


## ANEXO V

### QUADRO ILUSTRATIVO DE DISTRIBUIÇÃO DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES NOS ITENS DE VERIFICAÇÃO

	Distribuição dos Direitos do Consumidor nos Itens de Verificação do Procedimento de Fiscalização das Obrigações Estabelecidas no RGC (incisos do art. 3º)
<b>1. Regras Gerais do Atendimento</b>	<b>7. Contratação de Serviços de Telecomunicações</b>
<input checked="" type="checkbox"/> IV <input checked="" type="checkbox"/> XIV <input checked="" type="checkbox"/> IX <input checked="" type="checkbox"/> XVII	<input checked="" type="checkbox"/> I <input checked="" type="checkbox"/> III <input checked="" type="checkbox"/> XVI <input checked="" type="checkbox"/> II <input checked="" type="checkbox"/> IV <input checked="" type="checkbox"/> XVIII
<b>2. Atendimento Telefônico</b>	<b>8. Cobrança e Negociação</b>
<input checked="" type="checkbox"/> IV <input checked="" type="checkbox"/> XIV <input checked="" type="checkbox"/> IX <input checked="" type="checkbox"/> XVII	<input checked="" type="checkbox"/> V <input checked="" type="checkbox"/> XX <input checked="" type="checkbox"/> XII
<b>3. Atendimento por Internet</b>	<b>9. Cobrança de Serviço na Modalidade Pré-Paga</b>
<input checked="" type="checkbox"/> IV <input checked="" type="checkbox"/> XIV <input checked="" type="checkbox"/> IX <input checked="" type="checkbox"/> XVII	<input checked="" type="checkbox"/> IV
<b>4. Atendimento Presencial</b>	<b>10. Cobrança de Serviço na Modalidade Pós-Paga</b>
<input checked="" type="checkbox"/> IV <input checked="" type="checkbox"/> X <input checked="" type="checkbox"/> XVII <input checked="" type="checkbox"/> IX <input checked="" type="checkbox"/> XIV	<input checked="" type="checkbox"/> IV <input checked="" type="checkbox"/> VII <input checked="" type="checkbox"/> X <input checked="" type="checkbox"/> V <input checked="" type="checkbox"/> VIII
<b>5. Solicitação de Cancelamento de Serviço</b>	<b>11. Contestação e Devolução de Valores</b>
<input checked="" type="checkbox"/> IX <input checked="" type="checkbox"/> XVIII <input checked="" type="checkbox"/> XV	<input checked="" type="checkbox"/> III <input checked="" type="checkbox"/> XX <input checked="" type="checkbox"/> XI
<b>6. Oferta de Serviços de Telecomunicações</b>	<b>12. Suspensão e Rescisão por Falta de Pagamento ou Inserção de Créditos</b>
<input checked="" type="checkbox"/> III <input checked="" type="checkbox"/> XIII <input checked="" type="checkbox"/> IV	<input checked="" type="checkbox"/> IV <input checked="" type="checkbox"/> XII <input checked="" type="checkbox"/> VI <input checked="" type="checkbox"/> XIX