos últimos 3 anos:
  - Envio ao consumidor caso solicitado;
  - Disponível na internet.
- ✓ Atendimento por meio de canal único por operadoras que ofertem serviços de forma conjunta;
- ✓ Prestadora deve localizar demandas do consumidor mesmo sem o protocolo;



## ✓ Rescisão:

- Por atendente: efeito imediato;
- De forma automática: poderá ser realizada por telefone, internet e por terminais de autoatendimento e será efetivada em até 2 dias úteis, período no qual o consumidor poderá desistir (processo semelhante à portabilidade).

# Atendimento pela Internet

- ✓ Espaço Reservado do Consumidor:
  - Cópia e sumário do contrato, plano de serviço, documento de cobrança, relatório detalhado, histórico de demandas, solicitação de cópia das gravações no *call center*, perfil de consumo, acompanhamento do uso do serviço durante sua fruição e cancelamento automático, dentre outros;
  - Vedado condicionamento de acesso;
  - Garantia de acesso por 6 meses após rescisão.

# Atendimento por Telefone

- ✓ Gravação de todas as interações, inclusive aquelas iniciadas pela prestadora, que devem ser armazenadas por até 6 meses e podem ser requeridas pelo consumidor;
- ✓ Prestadora deve retornar a ligação em caso de descontinuidade da chamada;
- ✓ Recebimento de chamadas fixas e móveis;
- ✓ Rescisão por atendente e de forma automática;

# Atendimento no Estabelecimento

- ✓ Setor de Atendimento Presencial;
- ✓ Estabelecimento Associado à Marca da Prestadora;
- ✓ Atendimento em todos os municípios pelas concessionárias do STFC.

# Setor de Atendimento Presencial

- ✓ Loja com atendimento pessoal, apto a resolver todas as demandas do consumidor, vedado o encaminhamento ao atendimento remoto;
- ✓ Concessionárias do STFC e Prestadoras do SMP em microrregiões com mais de 100 mil habitantes e mais um SAP a cada 400 mil habitantes;
- ✓ Atendimento em até 30 minutos.

# Estabelecimentos associados à marca da Prestadora

- ✓ Qualquer estabelecimento associado exclusivamente à marca da prestadora (lojas exclusivas)
- ✓ Regras diferentes entre dois grupos de prestadoras:
  - Autorizadas de STFC, SCM e SeAC – acesso ao atendimento remoto ou protocolo e encaminhamento de quaisquer demandas do consumidor;

## Estabelecimentos associados à marca da Prestadora

- ✓ Regras diferentes entre dois grupos de prestadoras (cont.):
  - Autorizadas de STFC, SCM e SeAC – (...)
  - **Concessionárias do STFC e Prestadoras do SMP**  
– atendimento presencial ou disponibilização de terminal com linha direta de contato com atendente, opções de autoatendimento, rescisão automática, registro de solicitações e reclamações, acesso a todos os canais de interação remota com a prestadora, inclusive espaço reservado na internet.



# Atendimentos de Concessionárias do STFC

- ✓ Além das obrigações anteriores, as concessionárias do STFC devem dispor de ao menos um estabelecimento por município que registre e encaminhe pedidos de informação, reclamações e solicitações.





# Oferta



# Disposições Gerais de Oferta

- ✓ Apresentação de todos os planos comercializados na página na Internet da Prestadora;
- ✓ Todas as ofertas devem estar disponíveis a todos os interessados, inclusive atuais consumidores, sem distinção fundada na data de adesão ou qualquer outra discriminação na área geográfica da oferta;
- ✓ Consumidor inadimplente: deve ser ofertado um plano de escolha da prestadora, sendo vedada a recusa de contratação de plano pré-pago;
- ✓ Dispensada a homologação: comunicação à Anatel com antecedência de 2 dias úteis. Ressalvado o STFC.

# Contratação

- ✓ Consolidação das informações relevantes da oferta em Sumário a ser entregue ao consumidor antes da Contratação;
- ✓ Comunicado de alteração ou extinção de planos ou promoções com antecedência mínima de 30 dias;
- ✓ Combos: um só contrato, valor discriminado com e sem fidelização, informação do valor avulso de cada serviço e reajuste em data única.



# Cobrança

# Pré-Pago

- ✓ Validade mínima de créditos de 30 dias, com comercialização obrigatória de créditos de 90 e 180 dias;
- ✓ Revalidação do saldo de créditos já vencidos quando da inserção de novos créditos;
- ✓ Comunicação ao consumidor quando os créditos estiverem na iminência de acabar ou expirar;

# Pós-Pago

- ✓ Proibição de cobrança antecipada;
- ✓ Fatura deve detalhar o valor dos tributos por serviço, na forma da Lei nº 12.741/2012;
- ✓ Fatura terá campo “Mensagens Importantes” contendo novos serviços contratados, alterações nas condições de provimento, promoções a expirar, término do prazo de permanência, reajustes, existência de débito vencido;
- ✓ Comunicação quando o consumo se aproximar da franquia contratada.

# Contestação

- ✓ Prazo de 3 anos para contestação de débitos;
- ✓ Emissão sem ônus de novo documento de cobrança sem os valores contestados;
- ✓ Em caso de ausência de resposta à contestação do consumidor no prazo de 30 dias, a prestadora deverá devolver em dobro o valor questionado e já pago;

# Disposições Finais e Transitórias

- ✓ Criação de Grupo de Implementação composto por Anatel e prestadoras;
- ✓ Vigência geral em 120 dias, salvo dispositivos específicos que exigem prazo maior de implantação.





**Obrigado!**

Brasília/DF  
Fevereiro/2014