

- [Acesso rápido](#)
- [Órgãos do Governo](#)
- [Acesso à Informação](#)
- [Legislação](#)
- [Acessibilidade](#)
- [Redefinir Cookies](#)
- [Mudar para o modo de alto contraste](#)

## Minha conta

---

[Dados Pessoais](#)

[Segurança da Conta](#)

[Privacidade](#)

## Serviços

---

[Carteira de Documentos](#)

[Baixar certidões](#)

[Assinar documentos digitalmente](#)

[Notificações](#)

[Consultar serviços solicitados](#)

[Agenda GOV.BR](#)

[Abrir menu principal de navegação](#)  
[Agência Nacional de Telecomunicações](#)

Termos mais buscados

- [assinatura](#)
- [enem](#)
- [inss](#)
- [mei](#)
- [imposto de renda](#)

Termos mais buscados

- [assinatura](#)
- [enem](#)
- [inss](#)



O que você procura?

- [Assuntos](#)
  - [5G](#)
    - [Espaço 5G](#)
    - [Tecnologia 5G](#)
    - [Notícias 5G](#)
    - [Leilão de Espectro 5G](#)
    - [Perguntas e Respostas sobre o 5G](#)
    - [Compromissos do Leilão do 5G](#)
    - [Painel de Acompanhamento](#)
    - [Celulares Certificados](#)
  - [Acessibilidade](#)
  - [Atuação Internacional](#)
    - [Relações Internacionais](#)
    - [Comissões Brasileiras de Comunicação](#)
  - [Celular Legal](#)
    - [Consulte Sua Situação](#)
    - [Entenda o Projeto](#)
    - [Benefícios e Objetivos Principais](#)
    - [O Que Muda Com o Projeto](#)
    - [Selo de Certificação Anatel](#)
    - [Meu Aparelho Não Funciona](#)
    - [Identificação Internacional de Equipamento Móvel - IMEI](#)
    - [Antes de Comprar](#)
    - [O Que Fazer](#)
    - [Celular Roubado](#)
    - [Celular Seguro](#)
    - [Perguntas Frequentes](#)
  - [Coronavírus](#)
  - [Dicas contra Fraudes](#)
  - [Notícias](#)
  - [Processo Sancionador](#)
  - [Segurança Cibernética](#)
  - [Segurança Pública](#)
- [Acesso à Informação](#)
  - [Institucional](#)
  - [Ações e Programas](#)
    - [Plano Plurianual \(PPA\) 2020-2023](#)
    - [Planejamento Estratégico](#)
    - [Plano de Integridade](#)
    - [Avaliação de Desempenho Institucional](#)
    - [Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC](#)
    - [Carta de Serviços](#)
    - [Transformagov](#)
    - [Levantamento Integrado de Governança do TCU](#)
  - [Participação Social](#)

- [Auditorias](#)
  - [Relatórios de Gestão](#)
  - [Auditoria Interna](#)
  - [Relatórios e Informes dos Órgãos de Controle](#)
- [Convênios e Transferências](#)
- [Receitas e Despesas](#)
- [Licitações e Contratos](#)
- [Servidores](#)
- [Informações Classificadas](#)
- [Serviço de Informação ao Cidadão \(SIC\)](#)
- [Perguntas Frequentes](#)
- [Dados Abertos](#)
- [Governança](#)
- [Tratamento de Dados Pessoais](#)
  - [Aviso de Privacidade](#)
  - [Compartilhamento de Dados](#)
  - [Relatórios Órgãos de Controle](#)
- [Transparência e Prestação de Contas](#)
- [Pesquisa Pública do SEI](#)
- [Canais de Atendimento](#)
  - [Aplicativo](#)
  - [Internet](#)
  - [Presencial](#)
  - [Telefone](#)
  - [Ouvidoria](#)
    - [Pesquisa de Satisfação](#)
  - [Imprensa](#)
  - [Sistemas](#)
- [Centrais de Conteúdo](#)
  - [Publicações](#)
    - [Acervo Documental](#)
    - [Acervo Bibliográfico](#)
    - [Biblioteca da Anatel](#)
    - [Doações, Desfazimentos e Eliminações](#)
    - [Estudos e Pesquisas](#)
    - [Relatório Anual](#)
  - [Imagens](#)
  - [Vídeos](#)
  - [Processo Eletrônico \(SEI\)](#)
  - [Repositório de Jurisprudência](#)
  - [Solicitação de Vistas de Processo e Documento](#)
- [Composição](#)
  - [Estrutura Organizacional](#)
  - [Conselho Diretor](#)
  - [Conselho Consultivo](#)
  - [Cead](#)
  - [Comissão de Ética](#)
  - [Comitês](#)
    - [Comitê de Defesa dos Usuários de Serviços de Telecomunicações](#)
    - [Comitê de Uso do Espectro e de Órbita](#)
    - [Comitê de Infraestrutura de Telecomunicações](#)
    - [Comitê de Prestadoras de Pequeno Porte](#)
    - [Comitê Interno de Governança](#)
  - [Grupos de Trabalho](#)
    - [Gaispi](#)
    - [Gape](#)
    - [Gired](#)
    - [GT Ciber](#)
    - [GT OpenRAN](#)
    - [GT RCom](#)
    - [GT Seg](#)
- [Consumidor](#)
  - [Quer Reclamar?](#)
    - [Registrar Reclamação](#)
    - [Bloqueio de Telemarketing](#)
    - [Anatel, Procon ou Juizados Especiais?](#)
    - [Reclamação, Denúncia ou Outras Manifestações?](#)
  - [Conheça Seus Direitos](#)
    - [Telefonia Móvel](#)
    - [Telefonia Fixa](#)
    - [Banda Larga](#)
    - [Tv por Assinatura](#)
    - [Acessibilidade e inclusão nas telecomunicações](#)

- [Legislação e regulamentos da Anatel](#)
- [Participe dos Debates](#)
  - [Conselhos de Usuários](#)
  - [CDUST](#)
  - [Conselho Consultivo](#)
  - [Consultas e Audiências Públicas](#)
  - [Ouvidoria](#)
- [Compare as Prestadoras](#)
  - [Pesquisa de Satisfação e Qualidade](#)
  - [Reclamações na Anatel](#)
  - [Indicadores de Qualidade](#)
- [Habilidades Digitais](#)
- [Oi Móvel](#)
- [Projetos pró Consumidor](#)
- [Telemarketing](#)
- [Perguntas Frequentes](#)
- [Dados](#)
  - [Painéis](#)
    - [Meu Município](#)
    - [Acessos](#)
    - [Acompanhamento e Controle](#)
    - [Áreas Tarifárias](#)
    - [Arrecadação](#)
    - [Certificação de Produtos](#)
    - [Competição](#)
    - [Consumidor](#)
    - [Contratos Administrativos](#)
    - [Espectro e Órbita](#)
    - [Fiscalização](#)
    - [Gestão de Pessoas](#)
    - [Indicadores Internacionais](#)
    - [Infraestrutura](#)
    - [Outorga e Licenciamento](#)
    - [Participação Social](#)
    - [Planejamento](#)
    - [Portabilidade](#)
    - [Qualidade](#)
    - [Radiodifusão](#)
    - [Regulamentação](#)
    - [Utilidade Pública](#)
  - [Coleta de Dados Setoriais](#)
    - [Coletas de Dados de Acessos](#)
    - [Coletas de Dados de Acompanhamento Econômico](#)
    - [Coleta de Dados de Infraestrutura de Transporte](#)
    - [Manual do Sistema Coleta de Dados Anatel](#)
  - [Infraestrutura](#)
    - [Antenas nos Municípios](#)
    - [Coleta de Dados de Infraestrutura de Transporte](#)
    - [Cabos Submarinos](#)
    - [Medições de Campo Eletromagnético](#)
    - [PERT](#)
    - [Telefonia Fixa](#)
  - [Qualidade](#)
    - [Qualidade dos Serviços](#)
    - [Pesquisa de Satisfação e Qualidade](#)
    - [Reclamações na Anatel](#)
  - [Relatórios de Acompanhamento](#)
    - [2022](#)
    - [2021](#)
    - [2020](#)
    - [2019](#)
    - [2018](#)
    - [2016](#)
    - [2015](#)
  - [Utilidade Pública](#)
    - [Alertas de Desastres](#)
    - [Cadastro Pré-Pago](#)
  - [Dados Abertos](#)
- [Legislação](#)
  - [Resoluções](#)
  - [Súmulas](#)
  - [Portarias de Delegação](#)
  - [Portarias Normativas](#)

- [Resoluções Internas](#)
- [Metodologias de Cálculo de Multa](#)
- [Glossário](#)
- [Atos](#)
  - [Atos de Certificação de Produtos](#)
  - [Atos de Requisitos Técnicos de Gestão do Espectro](#)
  - [Atos de Numeração](#)
- [Fiscalização](#)
  - [Procedimentos de Fiscalização](#)
  - [Instruções de Fiscalização](#)
- [Demais Normas](#)
  - [Leis](#)
  - [Decretos](#)
  - [Normas do Ministério das Comunicações](#)
  - [Instruções do Dentel](#)
- [Regulado](#)
  - [Acompanhamento e Controle](#)
  - [Agenda Regulatória](#)
  - [Arrecadação](#)
  - [Certificação de Produtos](#)
  - [Competição](#)
  - [Espectro](#)
  - [Fiscalização](#)
  - [Numeração](#)
  - [Outorga](#)
  - [Prestadoras de Pequeno Porte](#)
  - [Radiodifusão](#)
  - [Radiofrequência](#)
  - [Satélite](#)
  - [Universalização e Ampliação do Acesso](#)
  - [Perguntas Frequentes](#)
- [GOV.BR](#)
  - [Serviços](#)
    - [Buscar serviços por](#)
      - [Categorias](#)
      - [Órgãos](#)
      - [Estados](#)
    - [Serviços por público alvo](#)
      - [Cidadãos](#)
      - [Empresas](#)
      - [Órgãos e Entidades Públicas](#)
      - [Demais segmentos \(ONGs, organizações sociais, etc\)](#)
      - [Servidor Público](#)
  - [Temas em Destaque](#)
    - [Orçamento Nacional](#)
    - [Redes de Atendimento do Governo Federal](#)
    - [Proteção de Dados Pessoais](#)
    - [Serviços para Imigrantes](#)
    - [Política e Orçamento Educacionais](#)
    - [Bolsas de Estudo e Financiamentos Estudantis](#)
    - [Educação Profissional e Tecnológica](#)
    - [Educação Profissional para Jovens e Adultos](#)
    - [Trabalho e Emprego](#)
    - [Serviços para Pessoas com Deficiência](#)
    - [Combate à Discriminação Racial](#)
    - [Política de Proteção Social](#)
    - [Política para Mulheres](#)
    - [Saúde Reprodutiva da Mulher](#)
    - [Cuidados na Primeira Infância](#)
    - [Habitação Popular](#)
    - [Controle de Poluição e Resíduos Sólidos](#)
  - [Notícias](#)
    - [Serviços para o cidadão](#)
    - [Saúde](#)
    - [Agricultura e Pecuária](#)
    - [Cidadania e Assistência Social](#)
    - [Ciência e Tecnologia](#)
    - [Comunicação](#)
    - [Cultura e Esporte](#)
    - [Economia e Gestão Pública](#)
    - [Educação e Pesquisa](#)
    - [Energia](#)
    - [Forças Armadas e Defesa Civil](#)

- [Infraestrutura](#)
- [Justiça e Segurança](#)
- [Meio Ambiente](#)
- [Trabalho e Previdência](#)
- [Turismo](#)
- [Galeria de Aplicativos](#)
- [Acompanhe o Planalto](#)
- [Navegação](#)
  - [Acessibilidade](#)
  - [Mapa do Site](#)
  - [Termo de Uso e Aviso de Privacidade](#)
- [Consultar minhas solicitações](#)
- [Órgãos do Governo](#)
- [Por dentro do Gov.br](#)
  - [Dúvidas Frequentes em relação ao Portal gov.br](#)
  - [Dúvidas Frequentes da conta gov.br](#)
  - [Ajuda para Navegar o Portal](#)
  - [Conheça os elementos do Portal](#)
  - [Política de e-participação](#)
  - [Termos de Uso](#)
  - [Governo Digital](#)
  - [Guia de Edição de Serviços do Portal Gov.br](#)
- [Canais do Executivo Federal](#)
- [Dados do Governo Federal](#)
  - [Dados Abertos](#)
  - [Painel Estatístico de Pessoal](#)
  - [Painel de Compras do Governo Federal](#)
  - [Acesso à Informação](#)
- [Empresas e Negócios](#)
- [Simplifique!](#)

#### Links Úteis

- [Galeria de Aplicativos](#)
- [Participe](#)
- [Galeria de Aplicativos](#)
- [Participe](#)

#### Redes sociais

- [YouTube](#)
- [Facebook](#)
- [Flickr](#)
- [Instagram](#)

Você está aqui: [Página Inicial Consumidor](#) Perguntas Frequentes

## Perguntas Frequentes

Compartilhe: [Compartilhe por Facebook](#) [Compartilhe por LinkedIn](#) [Compartilhe por WhatsApp](#) [link para Copiar para área de transferência](#)

Publicado em 10/11/2020 11h10 Atualizado em 30/08/2022 14h26

- [Direitos do Consumidor - RGC](#)
  - [A contestação de débitos suspende os prazos para bloqueio parcial e total dos serviços?](#)

Sim. 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 emitir novo documento de cobrança sem os débitos questionados, enquanto analisa a demanda, os prazos para suspensão do serviço são contados normalmente

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

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

- [A prestadora deve avisar quando o crédito estiver acabando?](#)

A prestadora deve avisar ao cliente quando os créditos estiverem próximos de acabar ou expirar.

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

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

- [A prestadora deve disponibilizar, em sua página na Internet, mecanismo de comparação de seus planos de serviços e](#)

[promoções?](#)

Sim, a prestadora deve disponibilizar, na sua página na Internet, mecanismo de comparação de seus planos de serviços e promoções que permita aos interessados identificar a opção mais adequada ao seu perfil de consumo. A regra, contudo, não vale para as prestadoras de pequeno porte (com menos de 50 mil acessos).

Fundamentação: [Art. 44](#) da Resolução nº 632/2014.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

◦ [A prestadora é obrigada a me fornecer uma cópia do contrato de prestação de serviços?](#)

Sim. 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.

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

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

◦ [A prestadora pode cobrar pelo relatório detalhado?](#)

Não, salvo no caso de fornecimento de segunda via ou no caso de relatório impresso por serviço prestado há mais de 6 (seis) meses.

Fundamentação: [Art. 62, §2º](#) da Resolução nº 632/2014.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

◦ [A prestadora pode bloquear a banda larga móvel após o consumo da franquia?](#)

Com relação à redução na velocidade da internet após consumo de franquia, essa prática é modelo de negócios da prestadora. Se o usuário já consumiu a franquia que contratou, a prestadora poderia suspender a prestação do serviço até o próximo ciclo de faturamento. Em razão do modelo de negócios adotado, a prestadora optava por deixar que o consumidor continuasse usufruindo do serviço, porém, com velocidade reduzida. No entanto, não há impedimento regulamentar para a suspensão do serviço.

É preciso que o consumidor verifique se o Plano de Serviços contratado prevê a redução ou o corte da internet após consumo da franquia. Se prevê redução e a prestadora alterou o Plano, é possível rescindir o contrato sem pagamento de multa decorrente de contrato de permanência fidelização.

A alteração ou extinção do Plano de Serviços é permitida. Contudo a fim de proteger o consumidor o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC) exige que a prestadora comunique com antecedência mínima de 30 dias a alteração realizada no plano.

Assim, é possível que a nova regra atinja contratos antigos. No entanto, maiores detalhes e consequências dependem de verificação, pelo consumidor, dos termos do Plano de Serviços contratado e de eventual regulamento de promoção aderida.

Fundamentação Legal: [Art. 128.I](#) da Lei nº 9.472/1997, [Art. 52](#) e [Art. 3º, XV](#) c/c [art. 58, parágrafo único](#) da Resolução nº 632/2014 da Anatel.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

◦ [A prestadora pode exigir o pagamento, em um documento de cobrança mensal, por serviços prestados e não cobrados em meses anteriores?](#)

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 de cobrança valores referentes a serviços prestados há até 90 (noventa) dias. Já a cobrança de serviço prestado em prazo superior a 90 (noventa) dias deve ocorrer em documento separado, salvo manifestação contrária do consumidor, sem acréscimo de encargos, sendo que a forma de pagamento deve ser objeto de negociação prévia entre a prestadora e o consumidor. Neste caso, a prestadora tem a obrigação, inclusive, de possibilitar o parcelamento dos valores pelo número de meses correspondentes ao período de atraso.

Fundamentação Legal: [Art. 78, §§1º e 2º](#) da Resolução nº 632/2014 da Anatel.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

◦ [A prestadora pode deixar de enviar o documento de cobrança impresso ao meu endereço, passando a disponibilizá-lo somente por meio eletrônico?](#)

Sim, desde que autorizado expressamente pelo consumidor. Constitui obrigação da prestadora entregar ao consumidor documento de cobrança com antecedência mínima de 5 (cinco) dias da data do vencimento, além de disponibilizá-lo no espaço reservado do consumidor na internet. Havendo autorização prévia e expressa do usuário, o documento de cobrança pode passar a ser fornecido apenas por meio eletrônico.

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

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

- [A prestadora pode cobrar taxa de emissão para o boleto referente à conta telefônica? E pela segunda via do documento de cobrança?](#)

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

Fundamentação Legal: [Art. 76, §2º](#) da Resolução nº 632/2014 da Anatel e [Art. 39, V](#) da Lei nº 8.078/1990.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

- [A prestadora pode cobrar multa se eu solicitar o cancelamento antes do término da permanência mínima da fidelização do contrato? Qual o valor da multa?](#)

Em caso de cancelamento antes do prazo final de permanência mínima poderá ser cobrada multa de rescisão que deverá ser proporcional ao tempo restante da fidelização bem como ao valor do benefício oferecido. No entanto se a desistência for solicitada em razão de descumprimento de obrigação contratual ou legal da prestadora caberá à prestadora comprovar a não-procedência do alegado pelo consumidor.

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

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

- [A prestadora pode incluir o consumidor nos Serviços de Proteção ao Crédito?](#)

Sim. Uma vez encaminhado o comprovante escrito de rescisão, a prestadora pode incluir o registro do débito em sistemas de proteção ao crédito.

O valor informado como devido pelo consumidor ao Sistema de Proteção ao Crédito deve ser correspondente ao período usufruído e não pago, acrescido de juros e multas contratuais, se aplicáveis.

Fundamentação Legal: [Art. 97, parágrafo único](#) da Resolução 632/2014 da Anatel.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

- [A prestadora pode me enviar mensagem publicitária?](#)

A prestadora não pode enviar mensagens de cunho publicitário sem seu consentimento prévio, livre e expresso. O recebimento dessas mensagens também pode ser cancelado por você, 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 você concordar especificamente com ela.

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

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

- [A prestadora pode mudar a data de vencimento da conta de telefone sem me consultar ou avisar?](#)

Não. O consumidor deve ter conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do serviço que lhe atinja direta ou indiretamente. O consumidor tem o direito de escolher a data de vencimento de seu documento de cobrança dentre as 6 (seis) opções obrigatoriamente oferecidas pela prestadoras.

Fundamentação Legal: [Art. 76, § 3º](#) da Resolução nº 632/2014 da Anatel e [Arts. 6º, III](#) e 31 da Lei nº 8.078/1990.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

- [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? E de outros serviços?](#)

Sim, 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 depende de prévia e expressa autorização do consumidor.

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

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

- [A prestadora tem que gravar a ligação quando me liga?](#)

Sim, a partir de 10 de março de 2015 é obrigatória a gravação de todas as interações entre prestadora e consumidor realizadas por meio do Centro de Atendimento Telefônico, independentemente do originador da interação.

Fundamentação: [Art. 26](#) da Resolução nº 632/2014.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

- [Como a prestadora deve fornecer relatório detalhado dos serviços e facilidades prestados?](#)



A prestadora de serviços de telecomunicações 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.

Fundamentação: [Art. 62](#) da Resolução nº 632/2014.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

- [Como contestar as cobranças de sua operadora? O que devo fazer quando a minha conta estiver errada?](#)

Se você contratou um plano de serviço por um valor e na sua conta veio um valor diferente, você deve verificar no contrato e/ou regulamento do plano o que está incluído e, assim, checar se o valor cobrado se refere ao excedente de minutos ou de consumo de dados que você contratou. Caso tenha sido cobrado indevidamente, entre em contato com a prestadora e solicite uma nova via da conta, sem as chamadas e/ou serviços que você não reconheceu.

A prestadora deve te responder no prazo de 30 dias a contar da contestação. Caso não responda e já você tiver pago o valor cobrado indevidamente, a prestadora está obrigada a devolvê-lo em dobro, acrescidos de correção monetária e juros. O valor deve ser devolvido, a seu critério, na próxima conta (pós-pago), por meio de créditos com validade mínima de 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 dos documentos de cobrança vencidos a partir de 8.7.2014 passa a ser de 3 anos, contados a partir da data da cobrança considerada indevida.

Fundamentação Legal: [Arts. 81 a 89](#) da Resolução nº 632/2014 da Anatel.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

- [Como cancelar um serviço de telecomunicações sem falar com o atendente?](#)

O RGC dispõe que, mesmo sem falar com um atendente da operadora, você pode cancelar seu serviço pela internet ou digitando uma opção no menu do primeiro nível do sistema de autoatendimento da central de atendimento telefônico da prestadora.

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

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

Atenção: antes de pedir o cancelamento de um serviço, é importante ter em mente que você ainda poderá ser cobrado por contas em aberto ou, em alguns casos, ter de pagar uma multa caso você esteja fidelizado.

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 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.

Fundamentação Legal: [Art. 15](#) da Resolução nº 632/2014 da Anatel.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

- [Como deve ser realizada a restituição dos valores pagos por mim, mas cobrados indevidamente?](#)

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 feita, a critério do consumidor por meio de:

1. abatimento no documento de cobrança seguinte à data de identificação da cobrança indevida;
2. pagamento em créditos com prazo máximo de 10 dias para a devolução, contado da data de identificação da cobrança indevida (Atenção: nesse caso os créditos devem ter validade mínima de 90 dias ou a validade do crédito que foi contestado, o que for maior); ou
3. via sistema bancário, considerando o prazo máximo de 30 dias para devolução, contado da data de identificação da cobrança indevida.

Atenção: caso a prestadora não responda o consumidor sobre a contestação de valor indevido no prazo de 30 dias, ela automaticamente é obrigada a devolver o valor questionado.

Fundamentação Legal: [Arts. 83 e 85](#), parágrafo único da [Resolução nº 632/2014](#) da Anatel e [Art. 42](#), parágrafo único da [Lei nº 8.078/1990](#).

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

- [Como funciona o retorno imediato da ligação quando a chamada cai?](#)

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 minutos para retornar e deve fazer ao menos uma tentativa. A obrigação de retornar ligações interrompidas só começa a valer depois que o consumidor entra em contato com um atendente humano. 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 Legal: [Art. 28, parágrafo único](#) da Resolução nº 632/2014 da Anatel.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

- [Como são as regras de reajuste nos serviços de telecomunicações?](#)

Os serviços de telecomunicações podem ser reajustados de acordo com cada plano de serviço. O reajuste é anual para a prestadora de telecomunicações, mas não para o consumidor. Ou seja, cada plano tem uma data X em que ocorrerá o reajuste para todos os clientes que contrataram determinado plano de serviço, o que nem sempre coincide com a data da contratação do consumidor.

O reajuste também não se confunde com eventual término de promoção ou descontos ofertados ao consumidor, que duram pelo tempo combinado com o consumidor e, uma vez expirados, o valor do plano volta ao normal.

Uma última hipótese de algum aumento da conta refere-se à majoração de algum tributo.

Fundamentação Legal: [Art. 65](#) da Resolução nº 632/2014.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

- [Como são as regras para as ofertas conjuntas \(combos\) das prestadoras?](#)

As ofertas conjuntas (combos) das prestadoras são ofertas de diferentes serviços combinados em um mesmo contrato, uma mesma conta (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. Mas elas também têm a obrigação de fornecer os serviços 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 em condições semelhantes de fruição.

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

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

- [Devo várias contas, a prestadora pode exigir o pagamento total para restabelecer o serviço?](#)

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. Nesse caso, após a celebração do acordo, o serviço deve ser estabelecido em 24 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 Legal: [Art. 101](#) da Resolução nº 632/2014 da Anatel.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

- [Em caso de inadimplência, em quanto tempo a prestadora pode suspender os 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 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);

b) 30 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 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, no prazo máximo de 7 dias.

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

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

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

◦ [Em que hipóteses a prestadora pode suspender a prestação dos serviços?](#)

A prestadora pode suspender a prestação dos serviços por falta de pagamento do documento de cobrança ou falta de inserção de crédito por parte do consumidor.

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

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

◦ [No prazo de permanência \(fidelidade\), pode haver a cobrança de multa com a mudança de plano?](#)

Sim. Uma vez oferecido benefício ao consumidor em contrapartida para permanecer vinculado ao contrato de prestação do serviço por um prazo mínimo é possível a cobrança de multa proporcional quando houver a mudança de plano. A multa nunca poderá ser superior ao benefício recebido.

No entanto, se o cancelamento do contrato for solicitado em razão de descumprimento de obrigação contratual ou legal por parte da prestadora, a multa não pode ser cobrada, cabendo à prestadora comprovar a não procedência do alegado pelo consumidor.

Fundamentação Legal: [Arts. 57 e 58](#) da Resolução nº 632/2014 da Anatel.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

◦ [Os minutos que sobram da franquia do meu plano podem ser acumulados para o mês seguinte?](#)

Nos “planos básicos” de telefonia fixa, que são ofertados pelas concessionárias (Oi, Telefônica/Vivo, Algar Telecom e Sercomtel), a regulamentação proíbe o acúmulo dos minutos que sobram da franquia para outros períodos.

Nos “planos alternativos” de telefonia fixa e nos planos dos demais serviços de telecomunicações que sejam comercializados com franquia não há vedação regulamentar a essa prática, assim você deve verificar se está previsto em seu contrato, plano de serviço e/ou oferta a possibilidade de acumular os minutos da franquia para o período seguinte.

Lembre-se que, antes da contratação, a prestadora deve te informar todas as condições relativas ao serviço, inclusive os limites de franquia e condições aplicáveis após a sua utilização.

Fundamentação Legal: [Art.18, §4º](#) da Resolução nº 424/2005 da Anatel e [Art. 50](#) da Resolução nº 632/2014 da Anatel.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

◦ [Onde o histórico de demandas \(reclamações, pedidos de informação, solicitações\) será disponibilizado?](#)

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

Você poderá, também, solicitar o histórico de suas demandas, sem ônus, perante a prestadora. Nesses casos, a prestadora deve enviá-lo por meio eletrônico ou por correspondência.

Fundamentação: [Art. 10](#), §3º da Resolução nº 632/2014.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

◦ [O que deve constar no documento de cobrança?](#)

O documento de cobrança deve conter, sempre que aplicável:

- a identificação do período que compreende a cobrança;
- o valor total de cada serviço, facilidades cobradas, bem como de promoções e descontos aplicáveis;
- a identificação do valor referente à instalação, ativação e reparos, quando sua cobrança for autorizada pela regulamentação;
- o número do Centro de Atendimento Telefônico da Prestadora que emitiu o documento;
- o número da central de atendimento da Anatel;
- a identificação de multas e juros aplicáveis em caso de inadimplência;
- a identificação discriminada de valores restituídos;
- o detalhamento dos tributos;
- a identificação do(s) Plano(s) de Serviços ao(s) qual(is) o Consumidor está vinculado, inclusive por seu número de identificação.

Fundamentação: [Art. 74](#) da Resolução nº 632/2014.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

◦ [O que acontece se a prestadora deixar de realizar a cobrança da conta no prazo correto?](#)

Se a prestadora deixar de realizar a cobrança da conta no prazo correto (90 dias contados a partir da efetiva prestação do serviço), ela deve emitir um documento de cobrança, sem acréscimo de encargos, e mediante negociação prévia. Na negociação, caso seja solicitado pelo consumidor, a prestadora deve parcelar os valores, no mínimo, pelo número de meses correspondentes ao período de atraso na apresentação da cobrança. A prestadora não pode suspender a prestação do

serviço ou impor qualquer restrição ao consumidor em virtude de débitos apresentados a ele fora do prazo.

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

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

- [O que é o Espaço Reservado ao Consumidor?](#)

O Espaço Reservado ao Consumidor é um ambiente disponível na página da Prestadora na Internet, acessível mediante inserção de login e senha fornecidos no momento da contratação do serviço ou em qualquer outro momento, a pedido do consumidor, que permite o registro, o tratamento de pedidos de informação, reclamações e solicitações de serviços, rescisão ou qualquer outra demanda relacionada ao serviço da Prestadora.

Fundamentação: [Arts. 21 e 22](#) da Resolução nº 632/2014.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

- [O que a operadora é obrigada a me informar antes de eu contratar um serviço?](#)

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. Devem informar, no mínimo, e considerando as características de cada serviço(s):

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.

Na contratação por telefone, o atendente deve falar para o consumidor as informações integrantes do sumário descrito 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 exemplo: 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.

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

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

- [Posso exigir que as promoções passem a valer para o meu plano? E se eu estiver fidelizado?](#)

Atualmente, muitas operadoras fazem ofertas promocionais para captar novos clientes, mas não oferecem as mesmas condições para aqueles que já assinam os seus serviços. Agora, com o novo regulamento, 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 sobre eventual multa decorrente da fidelização do seu plano atual.

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

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

- [Posso cancelar meu serviço pelo Espaço Reservado?](#)

Sim, você pode cancelar seu serviço no Espaço Reservado ao Consumidor. O cancelamento deve ser processado de forma automática, sem intervenção de atendente.

Fundamentação: [Art. 22, §3º](#) da Resolução nº 632/2014.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

- [Pode haver cobrança de serviço realizados após a rescisão do contrato?](#)

O cancelamento a pedido do consumidor pode ter efeitos distintos dependendo da atuação do atendente.

Quando o pedido for efetuado com intervenção do atendente, o cancelamento 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

Quando o cancelamento ocorrer sem a intervenção do atendente (cancelamento automático), seus efeitos dar-se-ão após 2 dias úteis do pleito, período durante o qual o consumidor continuará sendo cobrado pelo que consumir.

Se você cancelar os serviços e ainda assim receber uma conta, é preciso verificar no contrato e/ou regulamento do plano o ciclo de faturamento que pode, ou não, coincidir com o ciclo mensal. Se você solicitou o cancelamento após o fechamento do ciclo de faturamento, receberá uma conta com a cobrança dos valores restantes, ou seja, os valores entre o fechamento do ciclo e o dia do pedido de cancelamento do serviço.

Fundamentação Legal: [Art. 13, 14, 15 e 16](#) da Resolução nº 632/2014 da Anatel, [Art. 42, parágrafo único](#) da Lei nº 8.078/1990 e [Art. 18](#), caput do Decreto nº 6.523/2008.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

- [Posso livremente escolher a data de vencimento de minha conta?](#)

A prestadora deve oferecer ao consumidor, no mínimo, 6 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.

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

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

- [Por quanto tempo a prestadora deve manter o histórico de demandas à disposição do consumidor?](#)

Com a entrada em vigor do artigo 10 do RGC (10.11.2014), as prestadoras passaram a ter a obrigação de guardar o histórico das demandas de seus consumidores por 3 anos, em vez de 2 anos.

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 (três) anos. Nesse período de transição os dias de guarda do histórico de demandas aumentarão gradativamente até chegar ao prazo total estipulado pelo RGC.

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

Fundamentação: [Art. 10](#), §2º da Resolução nº 632/2014 e [art. 15](#), §4º do [Decreto nº 6.523/2008](#).

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

- [Por quanto tempo posso continuar a ter acesso ao meu Espaço Reservado ao Consumidor, depois da rescisão do meu contrato?](#)

É possível acessar seu Espaço Reservado pelo prazo de 6 (seis) meses após a rescisão contratual.

Fundamentação: [Art. 21, §2º](#) da Resolução nº 632/2014.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

- [Pode o consumidor requerer a emissão de documento de cobrança em separado para cada serviço prestado?](#)

Sim, exceto quando o serviço contratado como oferta conjunta.

Fundamentação Legal: [Art. 75](#) da Resolução nº 632/2014 da Anatel.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

- [Por quanto tempo a gravação deve ficar guardada pela prestadora?](#)

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 de seu conteúdo, exceto para a prestadora de pequeno porte, que deve manter a gravação pelo prazo mínimo de 90 (noventa) dias.

Fundamentação: [Art. 26, §§2º e 3º](#) da Resolução nº 632/2014.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

- [Posso salvar ou enviar por e-mail as informações e os documentos consultados no meu Espaço Reservado?](#)

Sim, o espaço reservado deve disponibilizar as opções de salvar cópia das informações e dos documentos consultados e de



remetê-los para o e-mail fornecido.

Fundamentação: [Art. 22, §2º](#) da Resolução nº 632/2014.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

◦ [Posso solicitar o relatório detalhado de forma impressa?](#)

Sim, o consumidor pode solicitar o envio do relatório detalhado de forma impressa permanentemente, com periodicidade igual ou superior a um mês.

Fundamentação: [Art. 62, §3º](#) da Resolução nº 632/2014.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

◦ [Posso ser fidelizado em qualquer serviço de telecomunicações?](#)

Sim. Você pode optar por ser fidelizado em qualquer serviço de telecomunicações, caso a prestadora ofereça benefícios em contrapartida e você considere esses benefícios vantajosos. 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 no prazo de 12 meses.

Fundamentação Legal: [Arts. 57 e 59](#) da Resolução n.º 632/2014 da Anatel.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

◦ [Qual a validade mínima para o crédito de celular pré-pago?](#)

Caso as prestadoras ofertem créditos com prazo de validade, todas as recargas de telefonia celular pré-paga efetuadas a partir do dia 8 de julho de 2014 terão validade mínima de 30 dias. A regra vale para os créditos vendidos em qualquer ponto de venda, ligados ou não à operadora.

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 Legal: [Art. 67 a 70](#) da Resolução nº 632/2014 da Anatel.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

◦ [Quantos dias antes do vencimento a minha conta deve chegar a minha casa?](#)

O documento de cobrança deve ser entregue, pelo menos, 5 dias antes do vencimento. A responsabilidade pela entrega desse documento é da prestadora. No entanto, caso não receba o documento 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 isenta da cobrança de encargos 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 Legal: [Art. 76](#) da Resolução nº 632/2014 da Anatel.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

◦ [Quais informações têm que estar disponíveis obrigatoriamente no Espaço Reservado ao Consumidor?](#)

No Espaço Reservado, o consumidor deve ter acesso a, no mínimo:

- cópia do seu contrato, plano de serviço, oferta;
- contrato de permanência;
- sumário do contrato;
- referência a novos serviços contratados;
- documentos de cobrança dos últimos 6 (seis) meses;
- relatório detalhado dos serviços prestados nos últimos 6 (seis) meses;
- opção de solicitação de cópia da gravação de suas interações com a prestadora;
- histórico de suas demandas junto a prestadora registradas nos últimos 6 (seis) meses;
- recurso que lhe possibilite o acompanhamento adequado do uso do serviço contratado, durante a sua fruição;
- perfil de consumo dos últimos 3 (três) meses;
- registro de reclamação, solicitação de serviços, pedidos de informações e rescisão de seu contrato, ou qualquer outra demanda relacionada ao serviço da prestadora.

Fundamentação: [Art. 22](#) da Resolução nº 632/2014.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

◦ [Quais informações devem constar no histórico de demandas \(reclamações, pedidos de informação, solicitações\)?](#)

O histórico de demanda deve apresentar, no mínimo: o número do protocolo; data e hora de registro e de conclusão do atendimento; classificação, síntese e encaminhamento da demanda dada pela prestadora.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

◦ [Quais informações devem constar do relatório detalhado dos serviços e facilidades prestados pelas prestadoras de serviços de telecomunicações?](#)

O relatório detalhado dos serviços e facilidades deverá conter, no mínimo, as seguintes informações:

- o número chamado ou do destino da mensagem;
- a Área de Registro ou localidade de origem e Área de Registro ou localidade do terminal de destino da chamada ou da mensagem;
- a Área de Registro de origem da conexão de dados;
- a data e horário (hora, minuto e segundo) do início da chamada ou do envio da mensagem;
- a duração efetiva do serviço e a duração considerada para fins de faturamento (hora, minuto e segundo);
- o volume diário de dados trafegados;
- os limites estabelecidos por franquias e os excedidos;
- as programações contratadas de forma avulsa e seu valor;
- o valor da chamada, da conexão de dados ou da mensagem enviada, explicitando os casos de variação horária;
- a identificação discriminada de valores restituídos;
- o detalhamento de quaisquer outros valores que não decorram da prestação de serviços de telecomunicações;
- os tributos detalhados.

Fundamentação: [Art. 62](#) da Resolução nº 632/2014.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

◦ [Quais documentos a prestadora deve entregar ao consumidor na contratação de um serviço?](#)

A prestadora deverá entregar ao consumidor 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. Caso a contratação aconteça por atendimento remoto, a prestadora deve enviar a documentação por mensagem eletrônica ou outra forma acordada com o consumidor.

Fundamentação Legal: [Art. 51, § 1º](#) da Resolução nº 632/2014 da Anatel.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

◦ [Qual o prazo que a prestadora tem para reativar o serviço suspenso por falta de pagamento?](#)

A prestadora tem até 24 (vinte e quatro) horas a partir do conhecimento da efetivação 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 retorno do serviço.

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

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

◦ [Qual o tempo de espera máximo para atendimento pessoal, na loja da prestadora?](#)

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

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

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

◦ [Quais os canais de atendimento a prestadora deve disponibilizar?](#)

A prestadora deve disponibilizar duas formas de atendimento: remoto (à distância) e no estabelecimento (presencial). O atendimento remoto deve ser feito por meio de Centro de Atendimento Telefônico (call center) e pela Internet, todavia, a prestadora pode oferecer, além desses, qualquer outro meio para a interação remota com o consumidor. O atendimento no estabelecimento pode ser realizado no Setor de Atendimento Presencial (lojas próprias) ou em qualquer outro estabelecimento associado à marca da Prestadora (estabelecimento próprio ou disponibilizado por meio de contrato com terceiros que explorem exclusivamente a marca da prestadora).

A Anatel obriga as prestadoras a oferecerem outro canal de comunicação com os consumidores: as ouvidorias. Elas foram criadas para garantir um tratamento específico e individual para os problemas dos consumidores e devem dar uma resolução adequada para cada reclamação. Além de atender as demandas dos usuários, a ouvidoria também serve para avaliar e criticar os problemas do atendimento da prestadora. A prestadora deve disponibilizar gratuitamente um canal telefônico destinado à ouvidoria. Ele tem de funcionar, no mínimo, nos dias úteis, das 8h às 18h. Canais digitais também podem ser oferecidos.

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 para 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.

É possível que o atendente no estabelecimento não consiga solucionar prontamente a demanda. Nesse caso, o pedido deverá ser registrado, receberá número de protocolo e encaminhado para tratamento.

Importante lembrar que as interações por páginas de terceiros na internet sem relação com a prestadora, nas redes sociais e em chamadas telefônicas dirigidas ao Serviço de Informação número 102 não são meios oficiais de atendimento. No entanto, as prestadoras podem fornecer protocolo de atendimento nas redes sociais.

Fundamentação Legal: [Arts. 19 e 29](#) da Resolução nº 632/2014 da Anatel.

Última atualização em 24 de Agosto de 2020

- [Qual o prazo para atendimento ao consumidor?](#)

As informações solicitadas pelo consumidor devem ser prestadas imediatamente e suas reclamações resolvidas no prazo máximo de 5 dias úteis a partir do seu recebimento. Quanto às solicitações de serviços que não puderem ser efetivada de imediato, devem ser realizadas em até 10 dias úteis.

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

Última atualização em 14 de janeiro de 2020.

- [Qual o tempo de espera máximo para o contato com o atendente 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 Legal: [Art. 27 §3º](#) da Resolução nº 632/2014 da Anatel.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

- [Qual o prazo que a prestadora tem para disponibilizar a minha gravação?](#)

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.

Fundamentação: [Art. 26, §4º](#) da Resolução nº 632/2014.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

- [Tenho um combo \(oferta conjunta\) e quero cancelar um dos serviços de telecomunicações e a prestadora está cobrando multa. Pode?](#)

Não é possível o cancelamento de um dos serviços do combo, apenas do contrato como um todo.

Se você já não se interessar por um dos serviços ofertados no combo, pode cancelar o contrato e contratar um outro combo.

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

Fundamentação Legal: [Art. 56](#) da Resolução nº 632/2014 da Anatel.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

- [Telefonia Móvel](#)

- [Além do "barulhinho" que toca antes da chamada local, há outro jeito de saber qual é a operadora do número para o qual estou ligando?](#)

Sim. Além do "barulhinho" que toca antes da chamada local começar, que indica que o número para o qual o consumidor está ligando pertence à mesma prestadora que a sua, ele também pode fazer uma consulta no site da ABR Telecom, entidade administradora da portabilidade numérica no Brasil. Basta acessar <http://consultanumero.abrtelecom.com.br/> e preencher o campo de pesquisa com o código de área e o número do telefone que deseja consultar para saber à qual operadora ele pertence atualmente.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

- [As ligações serão completadas caso não seja incluído o número 9?](#)

Em um primeiro momento, por um período de 10 dias após o Dia D, as redes de telecomunicações aceitarão as chamadas marcadas tanto a 8 quanto a 9 dígitos (período de adaptação do consumidor). Após, haverá um segundo período de mais 90 dias, onde as chamadas passarão a ser interceptadas com o consumidor recebendo mensagens orientativas sobre a nova forma de discagem. Ao final desse segundo período, as chamadas com 8 dígitos não serão mais completadas, assim como, as mensagens SMS e MMS que não serão enviadas se forem usados 8 dígitos.

Fundamentação Legal: [Resolução nº 553/2010](#) da Anatel.



Última atualização em 29 de Outubro de 2018

◦ [A mudança do número celular para crescer o nono dígito custa algo?](#)

Não. Ela é gratuita e de responsabilidade das operadoras.

Fundamentação Legal: [Resolução nº 553/2010](#) da Anatel.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

◦ [Após o vencimento do prazo de validade dos créditos, perco o saldo de créditos não utilizados?](#)

Quando você tem créditos no seu celular dentro da validade e adquire novos créditos, o valor deles é somado e o prazo é revalidado. Assim, se esses créditos tinham validades diferentes (ex.: um era de 30 dias e outro era de 60 dias), o seu crédito atual vai ter como prazo de validade o maior deles (no caso, 60 dias).

Já se você tinha créditos que venceram e adquire novos créditos, o valor deles é somado, mas o prazo de validade será o dos créditos adquiridos. Para que isso ocorra, é preciso ficar atento aos prazos, pois após a prestadora notificar o consumidor de que seus créditos acabaram ou perderam a validade, a linha pré-paga pode ser cancelada em 75 dias contados da notificação. Esses 75 dias incluem o prazo entre a prestadora notificar o consumidor e os serviços serem suspensos parcialmente (15 dias), a duração da suspensão parcial (30 dias) e a duração da suspensão total dos serviços (30 dias).

Fundamentação Legal: [Art. 70](#) da Resolução nº 632/2014 da Anatel.

Última atualização em 11 de Maio de 2022

◦ [A prestadora pode negar-se a efetuar a portabilidade?](#)

Sim. A portabilidade pode ser negada apenas em alguns casos:

- Quando os dados enviados pelo consumidor estiverem incompletos ou incorretos;
- Se houver em andamento outra solicitação de portabilidade para o mesmo número;
- Se o número não existir, não pertencer a nenhum cliente, for temporário ou pertencer a um orelhão;
- Se o número for de serviço fixo e a portabilidade for para o serviço móvel, ou vice-versa; e
- Impossibilidade por razões técnicas (ex.: se a prestadora de destino – receptora – não tiver serviço na área solicitada ou quando se tratar de Serviço Móvel Especializado).

Fundamentação Legal: [Art. 47](#) da Resolução nº 73/1998 da Anatel.

Última atualização em 26 de Dezembro de 2022

◦ [A prestadora pode exigir número de telefone celular para a venda do aparelho celular?](#)

Não. A venda de aparelhos é ação de caráter estritamente comercial sendo prerrogativa da prestadora exercê-la, não podendo vinculá-la à aquisição de um número de telefone móvel.

Fundamentação Legal: [Art. 43, parágrafo único](#) da Resolução 632/2014 da Anatel.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

◦ [A prestadora pode condicionar a compra do chip à aquisição do aparelho celular?](#)

Não. O consumidor tem o direito de adquirir o chip sem estar vinculado a aparelho.

Fundamentação Legal: [Art. 43, parágrafo único](#) da Resolução 632/2014 da Anatel e [Art. 39, I](#) da Lei nº 8.078/1990.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

◦ [A prestadora deve disponibilizar plano pré-pago 4G?](#)

O termo 4G, assim como 3G e 2G, são conceitos de mercado que se referem a tecnologias utilizadas para a prestação do serviço móvel (celular). Em sua regulamentação, a Anatel não trata de tecnologia, mas sim do serviço. Nesse sentido, a Anatel estabelece que a prestadora deve oferecer seus serviços por meio de planos de serviço pré e pós-pago, independentemente da tecnologia utilizada.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

◦ [Como posso cuidar da bateria do meu telefone celular?](#)

Conheça, a seguir, alguns cuidados básicos que devem ser observados ao se usar baterias para telefones celulares:

- Não deixe o celular exposto ao sol (dentro do carro, à beira da piscina, etc.);
- Siga as recomendações de tempo de carga da bateria, conforme especificado no manual do celular;
- Não deixe o celular carregando "abandonado" em casa ou no carro;
- Não deixe o celular exposto à umidade (no banheiro, sauna, etc.);
- Coloque o celular para carregar em lugar arejado e, de preferência, em local onde ninguém esteja dormindo;
- Caso o celular caia na água, não o ligue; leve o aparelho a numa loja autorizada;
- Não utilize carregadores e baterias de procedência duvidosa;

- Evite derrubar o celular, a bateria ou o carregador;
- Caso coloque o celular na bolsa ou no bolso da calça ou da camisa, evite que ele fique em contato com moedas, cliques ou outros objetos metálicos que possam provocar curto-circuito na bateria; evite, também, comprimir o celular no bolso;
- Caso note alguma irregularidade com a bateria – como aquecimento, deformação ou aumento de volume – procure a assistência técnica autorizada;
- Não jogue a bateria no lixo, procure locais apropriados para descarte de baterias usadas.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

◦ [Com a entrada do serviço 4G, os consumidores que possuem a tecnologia 3G poderão perdê-la?](#)

A entrada do conhecido 4G é uma evolução do atual 3G, porém, o 3G continuará disponível à população, assim como ocorre com a disponibilidade do 2G no mercado. Importante mencionar que o 4G permite maiores velocidade de acesso a dados que o 3G.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

◦ [Como posso tomar conhecimento dos meus direitos e obrigações quanto ao serviço 4G?](#)

O termo 4G pode ser entendido como a conexão de dados por meio de dispositivos móveis, como o aparelho de celular. Portanto, os direitos e deveres dos usuários de 4G são os mesmos dos consumidores de celular (Serviço de Móvel Pessoal), previstos na Resolução nº 632/2014.

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

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

◦ [Como sei que estou ligando para um número que pertence à minha operadora?](#)

Nas ligações feitas entre aparelhos celulares, quando os dois pertencem à mesma rede (números da mesma operadora), quem discar escuta um tom audível antes do sinal da chamada.

Esse “barulhinho” é um som rápido, de apenas dois segundos. Ele indica que o consumidor está fazendo uma ligação entre celulares da mesma operadora.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

◦ [Como serão feitas as ligações de outros Estados para os telefones celulares das áreas que ganharam o nono dígito?](#)

Da mesma forma como são feitas hoje, mas com a inclusão do nono dígito.

Exemplo: 0 + Código da Operadora + Código de Área + 9XXXX-XXXX

Fundamentação Legal: [Resolução nº 553/2010](#) da Anatel.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

◦ [Há um cronograma/prazos para a implementação da tecnologia 4G? Quais as prestadoras responsáveis? Em quais localidades essa nova tecnologia deverá ser implantada?](#)

As prestadoras que deverão implantar o serviço de telefonia celular com a tecnologia 4G são: CLARO, OI, TIM e VIVO. Conforme as regras estabelecidas pela Anatel, os serviços de tecnologia 4G serão disponibilizados no Brasil de forma gradativa até 2017.

Veja o detalhado no cronograma a seguir:

- até 30 de abril de 2013, nas seis cidades-sede da Copa das Confederações;
- até 31 de dezembro de 2013, as demais capitais que vão sediar, assim como, as subsedes da Copa do Mundo de 2014;
- até 31 de maio de 2014, em todas as capitais e cidades com mais de 500 mil habitantes;
- até 31 de dezembro de 2015, em todas as cidades com mais de 200 mil habitantes;
- até 31 de dezembro de 2016, em todas as cidades com mais de 100 mil habitantes;
- até 31 de dezembro de 2017, em todas as cidades com mais de 30 mil habitantes.

Nas cidades entre 30 e 100 mil habitantes, há a obrigação de apenas uma das prestadoras acima listadas cobrir a cidade com a tecnologia 4G.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

◦ [Meu celular 4G também funciona em 3G e 2G?](#)

Sim. Os aparelhos 4G poderão funcionar nas redes 2G e 3G. Se você contratou um plano 4G, poderá usar a rede 3G em áreas onde ainda não há cobertura da nova tecnologia. A mudança de rede de 4G para 3G ocorre de forma automática. Sempre que houver cobertura de 4G, o celular vai captar o sinal.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

◦ [O acréscimo do nono dígito alterará os bônus, descontos, promoções, mensalidades e créditos do meu plano de serviço ou](#)

#### do celular pré-pago?

A mudança de numeração não alterará os bônus, descontos, promoções, mensalidades de clientes pós-pago e créditos de clientes pré-pagos.

Fundamentação Legal: [Resolução nº 553/2010](#) da Anatel.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

#### ◦ [O nono dígito será adicionado aos números de todo o Brasil?](#)

Sim, o nono dígito será implementado em todo o País até o fim de 2016.

Fundamentação Legal: [Resolução nº 553/2010](#) da Anatel.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

#### ◦ [O nono dígito será adotado na minha cidade? Quando? Há um cronograma?](#)

Sim. A Resolução nº 553/2010 da Anatel determinou a implementação do nono dígito em todo o Brasil.

- O DDD 11 ganhou o nono dígito em 29 de julho de 2012.
- Em 25 de agosto de 2013, foi a vez dos DDDs 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18 e 19.
- Em 27 de outubro de 2013, foram alterados os números dos DDDs 21, 22, 24, 27 e 28.
- Em 2 de novembro de 2014, serão alterados os números dos DDDs 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98 e 99.
- Em 31 de maio de 2015, serão alterados os números dos DDDs 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88 e 89.
- Em 11 de outubro de 2015, serão alterados os números dos DDDs 31, 32, 33, 34, 35, 37, 38, 71, 73, 74, 75, 77 e 79.
- Até 31 de dezembro de 2016, serão alterados os números dos DDDs 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 51, 53, 54, 55, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68 e 69.

Fundamentação Legal: [Resolução nº 553/2010](#) da Anatel.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

#### ◦ [Os números do Serviço Móvel Especializado, como, por exemplo, a Nextel, usados como terminais de rádio também irão receber mais um dígito \(nono dígito\)?](#)

Os números da Nextel que são usados como terminais de rádio não irão receber mais um dígito. Se você realizar uma chamada adicionando o dígito “9”, ouvirá uma mensagem que informará que o número não mudou e que terá que chamar novamente marcando o número correto.

Fundamentação Legal: [Resolução nº 553/2010](#) da Anatel.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

#### ◦ [Os números dos telefones fixos também irão mudar para que seja acrescido o nono dígito?](#)

Não. Apenas os consumidores de telefonia móvel (celulares), em todo o País, terão o algarismo “9” adicionado a seus números. Os telefones fixos continuarão com 8 dígitos.

Fundamentação Legal: [Resolução nº 553/2010](#) da Anatel.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

#### ◦ [O que é Plano de Melhoria da Telefonia Celular?](#)

Durante parte dos meses de julho e agosto de 2012, a Anatel suspendeu a venda e a habilitação de novas linhas de celulares das prestadoras de telefonia móvel que apresentaram o pior desempenho por Unidade da Federação. A Agência determinou que todas as empresas apresentassem Planos Nacionais de Melhoria da Prestação do Serviço Móvel Pessoal e, apenas após a aprovação desses planos, liberou as empresas atingidas pela suspensão a retomarem as atividades de comercialização e ativação de linhas.

Os critérios de avaliação dos planos abrangem a melhoria dos indicadores relativos a:

- completamento e queda de chamadas;
- taxa de conexão e quedas na rede de dados;
- índices de reclamações nas Centrais de Atendimento da prestadora e na Anatel; e
- interrupção do serviço.

O acompanhamento e avaliação dos resultados ocorrem por meio da coleta de informações realizada pelos fiscais da Anatel em cada antena de cada município brasileiro. Os planos de melhoria são acompanhados trimestralmente e, caso não ocorra uma evolução positiva nos indicadores, novas medidas restritivas podem ser adotadas pela Agência. Ressalta-se, porém, que as propostas apresentadas pelas prestadoras envolvem ações de longo prazo.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

#### ◦ [O que é 4G?](#)

O termo 4G pode ser entendido como a conexão de dados por meio de dispositivos móveis, como o aparelho de celular. Portanto, os direitos e deveres dos usuários de 4G são os mesmos dos usuários do serviço celular (Serviço de Móvel Pessoal), previstos na Resolução nº 477/2007 da Anatel.

Fundamentação Legal: [Resolução nº 477/2007](#) da Anatel.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

- [O que ocorrerá quando na minha cidade for incluído o nono dígito nos aparelhos celulares? Como as pessoas serão avisadas?](#)

Em um primeiro momento, por um período de 10 dias após a entrada em vigor da regra do nono dígito, as redes de telecomunicações aceitarão as chamadas marcadas tanto a 8 quanto a 9 dígitos (período de adaptação do consumidor). Após, haverá um segundo período de mais 90 dias, onde as chamadas passarão a ser interceptadas com o consumidor recebendo mensagens orientativas sobre a nova forma de discagem. Ao final desse segundo período, as chamadas com 8 dígitos não serão mais completadas.

Além disso, antes do Dia de inclusão do nono dígito, as empresas vêm fazendo campanhas de divulgação das mudanças junto aos consumidores, inclusive com o envio de mensagens SMS para os seus telefones celulares. Após esse Dia, as campanhas continuarão a ser feitas na medida das necessidades de informações dos cidadãos.

Fundamentação Legal: [Resolução nº 553/2010](#) da Anatel.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

- [O que devo fazer quando meu celular é furtado, roubado, extraviado ou perdido?](#)

Você deve comunicar à prestadora ou ir a uma delegacia de polícia e solicitar que o bloqueio do aparelho seja feito. Você só vai precisar informar o número do seu celular. Não há mais necessidade de fornecer o IMEI (sequência de números que identifica o celular internacionalmente, equivalente ao chassi dos carros).

Ao bloquear o aparelho, a prestadora o inclui no Cadastro Nacional de Estações Móveis Impedidas (CEMI). Com isso, quem estiver com o aparelho não poderá mais utilizá-lo.

Caso o celular possua mais de um chip, devem ser informados os números de todas as linhas e o bloqueio deve ser solicitado em cada prestadora ou na polícia.

As polícias civis de todos os Estados, com exceção do Amapá e do Acre, e o Departamento da Polícia Federal já têm acesso ao sistema que permite o bloqueio.

Para desbloquear um aparelho, caso você consiga recuperá-lo, também é bastante simples: é só ligar novamente para a prestadora.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

- [O que significa o “barulhinho” que toca antes da chamada começar?](#)

É um som que indica que o consumidor está fazendo uma ligação entre celulares da mesma operadora. O sinal sonoro foi implementado depois que surgiu a portabilidade – ou seja, a regra da Anatel que dá às pessoas o direito de manter seu número mesmo mudando de prestadora. Antes, as pessoas sabiam quem era da mesma operadora pelos primeiros dígitos do telefone. Com a possibilidade de trocar de prestadora e manter o número, os usuários ficaram sem saber quando ligavam para celulares da mesma empresa ou não. Por isso, foi criado um “barulhinho” que ajuda o consumidor a descobrir se está ligando para um número da sua operadora, o que, muitas vezes, garante preços menores e descontos. Para evitar confusão, a melodia é igual para todas as operadoras.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

- [Posso adquirir chip \(habilitar linha\) sem informar número serial do aparelho?](#)

Sim. O número vinculado a um aparelho é o IMEI (similar ao chassi do carro) e não está diretamente vinculado com o código de acesso (número da linha).

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

- [Por que alguns smartphones não funcionam em 4G no Brasil?](#)

Porque operam em faixas de frequência diferentes da utilizada pelo Brasil. Mas o celular irá continuar funcionando normalmente, apenas não terá acesso ao 4G. A União Internacional de Telecomunicações estuda unificar a produção de aparelhos para que operem o 4G multifrequência, como ocorreu com a implantação da tecnologia 3G no mundo.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

- [Por que os números dos telefones celulares terão o nono dígito?](#)

Os números dos telefones celulares estão recebendo mais um dígito para atender à crescente demanda pelo serviço móvel no Brasil. A decisão da Anatel foi aprovada pela Resolução nº 553/2010. O processo se iniciou com a inclusão do nono dígito nos celulares do DDD 11.

Fundamentação Legal: [Resolução nº 553/2010](#) da Anatel.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

- [Posso optar por manter meu número atual sem acrescentar o nono dígito?](#)

Não. A mudança afetará todos os consumidores de todos os DDDs do País, ou seja, todos deverão ter o algarismo “9” adicionado a seus números celulares.

Fundamentação Legal: [Resolução nº 553/2010](#) da Anatel.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

- [Posso solicitar a suspensão do serviço de telefonia celular?](#)

Sim. Desde que adimplente, você tem o direito de requerer a suspensão do serviço, sem ônus, por um prazo mínimo de 30 e máximo de 120 dias dentro de cada período de 12 meses. A prestadora tem prazo de 24 horas para atender à solicitação. Findo o prazo de suspensão, a prestadora deve restabelecer o serviço gratuitamente.

Fundamentação Legal: [Art. 3º, XIV](#) da Resolução nº 632/2014 da Anatel e [Art. 34](#) da Resolução nº 477/2007 da Anatel.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

- [Posso transferir meu pré-pago para pós-pago de outra operadora e vice-versa?](#)

Sim, a portabilidade é possível mesmo entre distintas modalidades de serviços.

Fundamentação Legal: [Art. 8, II](#) da Resolução nº 460/2007 da Anatel.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

- [Posso usar o 4G no meu celular atual?](#)

O 4G só poderá ser utilizado em aparelhos compatíveis com a nova tecnologia, ou seja, seu celular deve ser necessariamente do tipo *smartphone* ou *tablet* que permite acesso à internet. Hoje existem no mundo cerca de 400 equipamentos compatíveis com essa tecnologia. Alguns modelos já são vendidos no Brasil. Lembrando que o aparelho deve ser homologado pela Anatel. A lista desses aparelhos poderá ser consultada no endereço: <http://sistemas.anatel.gov.br/sgch/Consulta/Homologacao/tela.asp> (Tipo de Consulta: "Homologados" > Tipo de Produto: "Telefonia Móvel Celular" > Tecnologia: "LTE").

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

- [Quando não ocorrerá revalidação dos créditos não utilizados e vencidos?](#)

Quando o contrato de prestação do serviço for cancelado, seja por vontade do consumidor, seja por vontade da Prestadora. 15 dias após o aviso de vencimento do prazo de validade do crédito, o serviço poderá ser suspenso parcialmente (originar chamadas ou receber chamadas a cobrar) por, no mínimo, 30 dias. Após esse prazo, poderá ser suspenso totalmente (originar ou receber chamadas) por, no mínimo, 30 dias. Após esse prazo de suspensão total, o contrato poderá ser cancelado. Apenas após o cancelamento do contrato ocorre a impossibilidade de revalidação dos créditos não utilizados e vencidos. Durante essas suspensões (parcial e total) do serviço, você poderá falar com a prestadora para ativar novos créditos, revalidando os créditos não utilizados e vencidos, e fazer ligações para serviços públicos de emergência (polícia, bombeiro, defesa civil, serviço público de socorro).

Fundamentação Legal: [Arts. 70, 90 a 97](#) da [Resolução nº 632/2014 da Anatel](#).

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

- [Qual a velocidade que deverá ser fornecida no serviço 4G?](#)

Dado que o mercado de telefonia móvel é privado, a Anatel não estabelece a velocidade que deverá ser fornecida pelas prestadoras no serviço 4G. Porém, a Anatel atua no sentido de que as ofertas aos usuários sejam claras, para que o usuário saiba a velocidade que está contratando, e que as prestadoras cumpram com o contrato firmado entre ela e o consumidor.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

- [Qual a frequência utilizada para o 4G no Brasil?](#)

O serviço 4G está sendo prestado na faixa de frequência 2500 Mghz (2500 MHz a 2690 MHz), a mesma usada em diversos países da Europa, da Ásia e do Oriente Médio. Em alguns países são usadas outras faixas, tais como a de 2,1GHz, a de 1,8 GHz e a de 700 MHz. Estados Unidos e Argentina, por exemplo, usam a faixa de 700 MHz. Maiores informações sobre canalização da faixa poderão ser obtidas na Resolução nº 540/2010 da Anatel.

Fundamentação Legal: [Resolução nº 540/2010](#) da Anatel.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

- [Quais aparelhos celulares permitirão a utilização da tecnologia 4G?](#)

Apenas deverão funcionar na tecnologia 4G os aparelhos com tecnologia LTE homologados pela Anatel. A lista desses aparelhos poderá ser consultada no endereço: <http://sistemas.anatel.gov.br/sgch/Consulta/Homologacao/tela.asp> (Tipo de



Última atualização em 29 de Outubro de 2018

- [Qual a diferença entre serviço 2G, 3G e 4G?](#)

Os termos 2G, 3G e 4G são utilizados no mercado. Tratam-se de gerações da telefonia móvel (celular), que, à medida que evoluem, agregam novas tecnologias. O que se trata no mercado como 2G (CDMA2000, GSM, EDGE ou GPRS) é uma tecnologia digital para telefones celulares que tem como foco principal as conexões de voz, podendo ainda prover conexões de dados com baixa velocidade. Já a tecnologia conhecida por 3G (WCDMA, HSPA ou HSPA+) é uma evolução do 2G, permitindo conexão de dados por meio de dispositivos móveis, como o aparelho de celular, com maior eficiência e, consequentemente, maior velocidade. O chamado 4G (LTE), da mesma forma, é uma evolução do 3G, permitindo ao usuário experimentar velocidades ainda maiores.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

- [Quando utilizar o telefone fixo, também terei que discar o nono dígito para chamadas a telefones celulares que ganharem o nono dígito?](#)

Sim. Quem ligar de qualquer telefone (fixo ou móvel) para um telefone móvel (celular) que tenha o nono dígito acrescentado terá de acrescentar o "9" antes do número antigo para que a ligação seja completada.

Fundamentação Legal: [Resolução nº 553/2010](#) da Anatel.

- [Qual número será adicionado à frente dos números dos telefones celulares?](#)

O número 9 será acrescentado à frente dos números atuais. Exemplo: 9XXXX-XXXX.

Fundamentação Legal: [Resolução nº 553/2010](#) da Anatel.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

- [Quais os critérios para efetivação da portabilidade numérica?](#)

Para que se efetive a portabilidade: a linha deve estar ativa na antiga prestadora (doadora); e o consumidor deverá estar com os dados atualizados na prestadora que cederá a numeração de forma a se evitar divergências cadastrais com a prestadora receptora da numeração no procedimento de portabilidade. O pedido de portabilidade deve ser feito à nova prestadora (receptora), que pode cobrar R\$4,00 por acesso portado. Recomenda-se ao consumidor verificar a compatibilidade de seu aparelho com a tecnologia utilizada na prestadora receptora da numeração. Contudo, o consumidor deve adquirir novo chip da prestadora receptora e acertar com a receptora a contratação, ou não, com benefícios (aquisição de aparelho com desconto e/ou desconto em preços) - a contratação com benefícios resulta em permanência mínima por até 12 meses.

Fundamentação Legal: [Arts. 9, 14 e 51](#) da Resolução nº 460/2007 da Anatel.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

- [Quem irá providenciar a alteração de minha agenda do meu telefone?](#)

Cabe a você providenciar essa mudança em sua agenda de contatos.

Fundamentação Legal: [Resolução nº 553/2010](#) da Anatel.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

- [Quantas vezes posso fazer uso da portabilidade?](#)

Não há limitação quanto ao número de vezes que você pode fazer uso da portabilidade, podendo utilizá-la quantas vezes achar necessário.

Fundamentação Legal: Art. [7º, I](#) da Resolução nº 73/1998 da Anatel.

Última atualização em 26 de Dezembro de 2022

- [Se houver roubo/furto/extravio do aparelho celular, fico isento do pagamento da multa?](#)

Se o aparelho foi adquirido sem nenhum subsídio (benefício associado à fidelização), não há que se falar em multa, e caso queira, você também poderá cancelar o serviço.

Se a aquisição do aparelho foi subsidiada pela prestadora, você poderá providenciar a substituição por outro, às suas expensas, e continuar utilizando o serviço, com direito a utilizar o mesmo número.

Se o aparelho foi subsidiado e você quiser cancelar o contrato, poderá a prestadora cobrar multa proporcional ao subsídio e ao tempo de serviço prestado, nos termos do contrato assinado.

A multa, no caso de perda involuntária, força maior ou caso fortuito, desde que comprovada, deverá ser proporcional ao restante do contrato. A multa arbitrada não poderá ferir o equilíbrio contratual.

Fundamentação Legal: [Art. 58](#) da Resolução nº 632/2014 da Anatel e [Art. 39, V](#) da Lei nº 8.078/1990.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

- [Tenho um pedido de portabilidade pendente e na minha cidade ocorreu o acréscimo do nono dígito. O que acontecerá?](#)

O processo de portabilidade acontecerá normalmente.

Fundamentação Legal: [Resolução nº 553/2010](#) da Anatel.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

- [Tenho o aparelho de uma tecnologia antiga, que não possui chip. Desejo fazer uso da portabilidade para outra prestadora com tecnologia GSM. É possível? Como devo proceder?](#)

Sim. O consumidor deve adquirir aparelho compatível com a nova tecnologia ou Módulo de Identificação de Usuário (chip) na prestadora para a qual ele irá migrar. A prestadora deve informar ao consumidor essas condições.

Fundamentação Legal: [Art. 13, II](#) da Resolução nº 460/2007 da Anatel.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

- [Telefonia Fixa](#)

- [A Anatel pode punir a prestadora se ela se recusar a instalar o telefone popular \(AICE\)? Quais as punições?](#)

Se houver sinais de que a prestadora não instalou o telefone popular quando devia instalar, é cabível a instauração de Processo Administrativo por Descumprimento de Obrigação (PADO). Para encaminhar alguma solicitação de informação à Anatel, é importante ter o número de protocolo da solicitação realizada junto à concessionária. As solicitações podem ser feitas pelo telefone 1331 (1332 - atendimento especializado para pessoas surdas com utilização de telefone para surdo – TTS), Fale Conosco no portal da [Anatel](#) e nas salas do cidadão localizadas nas representações da Anatel nas capitais de cada Estado.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

- [A Anatel estabelece turnos para agendamento de visitas por parte das prestadoras de telefonia fixa para mudança de endereço ou reparo?](#)

A prestadora de telefonia fixa deve fornecer, obrigatoriamente, opção de data e turno (manhã e/ou tarde), para atendimento da solicitação de reparo ou de mudança de endereço. Opcionalmente, se o consumidor desejar, a prestadora poderá disponibilizar o turno da noite para o atendimento. Os turnos devem manter conformidade com os seguintes horários:

- Manhã: das 7 às 12 horas;
- Tarde: após 12 horas até às 18 horas;
- Noite: após 18 horas até às 23 horas.

Caso as opções oferecidas pela prestadora não atendam o consumidor e as opções sugeridas pelo consumidor não possam ser atendidas pela prestadora, o atendimento do reparo ou da mudança de endereço deverá respeitar o prazo máximo regulamentar, conforme tabela abaixo:

Prazo Máximo Regulamentar	Reparo	Mudança de endereço
Usuário Residencial	48 horas	10 dias úteis
Usuário Não-Residencial	24 horas	72 horas
Usuário Prestador de Serviço de Utilidade Pública, Pronto-socorro e Posto de Saúde	6 horas	12 horas

Os prazos máximos regulamentares referentes à mudança de endereço valem para a Área de Tarifa Básica (ATB) da área local. A pedido do consumidor, a prestadora poderá agendar o atendimento em um prazo que exceda o limite máximo regulamentar.

Fundamentação Legal: [Arts. 22, §§ 2º, 3º, 4º e 5º e 25, §§ 2º, 3º, 4º, 5º, 6º e 8º](#) da Resolução nº 605/2012 da Anatel.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

- [As chamadas entre telefones móveis registrados em áreas de código DDD diferentes são consideradas de Longa Distância Nacional \(LDN\)?](#)

Sim, e seguem as mesmas regras das chamadas de Longa Distância Nacional entre telefones fixos e telefones móveis realizadas nos planos básicos das concessionárias de Longa Distância Nacional.

Fundamentação Legal: [Art. 4º](#) da Resolução nº 424/2005 da Anatel.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

- [A prestadora de telefonia fixa tem que atender à solicitação de instalação de telefone residencial fora dos limites da área urbana?](#)

O atendimento a cidadãos que estejam situados até o limite de 500 metros da área urbana da localidade são atendidos nas mesmas condições de consumidores da área urbana. Entretanto, para esses, as solicitações de instalação de acesso individual devem ser atendidas no prazo máximo de 90 dias.

O atendimento a cidadãos que estão situados além do limite de 500 metros da área urbana (denominada Área de Tarifa Básica) ocorrerá por meio de contrato de prestação de serviço específico entre concessionária e consumidor, cuja proposta deve ser encaminhada ao solicitante em até 45 dias.

Esse contrato deve estabelecer, além dos valores regulares de habilitação, assinatura básica e utilização do serviço, o preço justo e razoável para instalação e manutenção da rede telefônica que será utilizada para atender o consumidor pela prestadora.

Fundamentação Legal: [Art. 6º, §§ 1º e 2º](#) da Resolução nº 560/2011 da Anatel e [Art. 70, II, “a”](#) da Resolução nº 426/2005 da Anatel.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

- [A prestadora de telefonia fixa pode alterar um plano alternativo enquanto eu estiver a ele vinculado?](#)

A prestadora deve comunicar com antecedência mínima de 30 dias a alteração de planos alternativos.

Fundamentação Legal: [Art. 52](#) da Resolução 632/2014 da Anatel.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

- [A prestadora de telefonia fixa pode oferecer planos alternativos ao Plano Básico?](#)

Sim. A prestadora deve oferecer, obrigatoriamente, o Plano Básico de serviços, mas pode oferecer planos alternativos, com estrutura de preços e demais características definidas pela prestadora e previamente homologadas pela Anatel. Em todos os casos, é essencial que o consumidor seja informado, no momento da contratação do serviço, acerca de todas as condições relativas ao plano escolhido.

Fundamentação Legal: [Arts. 43 e 48](#) da Resolução nº 426/2005 da Anatel.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

- [A prestadora telefonia fixa pode extinguir um Plano Alternativo de Serviço?](#)

Sim. A prestadora pode extinguir um Plano Alternativo de Serviço, mas deve comunicar ao consumidor e à Anatel com antecedência de, no mínimo, 30 dias e permitir, sem ônus ao consumidor, a transferência para outro plano de serviço ou a rescisão do respectivo contrato de prestação do serviço.

Fundamentação Legal: [Art. 52](#) da Resolução 632/2014 da Anatel e [Arts. 48, §§ 3º e 4º](#) da Resolução nº 426/2005 da Anatel.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

- [Como devem ser comercializados os cartões telefônicos \(cartões indutivos\) para telefone público \(TUP ou “orelhões”\)?](#)

A comercialização dos cartões indutivos é de exclusiva responsabilidade das prestadoras de telefonia fixa, que somente poderão comercializá-los dentro de sua área de atuação. A comercialização pode ser efetuada por meio de postos de venda próprios das prestadoras ou de terceiros por ela selecionados.

Fundamentação Legal: [Arts. 5º e 6º](#) da Resolução nº 334/2003 da Anatel.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

- [Como é feita a medição de ligações locais originadas de telefones públicos \(TUP ou “orelhões”\)?](#)

As chamadas locais originadas em telefones de uso público são tarifadas por tempo de utilização, sendo cobrada uma unidade de tarifação (crédito do cartão indutivo) ao completar a chamada e unidades adicionais a cada período de 120 segundos (2 minutos).

Fundamentação Legal: [Arts. 17 e 21](#) da Resolução nº 424/2005 da Anatel.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

- [Como eu faço para migrar do velho telefone popular \(AICE\) para o novo?](#)

O velho AICE estava disponível para todas as famílias, independente de faixa de renda ou de estarem ou não inscritas no Cadastro Único dos Programas Sociais do Governo Federal. Com a revisão do novo Plano Geral de Metas para a Universalização (PGMU), foi definido que o novo AICE será ofertado para as famílias inscritas no Cadastro Único dos Programas Sociais do Governo Federal.



Dessa forma, caso você se enquadre no perfil para o Telefone Popular (novo AICE), conforme cronograma de implantação, sua migração será automática. Caso você não se enquadre nos critérios para o telefone popular, sua operadora irá indicar um Plano de Serviço adequado para seu perfil a sua escolha.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

◦ [Como eu posso assinar o telefone popular \(AICE\)?](#)

Primeiro, é importante que os dados da família estejam atualizados no Cadastro Único há pelo menos dois anos, principalmente com as informações de renda familiar e endereço. Para pedir um telefone popular, o responsável familiar deve entrar em contato com a concessionária de sua região tendo em mãos o seu NIS (Número de Identificação Social) e CPF. Caso não tenha informado seu CPF no Cadastro Único, deverá também informar seu Título de Eleitor ou o Registro Administrativo de Nascimento Indígena (RANI) para o atendimento da Concessionária que irá consultar a base de dados do Cadastro Único para verificar se seu perfil está apto a contratar o telefone popular.

A implantação do telefone popular seguirá um cronograma dividido em três etapas:

- No período de junho de 2012 a junho de 2013, o telefone popular (AICE) será oferecido para as famílias que tenham renda familiar total de até um salário mínimo (ou seja, renda familiar total de até R\$ 622);
- A partir de junho de 2013, serão atendidas as famílias com renda familiar total até dois salários mínimos;
- A partir de junho de 2014, serão atendidas as demais famílias incluídas no Cadastro Único para Programas Sociais.

A oferta do telefone popular é feita apenas pelas concessionárias do serviço de telefonia fixa local que são: CTBC Telecom, Oi, Telefônica (Vivo) e Sercomtel. As empresas autorizadas de telefonia fixa não têm a obrigação de oferecer esse telefone popular.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

◦ [Como funciona o sistema de cobrança das chamadas de telefone fixo?](#)

O sistema de cobrança na telefonia fixa irá depender da prestadora de origem, da modalidade do serviço (Local, Longa Distância Nacional ou Longa Distância Internacional), do plano de serviço contratado, da prestadora de destino. A Anatel somente estabelece a estrutura e os critérios dos planos básicos das concessionárias. Os planos alternativos das concessionárias e os planos básicos e alternativos das autorizadas têm sua estrutura e seus critérios estabelecidos pelas próprias prestadoras.

Fundamentação Legal: [Arts. 43 a 52](#) da Resolução nº 426/2005 da Anatel.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

◦ [Como se calcula o valor da chamada telefone fixo quando ela dura mais que 1 \(um\) minuto nos planos básicos?](#)

**Duração da chamada**

(em minutos:segundos)		Valor cobrado (em Reais)
De	Até	
01:00	01:06	$\text{valor\_do\_minuto} + (1/10 \times \text{valor\_do\_minuto})$
01:06	01:12	$\text{valor\_do\_minuto} + (2/10 \times \text{valor\_do\_minuto})$
01:12	01:18	$\text{valor\_do\_minuto} + (3/10 \times \text{valor\_do\_minuto})$
01:18	01:24	$\text{valor\_do\_minuto} + (4/10 \times \text{valor\_do\_minuto})$
01:24	01:30	$\text{valor\_do\_minuto} + (5/10 \times \text{valor\_do\_minuto})$
01:30	01:36	$\text{valor\_do\_minuto} + (6/10 \times \text{valor\_do\_minuto})$
01:36	01:42	$\text{valor\_do\_minuto} + (7/10 \times \text{valor\_do\_minuto})$
01:42	01:48	$\text{valor\_do\_minuto} + (8/10 \times \text{valor\_do\_minuto})$

01:48      01:54       $\text{valor\_do\_minuto} + (9/10 \times \text{valor\_do\_minuto})$

01:54      02:00       $(2 \times \text{valor\_do\_minuto})$

Fundamentação Legal: [Art. 12](#) da Resolução nº 424/2005 da Anatel.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

- [Como se calcula o valor da chamada de telefone fixo quando ela dura menos que 1 \(um\) minuto nos planos básicos?](#)

Duração da chamada		Valor cobrado (em Reais)
(em segundos)		
De	Até	
0	3	Não é cobrada a chamada
3	30	$1/2 \times \text{valor\_do\_minuto}$
30	36	$6/10 \times \text{valor\_do\_minuto}$
36	42	$7/10 \times \text{valor\_do\_minuto}$
42	48	$8/10 \times \text{valor\_do\_minuto}$
48	54	$9/10 \times \text{valor\_do\_minuto}$
54	60	Valor do minuto

Fundamentação Legal: [Art. 12](#) da Resolução nº 424/2005 da Anatel.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

- [Como solicitar a portabilidade?](#)

Para solicitar a portabilidade, você deve procurar a prestadora para a qual deseja migrar e informar seus dados pessoais, telefone e prestadora atual. Confirmados os dados, a nova operadora agendará a habilitação do serviço e fornecerá o número de protocolo do pedido.

Fundamentação Legal: [Arts. 46, 47, 48, 49 e 50](#) da Resolução nº 460/2007 da Anatel.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

- [Como está estruturado o plano básico das concessionárias na modalidade local?](#)

É cobrada no ato da instalação da linha, a tarifa de habilitação. Caso o assinante necessite alterar o endereço de instalação, é cobrada a tarifa de mudança de endereço. Para manter a disponibilidade de acesso ao serviço, é cobrada mensalmente, a assinatura. Em contrapartida, é ofertado ao assinante uma franquia de 200 minutos (classe residencial) e outra de 150 minutos (classes não-residencial e tronco) em chamadas locais para telefones fixos, não cumulativa para os meses subsequentes.

Há ainda o plano para assinantes individuais da classe especial (AICE). Este é voltado para a população de baixa renda (pessoas inscritas no Cadastro Único dos programas sociais do Governo Federal). As tarifas de habilitação e mudança de endereço são as mesmas estipuladas para o plano básico local dos assinantes da classe residencial. O valor da assinatura é 33% do valor da assinatura da classe residencial. Em contrapartida, é ofertada uma franquia de 90 minutos em chamadas locais para telefones fixos, não cumulativa para os meses subsequentes.

Fundamentação Legal: [Arts. 18 e 19](#) da Resolução nº 424/2005 da Anatel e [Art. 11](#) da Resolução nº 586/2012 da Anatel.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

- [Como é a tarifação de uma chamada de Longa Distância Nacional \(LDN\) no plano básico das concessionárias?](#)

O valor da chamada irá depender da distância, do dia da semana e da hora em que é realizada.

A distância é tomada entre os centros das Áreas de Tarifação onde as Áreas Locais de origem e de destino da chamada se encontram.

Uma Área de Tarifação é um conjunto de Áreas Locais e o seu centro é um ponto geográfico de um município que pertence a essa Área de Tarifação. O Regulamento de Tarifação do Serviço Telefônico Fixo Comutado Destinado ou Uso do Público em Geral – STFC prestado no Regime Público, aprovado pela Resolução 424/2005, contém todas as Áreas de Tarifação, com seu respectivo ponto geográfico e os municípios que a compõe.

Quando a distância entre os centros das Áreas de Tarifação for de até 50 km será considerada como Degrau 1 (D1). Se essa distância estiver entre 50 e 100 km será considerada como Degrau 2 (D2). Já, quando essa distância estiver entre 100 e 300 km, será considerada Degrau 3 (D3) e por fim, quando essa distância estiver acima de 300 Km, será considerada como Degrau 4 (D4).

Os horários estão distribuídos nos dias da semana como mostrado na tabela a seguir:

<b>Início</b>	<b>Fim</b>	<b>Domingo e Feriados Nacionais</b>	<b>Segunda a Sexta</b>	<b>Sábado</b>
00:00:00	05:59:59	Super-Reduzido	Super-Reduzido	Super-Reduzido
06:00:00	06:59:59		Reduzida	Reduzida
07:00:00	08:59:59		Normal	
09:00:00	11:59:59		Diferenciado	Normal
12:00:00	13:59:59	Reduzida	Normal	
14:00:00	17:59:59		Diferenciado	
18:00:00	20:59:59		Normal	Reduzida
21:00:00	23:59:59		Reduzida	

Fundamentação Legal: [Arts. 27 a 33](#) da Resolução nº 424/2005 da Anatel.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

◦ [Como se dá a tarifação do plano básico das concessionárias na modalidade local?](#)

Enquanto houver minutos da franquia, é descontado o tempo de duração da chamada quando esta ocorre no horário normal e descontado 2 (dois) minutos quando ela ocorre no horário simples, independente da duração da chamada.

Esgotado os minutos da franquia será cobrado para as classes residencial, não residencial e tronco, no horário normal, o valor proporcional a duração da chamada. No horário simples, o valor fixo de 2 (dois) minutos, independente da duração da chamada. Para o AICE, o assinante deverá adquirir créditos após o consumo da franquia. A cobrança dos minutos excedentes se dará da mesma forma como nas outras classes.

A seguir, é apresentada a disposição dos horários simples e reduzido.

<b>Início</b>	<b>Fim</b>	<b>Domingo e Feriados Nacionais</b>	<b>Segunda a Sexta</b>	<b>Sábado</b>
00:00:00	05:59:59	SIMPLES	SIMPLES	SIMPLES
06:00:00	13:59:59		NORMAL	NORMAL
14:00:00	23:59:59			SIMPLES

Fundamentação Legal: [Arts. 20 e 21](#) da Resolução nº 424/2005 da Anatel.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

◦ [Como ocorre a tarifação das chamadas originadas de telefones fixos e destinadas a telefones móveis?](#)

Elas são tarifadas de acordo com o tempo de duração da chamada, assim como nas chamadas entre telefones fixos e o valor do minuto varia de acordo com o horário em que é realizada conforme tabela abaixo:

Início	Fim	Domingo e Feriados Nacionais	Segunda a Sexta Sábado	
00:00:00	06:59:59	REDUZIDO	REDUZIDO	REDUZIDO
07:00:00	20:59:59		NORMAL	NORMAL
21:00:00	23:59:59		REDUZIDO	REDUZIDO

Para o AICE, o assinante deve adquirir créditos para realizar esse tipo de chamada.

Fundamentação Legal: [Arts. 22 a 26](#) da Resolução nº 424/2005 da Anatel e [Art. 11](#) da Resolução nº 586/2012 da Anatel.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

◦ [Como são tarifadas as chamadas de Longa Distância Internacional \(LDI\) no plano básico da concessionária?](#)

As chamadas de Longa Distância Internacional são tarifadas em função do agrupamento de países de destino, da hora e do dia da realização da chamada e da sua duração. O Regulamento de Tarifação do Serviço Telefônico Fixo Comutado Destinado ou Uso do Público em Geral – STFC prestado no Regime Público, aprovado pela Resolução 424/2005, contém os agrupamentos de países.

Os horários estão distribuídos nos dias da semana como mostrado na tabela a seguir:

			<b>Grupos 1, 2, 3, 4, 5, 6 e 8</b>	
Início	Fim	Domingo e Feriados Nacionais	Segunda a Sexta	Sábado
00:00:00	04:59:59	Reduzido	Reduzido	Reduzido
05:00:00	19:59:59		Normal	Normal
20:00:00	23:59:59		Reduzido	Reduzido
			<b>Grupos 7 e 9</b>	
Início	Fim	Domingo e Feriados Nacionais	Segunda a Sexta	Sábado
00:00:00	00:59:59	Reduzido	Normal	Normal
01:00:00	05:59:59		Reduzido	Reduzido
06:00:00	12:59:59		Normal	Normal
13:00:00	16:59:59		Reduzido	Reduzido
17:00:00	23:59:59		Normal	Normal

As chamadas de Longa Distância Internacional também podem ser tarifadas em função do relacionamento de partes do território nacional com parte de países vizinhos, da hora e do dia da realização da chamada e da sua duração. O Regulamento de Tarifação do Serviço Telefônico Fixo Comutado Destinado ou Uso do Público em Geral – STFC prestado no Regime Público, aprovado pela Resolução 424/2005, contém o relacionamento dessas regiões.

Os horários estão distribuídos nos dias da semana como mostrado na tabela a seguir:

<b>Regiões do Território Nacional e de Países Vizinhos</b>				
Início	Fim	Domingo e Feriados Nacionais	Segunda a Sexta	Sábado
00:00:00	04:59:59	Reduzido	Reduzido	Reduzido
05:00:00	19:59:59		Normal	Normal
20:00:00	23:59:59		Reduzido	Reduzido

Fundamentação Legal: [Arts. 36 a 40](#) da Resolução nº 424/2005 da Anatel.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

◦ [É correta a cobrança de assinatura básica durante o período em que a linha telefônica estiver bloqueada?](#)

Não. Durante o período de suspensão total do serviço por inadimplência, a prestadora não pode cobrar assinatura ou qualquer outro valor referente ao serviço. Entretanto, no período de suspensão parcial por inadimplência, a assinatura básica continuará sendo exigida.

Fundamentação Legal: [Art. 95](#) da Resolução nº 632/2014 da Anatel.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

◦ [Em quais casos a operadora pode se recusar a instalar o telefone popular \(AICE\)?](#)

- Caso a pessoa não esteja incluída no Cadastro Único para Programas Sociais;

- Caso os dados do Cadastro Único não estejam atualizados há pelo menos dois anos;

- Caso não tenha o perfil da família relativo à faixa de renda, conforme a seguir:

- até um salário mínimo (ou seja, renda familiar total de até R\$ 622) no período de junho de 2012 a junho de 2013;
- até dois salários mínimos, a partir de junho de 2013;
- acima de dois salários mínimos, a partir de junho de 2014.

Lembra-se que, para a habilitação, será necessário que o responsável familiar informe seu CPF.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

◦ [Em que prazo a prestadora de telefonia fixa deve realizar uma mudança de endereço residencial?](#)

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.

Fundamentação Legal: [Art. 9º](#) da Resolução nº 632/2014 da Anatel.

Última atualização em 14 de janeiro de 2020.

◦ [Em que prazo a prestadora de telefonia fixa deve realizar uma mudança de endereço não residencial?](#)

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.

Fundamentação Legal: [Art. 9º](#) da Resolução nº 632/2014 da Anatel.

Última atualização em 14 de janeiro de 2020.

◦ [Em quantos dias o telefone popular \(AICE\) deve estar instalado após minha solicitação?](#)

O prazo de atendimento para instalação é de no máximo 7 dias.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

◦ [E quando a chamada se realizar entre municípios em Áreas Locais distintas porém dentro da mesma Área de Tarifação? Qual será o degrau utilizado?](#)

Quando a chamada for realizada entre municípios de Áreas Locais distintas porém dentro da mesma Área de Tarifação, ela será considerada de Degrau 1 (D1) e o valor do minuto irá depender do dia e da hora da realização da chamada.

Fundamentação Legal: [Art. 28](#) da Resolução nº 424/2005 da Anatel.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

◦ [O que é área local?](#)

Área local é a área geográfica contínua onde é prestado o serviço telefônico fixo (STFC) na modalidade local. É definida pela Agência segundo critérios técnicos e econômicos. É definida como a área geográfica de um município ou de um conjunto de municípios.

Fundamentação Legal: [Art. 3º, I e 4º](#) da Resolução nº 560/2011 da Anatel.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

◦ [O que é Área de Tarifa Básica \(ATB\)?](#)

A Área de Tarifa Básica (ATB) é a parte da área local definida pela Anatel dentro da qual o serviço é prestado ao assinante de telefonia fixa. A prestadora do Serviço de Telefonia que presta serviço nessas áreas é remunerada por tarifas ou preços do plano de serviço da escolha do assinante.

Fundamentação Legal: [Art. 3º, II](#) da Resolução nº 426/2005 da Anatel.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

◦ [Há distinção na tarifação se o telefone de destino for fixo ou móvel nas chamadas de Longa Distância Internacional \(LDI\) pelo plano básico?](#)

Pelo plano básico, não há diferença se a chamada for destinada a telefones fixos ou móveis.

Fundamentação Legal: [Art. 5º](#) da Resolução nº 424/2005 da Anatel.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

◦ [O meu pedido para transferir a linha a outro endereço possibilita à prestadora de telefonia fixa a realização de cobrança de valores?](#)

Sim. Entretanto, o valor a ser cobrado pela mudança de endereço do terminal do consumidor não pode ser superior ao valor

da habilitação praticado pela prestadora no seu plano básico.

Fundamentação Legal: [Art. 114, parágrafo único](#) do Regulamento do STFC aprovado pela Resolução nº 426/2005 da Anatel.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

◦ [O que é o telefone popular \(AICE\)?](#)

O telefone popular, ou Acesso Individual Classe Especial (AICE), é um plano de serviço por meio do qual as famílias incluídas no Cadastro Único dos Programas Sociais do Governo Federal podem ter acesso ao serviço de telefonia fixa em condições especiais.

Sua assinatura mensal possui uma tarifa reduzida entre R\$ 13,00 e R\$ 15,00 com impostos. Esta variação depende do valor do imposto de cada estado. A assinatura do telefone popular dá direito a uma franquia mensal de 90 minutos para realizar chamadas locais para outros telefones fixos. Para realizar ligações locais acima da franquia de 90 minutos, chamadas para telefones celulares, chamadas de longa distância nacional e internacional, é necessário inserir créditos ao telefone popular.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

◦ [Por quanto tempo a mensagem de mudança de número deve permanecer no número antigo, em caso de alteração do número telefônico pela prestadora de telefonia fixa?](#)

As chamadas destinadas ao número de telefone alterado deverão receber o aviso de alteração, pelo prazo mínimo de 90 dias, em até 24 horas após:

- a) a mudança do número;
- b) a solicitação pelo consumidor; ou
- c) a solicitação pela nova prestadora do assinante.

Fundamentação Legal: [Arts. 11, XXI](#) e [117, § 4º](#) da Resolução nº 426/2005 da Anatel. Obs.: Alterações dadas pela [Resolução nº 615/2013](#) da Anatel.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

◦ [Onde eu encontro as listas com os postos de atendimento das operadoras que oferecem o telefone popular \(AICE\)?](#)

A localização de um posto de atendimento pessoal da concessionária pode ser obtida pelo telefone geral de atendimento:

- 10312 – CTBC Telecom
- 10314 - Oi Região 2 (antiga área de atendimento da Brasil Telecom)
- 10315 - Telefônica
- 10331 - Oi Região 1
- 10343 - Sercomtel

Ou nos sites das concessionárias na internet.

O atendimento realizado pelo telefone geral de atendimento indicará o local mais perto de você para solicitar a contratação do telefone popular. Qualquer posto de atendimento pessoal da concessionária deve efetivar a venda do telefone popular.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

◦ [O meu telefone popular \(AICE\) ficará mudo quando a franquia acabar?](#)

Não. Quando acabar a franquia ou os créditos, o seu telefone continuará recebendo ligações. Contudo, para realizar novas ligações durante o mês, será preciso comprar novos créditos.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

◦ [Posso exigir o desmembramento da conta, ou seja, pagar por ligações locais, longa distância nacional e longa distância internacional em contas separadas?](#)

Sim, mediante solicitação. Cada prestadora deve tornar disponível, separadamente, seu documento de cobrança para pagamento individualizado de cada modalidade de serviço e prestadora. Entretanto, o desmembramento da conta não se aplica aos serviços incluídos na Oferta Conjunta de Serviços de Telecomunicações.

Fundamentação Legal: [Art. 75](#) da Resolução nº 632/2014 da Anatel.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

◦ [Posso solicitar a suspensão dos serviços de telefonia fixa?](#)

Sim. Desde que adimplente, você tem o direito de requerer a suspensão do serviço, sem ônus, por um prazo mínimo de 30 e máximo de 120 dias dentro de cada período de 12 meses. A prestadora tem prazo de 24 horas para atender à solicitação. Findo o prazo de suspensão, a prestadora deve restabelecer o serviço gratuitamente.

Fundamentação Legal: [Art. 3º, XIV](#) da Resolução nº 632/2014 da Anatel e [Art. 111](#) da nº 426/2005 da Anatel.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

- [Posso usar o telefone popular \(AICE\) para acessar internet discada?](#)

Sim, desde que o provedor de internet seja local. Caso ultrapasse a franquia de 90 minutos, será necessária a inserção de crédito para os minutos excedentes.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

- [Posso usar o telefone popular \(AICE\) para fazer ligações internacionais e nacionais?](#)

Sim, mas é preciso comprar créditos específicos para isso. Ressalta-se que o telefone popular tem uma franquia mensal de 90 minutos para realizar chamadas locais para outros telefones fixos. Para realizar chamadas para além da franquia local de 90 minutos, chamadas para telefones móveis e as de longa distância nacional e internacional, é necessário a inserção de créditos. Informe-se com sua concessionária sobre a compra de créditos.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

- [Por que o valor da assinatura do telefone popular \(AICE\) varia de Estado para Estado?](#)

São duas razões principais. A primeira é que o valor de tarifa básica aprovado pela Anatel varia por área do setor do Plano Geral de Outorgas em função da estrutura tarifária de cada empresa e a segunda diz respeito aos impostos estaduais que variam.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

- [Quais os percentuais estabelecidos pela Anatel como satisfatórios para o completamento das chamadas locais, longa distância nacional e internacional realizadas pelos consumidores?](#)

Os percentuais estabelecidos pela Anatel são de 93% para ligações locais e 92% para ligações de longa distância nacional ou internacional. A meta das modalidades local e de longa distância nacional (DDD) se aplica à área identificada por um código nacional (CN). A meta da modalidade de longa distância internacional (DDI) se aplica a toda área de atuação da prestadora.

Nas ligações locais, existe ainda uma meta de 80% de completamento das chamadas realizadas dentro da Área Local.

Fundamentação Legal: [Arts. 12, 13 e 14](#) da Resolução nº 605/2012 da Anatel.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

- [Qual o tempo máximo para a prestadora de telefonia fixa atender minha ligação quando entro em contato com os serviços de atendimento?](#)

Nos atendimentos realizados por atendente, o tempo até o início do atendimento deve ser de até 60 segundos, após completar a chamada ou após você optar falar com o(a) atendente.

Fundamentação Legal: [Art. 21, § 3º](#) da Resolução nº 605/2012 da Anatel.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

- [Posso pedir em meu nome telefone popular \(AICE\) para parente ou amigo, em endereço diferente do que consta no cadastro único?](#)

Não. O telefone popular é apenas para a família de baixa renda, na sua própria residência.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

- [Qual o prazo de reparo de um telefone público \(TUP ou “orelhões”\), após a solicitação de conserto?](#)

As solicitações de reparo de telefones públicos devem ser atendidas no prazo máximo de 24 horas, a partir da solicitação de conserto. Com exceção das localidades e locais atendidos exclusivamente por acesso coletivo situados a mais de 30 quilômetros de outra localidade atendida com acessos individuais do serviço telefônico fixo, cujo reparo deve se dar no prazo máximo de 10 dias.

Fundamentação Legal: [Arts. 23 e 24](#) da Resolução nº 605/2012 da Anatel.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

- [Qual é o prazo para reparo de telefones fixos residenciais após a solicitação do conserto?](#)

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.

Fundamentação Legal: [Art. 9º](#) da Resolução nº 632/2014 da Anatel.

Última atualização em 14 de janeiro de 2020.

- [Qual é o prazo para reparo de telefones fixos não residenciais após a solicitação do conserto?](#)



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.

Fundamentação Legal: [Art. 9º](#) da Resolução nº 632/2014 da Anatel.

Última atualização em 14 de janeiro de 2020.

◦ [Qual o prazo que a prestadora de telefonia fixa tem para efetuar a mudança de endereço do telefone popular \(AICE\)?](#)

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.

Fundamentação Legal: [Art. 9º](#) da Resolução nº 632/2014 da Anatel.

Última atualização em 14 de janeiro de 2020.

◦ [Qual o prazo que a prestadora de telefonia fixa tem para instalar uma linha telefônica na minha casa?](#)

As concessionárias do serviço de telefonia fixa (STFC), nas localidades com mais de 300 habitantes, têm obrigação de atender às solicitações de instalação de linha residencial, não residencial e tronco no prazo máximo de 7 dias após a sua solicitação. A prestadora não pode condicionar a instalação da linha ao pagamento prévio de taxa de instalação.

Já para as autorizadas, não existe prazo de instalação definido em regulamentação. Todavia, o Código de Defesa do Consumidor define que toda informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e integra o contrato que vier a ser celebrado. Assim sendo, caso seja acordado determinado prazo de instalação entre prestadora e você, este deve ser cumprido.

Fundamentação Legal: [Art. 5º, § 1º](#) do Decreto nº 7.512/2011 e [Art. 30](#) da Lei nº 8.078/1990.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

◦ [Qual o prazo que a prestadora de telefonia fixa tem para efetuar o reparo do telefone popular \(AICE\)?](#)

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.

Fundamentação Legal: [Art. 9º](#) da Resolução nº 632/2014 da Anatel.

Última atualização em 14 de janeiro de 2020.

◦ [Quais os telefones das operadoras para os quais eu posso ligar para assinar o telefone popular \(AICE\)?](#)

Os telefones de atendimento em geral que as concessionárias disponibilizam para atendimento ao cliente são:

- 10312 – CTBC Telecom
- 10314 - Oi Região 2 (antiga área de atendimento da Brasil Telecom)
- 10315 - Telefônica
- 10331 - Oi Região 1
- 10343 – Sercomtel

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

◦ [Quando as chamadas a cobrar começam a ser faturadas?](#)

As chamadas a cobrar começam a ser faturadas 6 (seis) segundos após o término da mensagem informativa.

Fundamentação Legal: [Art. 12](#) da Resolução nº 424/2005 da Anatel.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

◦ [Quando perco minha linha por inadimplência, após a quitação do débito, tem como eu reaver o antigo número?](#)

Após a rescisão do contrato, a quitação do débito permite que o interessado solicite a habilitação de uma nova linha junto à prestadora. No entanto, não existe obrigatoriedade de a prestadora fornecer o mesmo número para a nova linha requerida, sendo sua concessão mera liberalidade da empresa.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

◦ [Quais as vantagens de assinar o telefone popular \(AICE\)?](#)

Esse telefone possui as mesmas características técnicas do telefone fixo convencional, porém com assinatura reduzida e facilidades de pagamento do valor da habilitação, o qual poderá ser parcelado. Além disso, permite um maior controle de gasto, uma vez que seu consumo, além da franquia de 90 minutos para chamadas para telefones fixos locais, será realizado mediante a compra de créditos. Cabe ressaltar que ele é ofertado exclusivamente às famílias inscritas no Cadastro Único para Programas Sociais, cujos dados devem estar atualizados há pelo menos dois anos.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018



- [Quais documentos eu preciso ter para assinar o telefone popular \(AICE\)?](#)

Para pedir um telefone popular, o responsável familiar deve entrar em contato com a Concessionária de sua região tendo em mãos o seu NIS (Número de Identificação Social) e CPF.

Caso não tenha informado seu CPF no Cadastro Único, deverá também informar seu Título de Eleitor ou o Registro Administrativo de Nascimento Indígena (RANI) para o atendimento da Concessionária que irá consultar a base de dados do Cadastro Único para verificar se seu perfil está apto a contratar o telefone popular.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

- [Quando solicitar por telefone o telefone popular \(AICE\) preciso mandar os documentos para a prestadora ou basta fornecer os números?](#)

Para se informar se você tem direito ao telefone popular basta informar os dados solicitados, entretanto para a contratação, a Concessionária poderá solicitar documentos para conferência.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

- [Qual a grandeza de referência utilizada para a medição das chamadas de telefone fixo?](#)

Independente de qual a modalidade de serviço utilizada, a grandeza de referência é o minuto, cujo valor é estabelecido pela Anatel para os planos básicos das concessionárias.

Fundamentação Legal: [Art. 15](#) da Resolução nº 424/2005 da Anatel.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

- [Quando uma chamada entre telefones fixos é considera Local?](#)

**Quando uma chamada entre telefones fixos é considera Local?**

Uma das maneiras de uma chamada ser considerada local é quando ela ocorre dentro de uma mesma Área Local.

Uma Área Local, via de regra, é constituída pela área de um município, porém, há casos em que pode ser constituída por um grupo de municípios. O Regulamento sobre Áreas Locais para o Serviço Telefônico Fixo Comutado destinado ao Uso do Público em Geral – STFC, aprovado pela Resolução 560/2011, apresenta as Áreas Locais formadas por mais de um município.

Outra forma de uma chamada ser considerada local é quando ela ocorre entre localidades (bairros ou distritos) de Áreas Locais distintas, porém, muito próximas, ao ponto de terem continuidade urbana. O Regulamento sobre Áreas Locais para o Serviço Telefônico Fixo Comutado destinado ao Uso do Público em Geral – STFC, aprovado pela Resolução 560/2011, apresenta a lista destas localidades onde a chamada é considerada local.

Fundamentação Legal: [Art. 3º](#) da Resolução nº 424/2005 da Anatel.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

- [Quando uma chamada entre telefone fixo e telefone móvel é considerada local?](#)

Quando o telefone fixo e o telefone móvel estão habilitados na mesma Área de Numeração, ou seja, na mesma área de código DDD, as chamadas entre eles é considerada local e é tarifada em VC1.

Fundamentação Legal: [Art. 3º](#) da Resolução nº 424/2005 da Anatel.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

- [Quando uma chamada entre telefones fixos é considera de Longa Distância Nacional \(LDN\)?](#)

Uma chamada entre telefones fixos será considerada de Longa Distância Nacional quando ocorrer entre Áreas Locais distintas.

Fundamentação Legal: [Art. 4º](#) da Resolução nº 424/2005 da Anatel.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

- [Quando uma chamada entre telefone fixo e telefone móvel é considerada de Longa Distância Nacional \(LDN\)?](#)

Quando o telefone fixo e o telefone móvel estão habilitados em Áreas de Numeração diferentes, ou seja, áreas de código DDD distintas, as chamadas entre eles é considerada Longa Distância Nacional e é tarifada em VC2 ou VC3.

Fundamentação Legal: [Arts. 34 e 35](#) da Resolução nº 424/2005 da Anatel.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

- [Qual a diferença entre VC2 e VC3?](#)

A tarifação VC2 é quando o segundo número do código DDD dos locais de origem e destino das chamadas são diferentes e o

primeiro número é igual.

Já a tarifação VC3 é quando o primeiro número do código DDD dos locais de origem e destino das chamadas é diferente.

Fundamentação Legal: [Art. 34](#) da Resolução nº 424/2005 da Anatel.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

- [Quando uma chamada é considerada de Longa Distância Internacional \(LDI\)?](#)

Uma chamada é considerada de Longa Distância Internacional quando originada de um telefone fixo ou móvel situado no território nacional e destinada a um telefone fixo ou móvel no exterior.

Fundamentação Legal: [Art. 5º](#) da Resolução nº 424/2005 da Anatel.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

- [Se eu mudar de endereço dentro da mesma cidade, tenho que pedir a portabilidade do meu telefone fixo não residencial? Qual o prazo para a prestadora instalar o telefone em meu novo endereço?](#)

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.

Caso você deseje mudar de prestadora dentro da mesma área local, a portabilidade do número deve ser solicitada a prestadora receptora. A portabilidade deve ocorrer, no prazo máximo de 3 dias úteis, a partir da solicitação do consumidor.

Fundamentação Legal: [Art. 9º](#) da Resolução nº 632/2014 da Anatel e [Arts. 15, I e II](#) e [53. I](#) da Resolução nº 460/2007 da Anatel.

Última atualização em 14 de janeiro de 2020.

- [Se pedir a instalação do telefone popular \(AICE\) e meu endereço de instalação for diferente do endereço no cadastro único dos programas sociais? Como proceder?](#)

O telefone popular só pode ser instalado no endereço do responsável familiar. Caso você tenha mudado de endereço, esteja atento para atualizar seus dados no Ministério do Desenvolvimento Social (MDS) antes de solicitar a linha.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

- [Qual o prazo de reparo de um telefone público \(TUP ou “orelhões”\) após a solicitação de conserto?](#)

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.

Fundamentação Legal: [Art. 9º](#) da Resolução nº 632/2014 da Anatel.

Última atualização em 14 de janeiro de 2020.

- [Banda Larga](#)

- [A prestadora de banda larga fixa pode me cobrar também pelo serviço de provedor de conexão à internet?](#)

Sim, desde que a prestadora de serviço de banda larga (acesso à internet) também realize a conexão à internet diretamente, como parte integrante do serviço. Caso o serviço de conexão à internet seja fornecido por meio de outra empresa do mesmo grupo, é garantida a gratuidade de tal conexão caso essa empresa tenha mais de 50 mil acessos em serviço. Vale lembrar que você continua livre para contratar em separado outro provedor de serviço de conexão à internet de sua preferência, caso não se interesse pelo oferecido pela prestadora de forma gratuita.

Fundamentação Legal: [Arts. 3º](#) e [64](#) da Resolução nº 614/2013 da Anatel.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

- [A prestadora de serviço de banda larga fixa pode aumentar o valor da minha assinatura, mesmo com o contrato em vigência?](#)

A prestadora de serviço de banda larga fixa pode reajustar os preços dos serviços, conforme índice e periodicidade previstos em contrato. Entretanto, no caso de oferta conjunta, devem ser reajustados na mesma data.

Fundamentação Legal: [Art. 55](#) da Resolução nº 632/2014 da Anatel e [Art. 69](#) da Resolução nº 614/2013 da Anatel.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

- [A prestadora de banda larga fixa pode interromper o serviço para manutenção da rede? Tenho direito ao ressarcimento pelo período sem serviço?](#)

A informação das interrupções programadas, massivas ou não, deve ocorrer com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas, e ser dirigida aos assinantes passíveis de sofrê-las.

As prestadoras deverão prover automaticamente o ressarcimento aos usuários prejudicados por interrupções dos serviços até o segundo mês subsequente ao evento, respeitando o ciclo de faturamento, de forma proporcional ao tempo interrompido e

ao valor correspondente ao plano de serviço contratado pelo usuário.

Fundamentação Legal: [Art. 30](#) da Resolução nº 717/2019 da Anatel.

Última atualização em 14 de janeiro de 2020.

- [A prestadora deve me ressarcir caso o serviço de banda larga fixa apresente problemas? De que forma?](#)

As prestadoras deverão prover automaticamente o ressarcimento aos usuários prejudicados por interrupções dos serviços até o segundo mês subsequente ao evento, respeitando o ciclo de faturamento, de forma proporcional ao tempo interrompido e ao valor correspondente ao plano de serviço contratado pelo usuário.

A informação das Interrupções programadas, massivas ou não, deve ocorrer com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas, e ser dirigida aos assinantes passíveis de sofrê-las.

Fundamentação Legal: [Art. 30](#) da Resolução nº 717/2019 da Anatel.

Última atualização em 14 de janeiro de 2020.

- [A prestadora pode vender a instalação do serviço de banda larga fixa sem antes fazer verificação das condições técnicas da minha linha \(teste de viabilidade\)?](#)

Não. A prestadora deverá realizar a verificação da viabilidade técnica de prestar o serviço antes da efetivação da contratação.

Fundamentação Legal: [Art. 62](#) da Resolução nº 614/2013 da Anatel.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

- [A prestadora pode restringir o fornecimento do serviço de banda larga fixa somente para quem contratar outro serviço associado \(linha telefônica, TV por assinatura, etc\)?](#)

Não. É proibido a prestadora condicionar a oferta deste serviço à aquisição de qualquer outro serviço ou facilidade ou condicionar vantagens ao consumidor à compra de outras aplicações ou de serviços adicionais ao serviço de banda larga fixa, ainda que prestados por terceiros. Dessa forma, a prestadora tem obrigação de fornecer um serviço, o outro, ou ambos, de acordo com o desejo do consumidor.

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

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

- [Devo, necessariamente, assinar contrato com o provedor de acesso à internet indicado pela prestadora? Isso não configura venda casada?](#)

Não. Quando a prestadora oferecer o serviço de banda larga fixa incluindo a conexão à internet como parte integrante desse serviço, não há necessidade de contratar um provedor de conexão à internet (PSCI), havendo a necessidade de apenas um contrato.

Porém, no caso dessa prestadora de serviço de banda larga fixa optar por ofertar a conexão à internet por meio de um Provedor (PSCI) pertencente ao mesmo grupo econômico, ela deve garantir ao consumidor a gratuidade de tal conexão, caso seja uma prestadora com mais de 50 mil acessos em serviço. Nesse caso, o provedor do serviço de conexão à internet (PSCI) deverá divulgar, em separado, o preço (mesmo que gratuito) da conexão à internet que compõe seus planos de serviço, em suas peças publicitárias, nas faturas remetidas aos consumidores e na comercialização do serviço, tanto no contrato quanto na descrição dos Planos existentes.

Por outro lado, não se configura venda casada porque, no caso da existência do provedor de conexão à internet (PSCI), cabe a ele as funções de conexão do serviço de acesso em banda larga à internet e a prestação do serviço não é condicionada à contratação do provedor indicado pela prestadora.

Fundamentação Legal: [Arts. 3º e 64](#) da Resolução nº 614/2013 da Anatel.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

- [Existe a necessidade de contratação de provedor de acesso à internet para a instalação do serviço de banda larga fixa?](#)

Não. Quando a prestadora oferecer o serviço de banda larga incluindo o acesso à internet como parte integrante desse serviço, não há necessidade de contratar um provedor de acesso à internet (PSCI), havendo a necessidade de apenas um contrato.

Porém, no caso dessa prestadora de banda larga optar por ofertar o acesso à internet por meio de um Provedor (PSCI) pertencente ao mesmo grupo econômico, ela deve garantir ao consumidor a gratuidade de tal conexão, caso seja uma prestadora com mais de 50 mil acessos em serviço. Nesse caso, a prestadora do serviço de conexão à internet deverá divulgar, em separado, o preço (mesmo que gratuito) da conexão à internet que compõe seus planos de serviço, em suas peças publicitárias, nas contas remetidas aos consumidores e na comercialização do serviço, tanto no contrato quanto na descrição dos Planos existentes.

Por outro lado, não se configura venda casada porque, no caso da existência do provedor de acesso à internet (PSCI), cabe à

ele as funções de conexão do serviço de banda larga à internet, e a prestação do serviço não é condicionada à contratação do provedor indicado pela prestadora.

Fundamentação Legal: [Arts. 3º e 64](#) da Resolução nº 614/2013 da Anatel.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

- [Meu vizinho tem internet com velocidade maior que a minha. Tentei mudar meu plano e a prestadora afirma não ter viabilidade técnica na minha residência para aumentar a velocidade. Ela pode recusar o atendimento, sendo que meu vizinho tem?](#)

A prestadora tem a obrigação de, observadas as condições técnicas e capacidades disponíveis em suas redes, não recusar o atendimento a pessoas cujas dependências estejam localizadas na área de prestação do serviço, nem impor condições discriminatórias, salvo nos casos em que a pessoa se encontrar em área geográfica ainda não atendida pela rede. No caso em questão, se não há capacidade disponível na rede da prestadora para aumentar a velocidade do serviço contratado, a prestadora não é obrigada a atender o seu pedido.

Fundamentação Legal: [Art. 47, VII](#) da Resolução nº 614/2013 da Anatel.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

- [O preço cobrado pelo serviço de banda larga fixa é estabelecido pela Anatel?](#)

Não. Os preços dos serviços explorados no regime privado são livres. Entretanto, cabe à Anatel reprimir toda prática prejudicial à competição, bem como ao abuso do poder econômico, nos termos da legislação e da regulamentação em vigor.

Fundamentação Legal: [Art. 56](#) da Resolução nº 73/1998 da Anatel.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

- [Posso contratar o serviço de banda larga fixa e dividir com os meus vizinhos?](#)

A Lei Geral das Telecomunicações estabelece que a exploração, comercial ou não, de serviço de telecomunicações em regime privado, dependerá de uma autorização prévia da Anatel.

A distribuição de sinal de Internet para CPF/CNPJ diferente do que contratou o serviço, e que não representem uma mesma organização, mesmo sem cobrança, não é permitida sem autorização da Anatel, pois caracteriza revenda de serviço de telecomunicações.

Caso o assinante queira compartilhar o serviço com vizinhos além dos limites de sua edificação, precisa de uma autorização prévia da Anatel. Além disso, o assinante deve observar no contrato se existe cláusula contratual que vede esse compartilhamento.

O Regulamento do Serviço Limitado Privado – SLP, aprovado pela Resolução 617, de 19 de junho de 2013, estabelece que as entidades sem fins lucrativos, além de órgãos ou entidades da Administração Pública, detentores de outorga para explorar o SLP, poderão disponibilizar conexão à internet.

Fundamentação Legal: [Arts. 75 e 131](#) da Lei nº 9.472/1997 e [art. 18, parágrafo único](#) da Res. 617/2013.

Última atualização em 13 de Março de 2024

- [Posso solicitar a suspensão dos serviços de banda larga fixa?](#)

Se você tiver suas contas pagas em dia, poderá solicitar o bloqueio temporário do serviço, sem custo, 1 vez a cada 12 meses, pelo período mínimo de 30 dias e máximo de 120 dias. A empresa deverá atender ao pedido de bloqueio em 24 horas. Durante esse período, não será permitida a cobrança pela prestação de serviço. Os consumidores ainda residentes no mesmo endereço poderão solicitar, sem custo, o fim do bloqueio do serviço, que deverá ser realizado pela prestadora em até 24 horas.

Fundamentação Legal: [Art. 3º, XIV](#) da Resolução nº 632/2014 e [Art. 67](#) da Resolução nº 614/2013 da Anatel.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

- [Qual o prazo que a prestadora tem para instalar o serviço banda larga fixa?](#)

As solicitações de serviços que não puderem ser efetivadas de imediato devem ser efetivadas no prazo definido no contrato ou termo de adesão ou, no máximo, em 10 (dez) dias úteis a partir da data em que foi registrada a solicitação junto à prestadora. As Prestadoras de Pequeno Porte (PPP) que tenham menos de 5 mil acessos em serviço devem observar o prazo estabelecido na oferta ou no contrato de serviço, se houver.

Fundamentação Legal: [Art. 9º](#) da Resolução nº 632/2014 da Anatel.

- [Qual é o prazo que a prestadora tem para atender solicitações de reparo por falhas ou defeitos na prestação de serviços de banda larga fixa?](#)

As solicitações de serviços que não puderem ser efetivadas de imediato devem ser efetivadas no prazo definido no contrato ou termo de adesão ou, no máximo, em 10 (dez) dias úteis a partir da data em que foi registrada a solicitação junto à prestadora. As Prestadoras de Pequeno Porte (PPP) que tenham menos de 5 mil acessos em serviço devem observar o

prazo estabelecido na oferta ou no contrato de serviço, se houver.

- [Quais são as empresas autorizadas a explorar o serviço de comunicação multimídia \(SCM - banda larga fixa\)?](#)

A lista contendo as empresas autorizadas a explorar o SCM pode ser consultada no portal da Anatel, na aba Informações Técnicas, item Comunicação Multimídia, subitem [Empresas Autorizadas](#).

Também é possível consultar todas as Entidades Autorizadas dos Serviços Privados discriminadas por município e por tipo de serviço, por meio do sistema [Easp](#).

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

- [Solicitei o serviço de banda larga fixa, mas a prestadora diz que não há disponibilidade para a minha região. Só que o meu vizinho tem o mesmo serviço instalado. A prestadora pode se recusar a prover o serviço?](#)

A prestadora tem a obrigação de, observadas as condições técnicas e capacidades disponíveis em suas redes, não recusar o atendimento a pessoas cujas dependências estejam localizadas na área de prestação do serviço, nem impor condições discriminatórias, salvo nos casos em que a pessoa se encontrar em área geográfica ainda não atendida pela rede. No caso em questão, se não há capacidade disponível na rede da prestadora para atender novos consumidores, a prestadora não é obrigada a atender o seu pedido.

Fundamentação Legal: [Arts. 3º e 47, VII](#) da Resolução nº 614/2013 da Anatel.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

- [Tv por Assinatura](#)

- [A cobrança relativa à troca de equipamentos de tv por assinatura é legal?](#)

Depende do caso.

a) Modernização de equipamentos: se a prestadora promoveu em sua rede uma evolução tecnológica (exemplos: digitalização, aprimoramento do cartão de acesso) que cause incompatibilidade técnica dos equipamentos antigos, a troca deve ser feita sem ônus ao consumidor.

Fundamentação Legal: [Art. 3º, XXIII](#) da Resolução nº 488/2007 da Anatel.

b) Vício ou defeito do produto: verificado vício ou defeito de equipamento necessário à fruição do serviço, sua substituição deve ser promovida sem ônus ao consumidor.

Fundamentação Legal: [Art. 3º, XXIV](#) da Resolução nº 488/2007 da Anatel.

c) Responsabilidade do consumidor: se o equipamento foi danificado pelo próprio consumidor, mesmo sem intenção, fica a critério de prestadora decidir sobre as condições de sua substituição.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

- [A prestadora pode alterar meu plano de serviço de TV por Assinatura sem o meu consentimento?](#)

Qualquer alteração no plano de serviço deve ser informada, no mínimo, 30 dias antes de sua implementação. Caso não se interesse pela continuidade do serviço nas novas condições, você pode cancelar o contrato sem qualquer custo. Caso a alteração implique retirada de algum canal do plano contratado, a prestadora deve substituí-lo por outro do mesmo gênero ou realizar desconto na mensalidade paga, a seu critério.

Fundamentação Legal: [Art. 52](#) da Resolução nº 632/2014 da Anatel e [Art. 28](#) da Resolução nº 488/2007 da Anatel.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

- [A prestadora pode se recusar a instalar o ponto-extra da TV por Assinatura?](#)

A prestadora tem a obrigação de instalar apenas o ponto-principal do serviço de TV por Assinatura. No entanto, se a prestadora comercializar o ponto-extra, deverá realizar a instalação do serviço caso você aceite as condições para a sua aquisição.

Fundamentação Legal: [Art. 31](#) do Regulamento dos Direitos dos Assinantes, aprovado pela Resolução nº 488/2007 da Anatel.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

- [A prestadora tem que avisar com antecedência a suspensão do serviço de TV por assinatura caso você esteja inadimplente?](#)

Sim. A suspensão parcial do serviço por parte da prestadora só pode acontecer depois de 15 (quinze) dias da notificação do consumidor da existência do débito vencido, e a suspensão total após 30 (trinta) dias do início da suspensão parcial.

Fundamentação Legal: [Arts. 90 e 93](#) da Resolução 632/2014 da Anatel.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

- [A prestadora pode se recusar a me oferecer determinado serviço em virtude do plano que tenho contratado para TV por](#)



## Assinatura?

Não. A prestadora não pode discriminar os serviços oferecidos aos consumidores em razão do plano. Assim, opções como a contratação de pay-per-view e a instalação de ponto extra, quando disponíveis, devem ser oferecidas nas mesmas condições a qualquer consumidor.

Fundamentação Legal: [Arts 24 e 26](#) da Resolução nº 488/2007 da Anatel e [Art. 39, II](#) da Lei nº 8.078/1990.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

### ◦ [Como o consumidor é informado do ressarcimento referente à interrupção do serviço de tv por assinatura?](#)

As informações sobre todas as interrupções devem ser disponibilizadas ao público em geral, minimamente por meio do Centro de Atendimento Telefônico de cada prestadora e da página da prestadora na Internet.

Fundamentação Legal: [Art. 31](#) da Resolução nº 717/2019 da Anatel.

Última atualização em 14 de janeiro de 2020.

### ◦ [Continuo responsável pelo equipamento da TV por assinatura depois da rescisão?](#)

A prestadora deve retirar os equipamentos de sua propriedade em seu endereço em dia acordado com você, não podendo exceder a 30 dias contados da solicitação de desativação do serviço. Durante o tempo em que você estiver de posse do equipamento é de sua responsabilidade a guarda e a integridade do equipamento. Caso a empresa não recolha o equipamento em 30 dias, cessa a sua responsabilidade.

A retirada pode ser feita pela Prestadora ou por terceiro por ela autorizado, sem ônus para o consumidor, podendo este optar por providenciar a entrega dos equipamentos em local indicado pela Prestadora.

A Prestadora deve sempre fornecer recibo ao consumidor declarando o estado do equipamento.

Fundamentação Legal: [Art. 19, §§ 5º a 8º](#) da Resolução nº 488/2007 da Anatel.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

### ◦ [É legal a cobrança de ponto-extra por parte da prestadora de TV por Assinatura?](#)

As prestadoras podem cobrar pela instalação de decodificador nos pontos-extras e pelos reparos da rede interna e do decodificador, devendo discriminar o valor de cada serviço separadamente no documento de cobrança. O consumidor pagará apenas pela programação do ponto-principal: a prestadora não poderá cobrar valor adicional pela programação exibida nos pontos-extras e pontos-de-extensão instalados no mesmo endereço residencial, mesmo em caso de contratação de pay-per-view. Quanto ao conversor/decodificador, estes não constituem serviços, de acordo com Súmula nº 9, de 19 de março de 2010, da Anatel. Portanto, a prestadora e o consumidor podem dispor livremente sobre a forma de contratação do equipamento, seja por meio de venda, aluguel, comodato, dentre outras, vedado o abuso do poder econômico.

Ainda nos termos da referida Súmula, a modificação na forma e nas condições de contratação de equipamento, como a alteração de comodato para aluguel, deve ser pactuada entre a prestadora e o consumidor, sob pena de nulidade da alteração e devolução em dobro dos valores pagos indevidamente pelo consumidor, acrescidos de correção monetária e juros legais, sem prejuízo das sanções administrativas cabíveis.

Fundamentação Legal: [Arts. 29 e 30](#) da Resolução nº 488/2007 da Anatel e [Súmula nº 9](#), de 19 de março de 2010, da Anatel.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

### ◦ [Posso solicitar a suspensão dos serviços de TV por Assinatura?](#)

Sim. Desde que adimplente, você tem o direito de requerer a suspensão do serviço, sem ônus, por um prazo mínimo de 30 e máximo de 120 dias dentro de cada período de 12 meses. A prestadora tem prazo de 24 horas para atender à solicitação. Findo o prazo de suspensão, a prestadora deve restabelecer o serviço gratuitamente.

Fundamentação Legal: [Art. 3º, XIV](#) da Resolução nº 632/2014 da Anatel e [Arts. 3º, XXII e 12](#) da Resolução nº 488/2007 da Anatel.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

### ◦ [Quando o serviço de TV por assinatura é interrompido, há direito a ressarcimento?](#)

Sim. As prestadoras deverão prover automaticamente o ressarcimento aos usuários prejudicados por interrupções dos serviços até o segundo mês subsequente ao evento, respeitando o ciclo de faturamento, de forma proporcional ao tempo interrompido e ao valor correspondente ao plano de serviço contratado pelo usuário.

A informação das Interrupções programadas, massivas ou não, deve ocorrer com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas, e ser dirigida aos assinantes passíveis de sofrê-las.

Fundamentação Legal: [Art. 30](#) da Resolução nº 717/2019 da Anatel.

Última atualização em 14 de janeiro de 2020.

- [Qual o prazo para restabelecimento dos serviços de tv por assinatura em caso de interrupção?](#)

As informações solicitadas pelo consumidor devem ser prestadas imediatamente e suas reclamações resolvidas no prazo máximo de 5 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.

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

Última atualização em 14 de janeiro de 2020.

- [Qual o prazo que a prestadora tem para instalar o serviço de TV por assinatura?](#)

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.

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

Última atualização em 14 de janeiro de 2020.

- [Qual é o prazo que a prestadora tem para atender solicitações de reparo por falhas ou defeitos na prestação de serviços de TV por assinatura?](#)

As solicitações de serviços que não puderem ser efetivadas de imediato devem ser efetivadas no prazo definido no contrato ou termo de adesão ou, no máximo, em 10 (dez) dias úteis a partir da data em que foi registrada a solicitação junto à prestadora.

Fundamentação Legal: Art. 9º da [Resolução nº 632, de 7 de março de 2014](#) (RGC).

Última atualização em 25 de agosto de 2022.

- [Questões Diversas](#)

- [Como posso saber se um produto de telecomunicações necessita ser certificado ou homologado pela Anatel?](#)

A lista de equipamentos passíveis de homologação por categoria está disponível no site da Anatel, aba "Informações Técnicas", menu "Certificação de Produtos", item "Lista de Referência de Produtos para Telecomunicações por Categoria".

Para tirar dúvida sobre a necessidade de certificação e homologação de um equipamento de telecomunicação, o interessado deverá, primeiramente, entrar em contato com um dos Organismos de Certificação Designados (OCD) presente na lista disponível no portal da Agência, <http://www.anatel.gov.br>, no seguinte local:

- 1) Procurar na parte direita superior a aba "Informações Técnicas";
- 2) À esquerda clicar no menu "Certificação de Produtos";
- 3) Em seguida clique em "Organismos de Certificação Designados(OCDs)".

Os OCDs estão capacitados para conduzir o processo de certificação dos produtos de telecomunicações e esclarecer qualquer dúvida referente ao processo.

Fundamentação Legal: [Art. 3º, XVIII, XIX e XX](#) da Resolução nº 242/2000 da Anatel.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

- [Como são tarifadas as ligações efetuadas para os números que iniciam com 0800 e 4004?](#)

Em regra, todas as ligações são tarifadas. Mas, existem algumas distinções entre as duas numerações.

Para os números iniciados por 0800, a cobrança é feita por quem oferta o serviço de 0800, ou seja, o usuário que faz a ligação não é tarifado.

Para os números iniciados por 4004, a cobrança é destinada a quem origina a ligação, ou seja, o usuário que faz a ligação é tarifado pela menor tarifa fixa local.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

- [Como proceder para certificar ou homologar produtos de telecomunicações?](#)

Para homologar um produto você deverá, primeiramente, entrar em contato com um dos Organismos de Certificação Designados (OCD) presente na lista disponível no portal da Agência, <http://www.anatel.gov.br>, no seguinte local:

- 1) Procurar na parte direita superior a aba "Informações Técnicas";
- 2) À esquerda clicar no menu "Certificação de Produtos";
- 3) Em seguida clique em "Organismos de Certificação Designados(OCDs)".

Os OCDs estão capacitados para conduzir o processo de certificação dos produtos de telecomunicações e esclarecer qualquer dúvida referente ao processo.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

- [O que é certificação/homologação?](#)

Certificação/Homologação é o processo pelo qual a Anatel verifica se determinado produto possui características compatíveis com seu uso para comunicação no País.

Fundamentação Legal: [Art. 2º](#) da Resolução nº 242/2000 da Anatel.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

- [Quais os equipamentos estão certificados/homologados pela a Anatel \(inclusive os equipamentos de Rádio do Cidadão – PX\) estarão listados na relação mencionada abaixo?](#)

A lista de produtos homologados pela Anatel está disponível no Sistema de Gestão de Certificação e Homologação e pode ser acessada pelo link <http://sistemas.anatel.gov.br/sgch>, na opção "CONSULTAR PRODUTOS HOMOLOGADOS/CERTIFICADOS".

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

- [Atendimento Via Internet](#)

- [Apareceu na tela um alerta de segurança, o site da Anatel é seguro?](#)

Sim. O site de atendimento eletrônico da Agência foi desenvolvido seguindo todas as normas referentes à segurança em meio eletrônico. Tendo em vista a natureza das informações fornecidas pelos cidadãos, diversas medidas nas áreas de autenticação, integridade e confidencialidade da informação foram implementadas de modo a garantir a tranquilidade e eficiência do uso deste canal de contato. A mensagem em questão refere-se ao certificado digital fornecido pelo site, o qual foi fornecido pelo Serpro, responsável pela certificação de sites de diversos outros órgãos da Administração Federal.

Alguns navegadores, como Mozilla e versões do Internet Explorer não possuem o Serpro em sua lista de entidades certificadoras, o que acarreta a exibição da mensagem. Na própria mensagem há a opção de continuar. Escolhendo-a, você aceitará manualmente o certificado da Agência. A partir de então, a navegação se dará de forma normal.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

- [Como proceder no caso de esquecimento de senha ao atendimento internet?](#)

Para gerar uma nova senha, siga os seguintes procedimentos:

- 1) Acessar o endereço [www.anatel.gov.br/consumidor](http://www.anatel.gov.br/consumidor);
- 2) Clicar no botão “Quer reclamar? Saiba como”; depois clicar no botão “Registre sua reclamação”;
- 2) Clicar na opção “Alterar Senha ou Email” e preencher as informações solicitadas;
- 4) Clicar na opção “Enviar”.

Caso não a receba, favor verificar se a opção anti-spam encontra-se ativa em sua conta, marcando o endereço "[sistemas@anatel.gov.br](mailto:sistemas@anatel.gov.br)" como uma fonte confiável e procurando por mensagens desse remetente dentre aquelas descartadas automaticamente.

Lembre-se que os problemas relacionados ao não recebimento de nova senha, podem ser ocasionados em pontos na rede alheios à ingerência da ANATEL.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

- [Como proceder para alterar minha senha?](#)

Para efetuar alteração de sua senha, siga os seguintes procedimentos:

- 1) Acessar o endereço [www.anatel.gov.br/consumidor](http://www.anatel.gov.br/consumidor);
- 2) Clicar no botão “Quer reclamar? Saiba como”; depois clicar no botão “Registre sua reclamação”;
- 3) Clicar na opção “Alterar Senha ou Email” e preencher as informações solicitadas;
- 4) Clicar na opção “Enviar”.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

- [Como posso efetuar o cadastro no site da Agência?](#)

Para se cadastrar no site da Agência, siga os seguintes procedimentos:

- 1) Acessar o endereço [www.anatel.gov.br/consumidor](http://www.anatel.gov.br/consumidor);



2) Clicar no botão “Quer reclamar? Saiba como”; depois clicar no botão “Registre sua reclamação”;

3) Clicar na opção “Ainda não sou cadastrado” e preencher as informações requisitadas na tela;

3) Clicar na opção “Cadastrar”.

Após esses passos, uma mensagem eletrônica será enviada para o e-mail cadastrado contendo senha para acesso, a qual poderá ser alterada por você.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

- [Como visualizar os anexos de minha solicitação?](#)

1) Acessar o endereço [www.anatel.gov.br/consumidor](http://www.anatel.gov.br/consumidor);

2) Clicar no botão “Quer reclamar? Saiba como”; depois clicar no botão “Registre sua reclamação”;

3) Informar o seu CPF e senha cadastrados e clicar no botão “Entrar”

4) Clicar na opção “Fale Conosco”

5) Clicar no botão “Consultar Solicitação”

6) Para visualizar detalhes de uma solicitação, clique no número da mesma.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

- [É possível acesso de pessoa jurídica ao atendimento pela Internet?](#)

Sim. É possível acessar o sistema Anatel Consumidor e registrar solicitações utilizando um perfil para pessoa jurídica, basta ter em mãos o número de CNPJ e realizar o cadastro.

Última atualização em 01 de Outubro de 2020

- [Dificuldade em utilizar os sistemas da Anatel e/ou registrar uma reclamação?](#)

Os sistemas interativos da Anatel apresentam melhor compatibilidade com as versões 7 ou 8 do navegador Internet Explorer (IE). Caso utilize versão mais recente do IE, ative o modo de compatibilidade para a correta visualização da página desejada, com base no procedimento a seguir:

1. Ao acessar a página desejada, confira se o botão Modo de Exibição de Compatibilidade aparece na barra de endereços; Caso o botão esteja visível, clique no botão Modo de Exibição de Compatibilidade para exibir o site.

Caso queira adicionar o site à lista do Modo de Exibição de Compatibilidade para que permaneça nesse modo automaticamente, siga o procedimento a seguir:

1. Acesse a área de trabalho e clique no ícone do Internet Explorer localizado na barra de tarefas; Clique em Ferramentas (caso essa opção não esteja visível, pressione a tecla ALT) e, em seguida, em Configurações do Modo de Exibição de Compatibilidade; No campo Adicionar este site, insira o endereço (URL) do site que deseja adicionar à lista; Por fim, clique em Adicionar.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

- [Acessibilidade](#)

- [Sou uma pessoa com deficiência. Tenho atendimento prioritário numa loja da prestadora?](#)

As pessoas com deficiência têm direito a atendimento prioritário por meio de serviços individualizados que assegurem tratamento adequado, com a disponibilização de informações e recursos de comunicação acessíveis. Além disso, equipara-se à pessoa com deficiência, para fins de atendimento prioritário, seu acompanhante ou atendente pessoal.

Fundamentação Legal: artigo 5º do Regulamento Geral de Acessibilidade – RGA, aprovado pela [Resolução nº 667/2016](#)

Ainda está com dúvidas? A Anatel Explica! Acesse [www.anatel.gov.br/consumidor/anatel-explica](http://www.anatel.gov.br/consumidor/anatel-explica) e saiba mais sobre o trabalho desenvolvido pela Anatel para empoderar o consumidor.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

- [Como posso saber qual o melhor terminal de telecomunicações para o meu tipo de deficiência?](#)

As prestadoras de serviços de telecomunicações com mais de 50 mil acessos em serviço devem divulgar a variedade de opções de terminais de telecomunicações com recursos de acessibilidade, identificando as facilidades, funcionalidades ou tecnologias assistivas existentes para auxílio na escolha do terminal adequado à individualidade de cada tipo de deficiência. As informações devem ser fornecidas pela prestadora no 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) e no atendimento no estabelecimento (setor de atendimento presencial e em qualquer outro estabelecimento associado à marca da prestadora).

No Portal da Anatel, o assinante também poderá encontrar informações sobre acessibilidade: [www.anatel.gov.br/consumidor/index.php/acessibilidade](http://www.anatel.gov.br/consumidor/index.php/acessibilidade)

O caminho para as informações sobre terminais com acessibilidade é o seguinte: <http://www.gari.info/index.cfm?lang=pt>

Fundamentação Legal: [art. 9º](#), caput e § 2º do Regulamento Geral de Acessibilidade – RGA, aprovado pela [Resolução nº 667/2016](#)

Ainda está com dúvidas? A Anatel Explica! Acesse [www.anatel.gov.br/consumidor/anatel-explica](http://www.anatel.gov.br/consumidor/anatel-explica).

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

- [Quando o Regulamento Geral de Acessibilidade \(RGA\) entra em vigor?](#)

O Regulamento Geral de Acessibilidade – RGA, aprovado pela [Resolução nº 667](#), entrou em vigor, na sua totalidade, em 01/12/2017. Verifique: <http://www.anatel.gov.br/legislacao/resolucoes/2016/905-resolucao-n-667>.

Fundamentação Legal: [Resolução nº 667/16](#), [artigo 2º](#).

Ainda está com dúvidas? A Anatel Explica! Acesse [www.anatel.gov.br/consumidor/anatel-explica](http://www.anatel.gov.br/consumidor/anatel-explica) e saiba mais sobre o trabalho desenvolvido pela Anatel para empoderar o consumidor.

- [A prestadora é obrigada a disponibilizar opção de receber cópia do contrato de prestação do serviço ou do plano de serviço em braile ao usuário com deficiência visual?](#)

A prestadora com mais de 50 mil acessos em serviço deverá disponibilizar ao assinante com deficiência visual a opção de receber, dentre outros, cópia do contrato de prestação do serviço, do plano de serviço, da oferta, do contrato de permanência e do documento de cobrança em braile, com fontes ampliadas ou outro formato eletrônico acessível, mediante solicitação.

Fundamentação Legal: [art. 8º](#), inciso I, do Regulamento Geral de Acessibilidade – RGA, aprovado pela [Resolução nº 667/2016](#)

Ainda está com dúvidas? A Anatel Explica! Acesse [www.anatel.gov.br/consumidor/anatel-explica](http://www.anatel.gov.br/consumidor/anatel-explica) e saiba mais sobre o trabalho desenvolvido pela Anatel para empoderar o consumidor.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

- [O que é a Central de Intermediação de Comunicação – CIC?](#)

É a central responsável pela intermediação de comunicação entre as pessoas com deficiência auditiva e entre estas e demais usuários de telefonia fixa e móvel, permitindo a intermediação por vídeo e por mensagens.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

- [Como funciona a CIC?](#)

A CIC possui intérpretes fluentes em Língua Brasileira de Sinais - LIBRAS, os quais traduzirão a LIBRAS para o português ou vice-versa, por meio de videochamada. Ou seja, eles funcionarão como pontes entre a pessoa com deficiência auditiva e uma terceira pessoa. A CIC também permite a comunicação por mensagens de texto, além das videochamadas.

No atendimento por meio da CIC, as prestadoras devem:

I – realizar a chamada para o terminal de telecomunicações solicitado, de acordo com as instruções do usuário;

II - aguardar o sinal que autoriza o envio da mensagem, seja por texto ou vídeo do usuário de origem, para repassá-la ao usuário de destino e vice-versa;

III - informar ao usuário, desde que este aceite a explicação, o funcionamento da CIC antes da intermediação da comunicação;

IV - transmitir o conteúdo da mensagem de texto, imagem ou vídeo em Libras do usuário com deficiência auditiva, por meio da voz, de forma compreensível, para o usuário de destino;

V - transmitir o conteúdo da mensagem de voz do usuário de origem por meio de texto, imagem ou vídeo em Libras, de forma compreensível, para o usuário com deficiência auditiva;

VI - transmitir o conteúdo da mensagem de texto, imagem ou vídeo em Libras do usuário com deficiência auditiva, de forma compreensível, para outro usuário com deficiência auditiva;

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

- [Quem deve disponibilizar a CIC?](#)

A CIC deve ser disponibilizada pelas prestadoras do serviço móvel e de telefonia fixa.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

- [Como acesso a CIC?](#)

Nas páginas das prestadoras de serviço móvel e de telefonia fixa, deve estar disponível a divulgação sobre a CIC, com informações sobre suas funcionalidades, links e códigos de acesso.

As prestadoras de telefonia fixa e móvel deverão disponibilizar, em tempo integral, o acesso à CIC para as pessoas com deficiência auditiva, independentemente da localização do usuário de origem e do usuário de destino. Para tanto, será necessário a utilização de terminal que contenha funcionalidade, facilidade ou tecnologias assistivas para pessoas com deficiência.

A divulgação do serviço oferecido pela CIC deverá estar disponível na página da prestadora na internet e em todos seus locais de atendimento presencial.

Fundamentação Legal: [arts. 14](#), caput; 16, parágrafos (§§) [1º](#) e [3º](#); e [17](#) do Regulamento Geral de Acessibilidade – RGA, aprovado pela [Resolução nº 667/2016](#)

Ainda está com dúvidas? A Anatel Explica! Acesse [www.anatel.gov.br/consumidor/anatel-explica](http://www.anatel.gov.br/consumidor/anatel-explica) e saiba mais sobre o trabalho desenvolvido pela Anatel para empoderar o consumidor.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

- [Vou pagar pela utilização da CIC?](#)

O acesso à CIC e a intermediação prestada serão gratuitos, podendo ser cobrados os serviços de telecomunicações que lhe dão suporte.

Fundamentação Legal: [art. 16](#), parágrafo (§) 2º do Regulamento Geral de Acessibilidade – RGA, aprovado pela [Resolução nº 667/2016](#)

Ainda está com dúvidas? A Anatel Explica! Acesse [www.anatel.gov.br/consumidor/anatel-explica](http://www.anatel.gov.br/consumidor/anatel-explica) e saiba mais sobre o trabalho desenvolvido pela Anatel para empoderar o consumidor.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

- [A prestadora deve me fornecer terminal com as facilidades e tecnologias assistivas para me comunicar pela CIC?](#)

O próprio usuário deve dispor de terminal que contenha as funcionalidades necessárias. Por exemplo, um computador com câmera de vídeo.

Fundamentação Legal: [art. 17](#) do Regulamento Geral de Acessibilidade – RGA, aprovado pela [Resolução nº 667/2016](#)

Ainda está com dúvidas? A Anatel Explica! Acesse [www.anatel.gov.br/consumidor](http://www.anatel.gov.br/consumidor) na aba “seus direitos” e saiba mais sobre o trabalho desenvolvido pela Anatel para empoderar o consumidor.

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

- [Celular Legal](#)

- [Descubra o que é um Celular Legal e o que muda com o projeto:](#)

Acesse o portal do projeto Celular Legal e confira as perguntas mais frequentes de consumidores sobre o assunto: [www.anatel.gov.br/celularlegal/faqs](http://www.anatel.gov.br/celularlegal/faqs).

Última atualização em 29 de Outubro de 2018

- [Prestadoras de Pequeno Porte](#)

- [A quais prestadoras se aplicam as regras abaixo?](#)

Elas se aplicam a duas categorias de prestadoras. A primeira delas reúne operadoras com até 5 mil acessos em serviço. A segunda, empresas que possuem entre 5 mil usuários e participação de mercado nacional inferior a 5% em cada mercado de varejo em que atua.

Última atualização em 25 de Janeiro de 2019

- [Quais são as regras para as prestadoras com número inferior a 5 mil usuários?](#)

As exigências para prestadoras com menos de 5 mil usuários são mais flexíveis. Elas têm de seguir alguns princípios básicos, como garantir tratamento, acesso e utilização do serviço sem discriminar os consumidores (desde que presentes as condições técnicas necessárias); mandar a conta no formato e no prazo adequados e responder as reclamações e pedidos de informação dos usuários. Ou seja, aplicam-se a elas apenas o disposto no Título II, Capítulo I, e no Título III, Capítulo I, do [Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações](#), sem prejuízo das obrigações constantes da [Lei nº 8.078/1990](#), da [Lei nº 9.742/1997](#) e da [Lei nº 12.485/2011](#).

Fundamentação Legal: [Art. 105](#) da Resolução nº 632/2014 da Anatel.

Última atualização em 25 de Janeiro de 2019

- [Como deve ser o atendimento pela internet das prestadoras que têm entre 5 mil usuários e participação de mercado nacional inferior a 5% em cada mercado de varejo em que atua?](#)

Elas devem disponibilizar, em seu site, atendimento pela internet que todos os seus consumidores possam acessar.

Fundamentação Legal: [Art. 23](#) da Resolução nº 632/2014 da Anatel.

Última atualização em 25 de Janeiro de 2019

- [Como deve ser o atendimento telefônico das prestadoras que têm entre 5 mil usuários e participação de mercado nacional inferior a 5% em cada mercado de varejo em que atua?](#)

A central telefônica deve estar disponível, no mínimo, das 8h às 20h em dias úteis.

Fundamentação Legal: [Art. 25](#) da Resolução nº 632/2014 da Anatel.

Última atualização em 25 de Janeiro de 2019

- [Por quanto tempo as prestadoras que têm entre 5 mil usuários e participação de mercado nacional inferior a 5% em cada mercado de varejo devem manter a gravação do atendimento?](#)

Essas prestadoras devem manter a gravação do atendimento por telefone por, no mínimo, 90 dias. Nesse intervalo, o consumidor pode pedir uma cópia da gravação.

Fundamentação Legal: [Art. 26](#) da Resolução nº 632/2014 da Anatel.

Última atualização em 25 de Janeiro de 2019

- [As prestadoras que têm entre 5 mil usuários e participação de mercado nacional inferior a 5% em cada mercado de varejo em que atua são obrigadas a oferecer cancelamento automático?](#)

Não. Só as prestadoras que ultrapassam esse limite de usuários ou de participação no mercado precisam oferecer a opção de rescisão do contrato de forma automatizada, sem intervenção de atendente.

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

Última atualização em 25 de Janeiro de 2019

- [As prestadoras que têm entre 5 mil usuários e participação de mercado nacional inferior a 5% em cada mercado de varejo em que atua são obrigadas a disponibilizar um método comparativo no site?](#)

Não. Elas não têm de disponibilizar, no seu site, mecanismo de comparação de planos de serviço e de ofertas promocionais.

Fundamentação Legal: [Art. 44](#) da Resolução nº 632/2014 da Anatel.

Última atualização em 25 de Janeiro de 2019

- [As prestadoras que têm entre 5 mil usuários e participação de mercado nacional inferior a 5% em cada mercado de varejo devem avisar a Anatel com antecedência sobre mudanças nos planos e ofertas?](#)

Não, essas prestadoras não precisam avisar a Anatel com antecedência sobre tudo que consta em seus planos de serviço, ofertas conjuntas e promoções, como as empresas maiores precisam fazer.

Fundamentação Legal: [Art. 49](#) da Resolução nº 632/2014 da Anatel.

Última atualização em 25 de Janeiro de 2019

- [O documento de cobrança das prestadoras que têm entre 5 mil usuários e participação de mercado nacional inferior a 5% em cada mercado de varejo deve conter os mesmos itens que o das prestadoras maiores?](#)

Não. O campo “Mensagens Importantes” do documento de cobrança dessas prestadoras não precisa, necessariamente, conter o seguinte: referência a novos serviços contratados no período; alterações nas condições de provimento do serviço no mês de referência, inclusive promoções a expirar; término do prazo de permanência; reajustes que passaram a vigorar no período faturado; alerta sobre a existência de débito vencido; e 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.

Fundamentação Legal: [Art. 74](#) da Resolução nº 632/2014 da Anatel.

Última atualização em 25 de Janeiro de 2019

- [Reforçadores de Sinal de Celular](#)

- [Posso instalar um reforçador de sinal de celular?](#)

Não. Os reforçadores de sinal emitem sinais de rádio em frequências que são de uso exclusivo das prestadoras de telecomunicações e sua instalação clandestina ou irregular constitui infração administrativa e penal. A partir de novembro, os consumidores poderão solicitar à prestadora a instalação ou a aprovação para a instalação de um reforçador de sinal, de modo que as suas necessidades possam ser analisadas de acordo com a lei e a regulamentação do setor

- [Qualquer equipamento certificado/homologado pela Anatel pode ser usado pelo consumidor?](#)

Não. Não basta que o equipamento seja certificado/homologado pela Anatel para que ele possa ser utilizado. Em alguns casos, o equipamento só pode ser usado pelas prestadoras ou por quem tem licença para operar em determinada faixa de frequência, como é o caso de transmissores de radiodifusão ou de reforçadores de sinal de celular.

- [Posso instalar um reforçador de sinal de celular?](#)

Reforçadores de sinal de celular só podem ser instalados mediante autorização da prestadora de telefonia celular. Os

reforçadores de sinal emitem sinais de rádio em frequências que são de uso exclusivo das prestadoras de telecomunicações e sua instalação clandestina ou irregular constitui infração administrativa e penal.

- [Como aprovar a instalação de um reforçador de sinal de celular?](#)

O reforçador de sinal de telefonia móvel é um equipamento que recebe o sinal e o amplifica, de modo a permitir que o serviço esteja disponível em áreas maiores. Como esse equipamento emite radiofrequências e possui potencial para gerar interferências ou problemas operacionais nas redes de celular, somente as prestadoras autorizadas pela Anatel podem se responsabilizar por sua operação.

Mesmo assim, o consumidor pode instalar ou contratar a instalação de equipamentos deste tipo, desde que os procedimentos e equipamentos utilizados sigam os padrões técnicos corretos e que a prestadora tenha analisado a viabilidade técnica da proposta e autorizado essa instalação.

Para pedir à prestadora que autorize o funcionamento de um reforçador de sinal, o consumidor deverá seguir o passo-a-passo abaixo:

1. Acesse o [formulário modelo para a solicitação de aprovação do projeto](#)
2. Preencha o formulário com as informações técnicas necessárias para que a prestadora possa avaliar a viabilidade do projeto. O preenchimento precisa ser realizado por profissional habilitado para tal finalidade.
3. Envie o formulário ao setor responsável de cada prestadora por meio dos [canais que estão disponíveis no site da Anatel](#).

O envio do formulário não assegurará a aprovação da instalação do equipamento reforçador de sinais pela prestadora. Caso haja impossibilidade técnica, a empresa poderá negar a solicitação detalhando os motivos.

Os custos do projeto poderão ser arcados pelo usuário como condição para a instalação dos equipamentos.

O usuário que instala ou opera tais equipamentos sem aprovação da prestadora faz uso não autorizado de radiofrequências e está sujeito às sanções administrativas e penais nos termos da [Lei Geral de Telecomunicações](#).

•

Compartilhe: [Compartilhe por Facebook](#) [Compartilhe por LinkedIn](#) [Compartilhe por WhatsApp](#) [link para Copiar](#) [para área de transferência](#)

- [Assuntos](#)

- [5G](#)
  - [Espaço 5G](#)
  - [Tecnologia 5G](#)
  - [Notícias 5G](#)
  - [Leilão de Espectro 5G](#)
  - [Perguntas e Respostas sobre o 5G](#)
  - [Compromissos do Leilão do 5G](#)
  - [Painel de Acompanhamento](#)
  - [Celulares Certificados](#)
- [Acessibilidade](#)
- [Atuação Internacional](#)
  - [Relações Internacionais](#)
  - [Comissões Brasileiras de Comunicação](#)
- [Celular Legal](#)
  - [Consulte Sua Situação](#)
  - [Entenda o Projeto](#)
  - [Benefícios e Objetivos Principais](#)
  - [O Que Muda Com o Projeto](#)
  - [Selo de Certificação Anatel](#)
  - [Meu Aparelho Não Funciona](#)
  - [Identificação Internacional de Equipamento Móvel - IMEI](#)
  - [Antes de Comprar](#)
  - [O Que Fazer](#)
  - [Celular Roubado](#)
  - [Celular Seguro](#)
  - [Perguntas Frequentes](#)
- [Coronavírus](#)
- [Dicas contra Fraudes](#)
- [Notícias](#)
- [Processo Sancionador](#)
- [Segurança Cibernética](#)
- [Segurança Pública](#)
- [Acesso à Informação](#)
  - [Institucional](#)
  - [Ações e Programas](#)
    - [Plano Plurianual \(PPA\) 2020-2023](#)
    - [Planejamento Estratégico](#)
    - [Plano de Integridade](#)
    - [Avaliação de Desempenho Institucional](#)

- [Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC](#)
  - [Carta de Serviços](#)
  - [Transformagov](#)
  - [Levantamento Integrado de Governança do TCU](#)
- [Participação Social](#)
- [Auditorias](#)
  - [Relatórios de Gestão](#)
  - [Auditoria Interna](#)
  - [Relatórios e Informes dos Órgãos de Controle](#)
- [Convênios e Transferências](#)
- [Receitas e Despesas](#)
- [Licitações e Contratos](#)
- [Servidores](#)
- [Informações Classificadas](#)
- [Serviço de Informação ao Cidadão \(SIC\)](#)
- [Perguntas Frequentes](#)
- [Dados Abertos](#)
- [Governança](#)
- [Tratamento de Dados Pessoais](#)
  - [Aviso de Privacidade](#)
  - [Compartilhamento de Dados](#)
  - [Relatórios Órgãos de Controle](#)
- [Transparência e Prestação de Contas](#)
- [Pesquisa Pública do SEI](#)
- [Canais de Atendimento](#)
  - [Aplicativo](#)
  - [Internet](#)
  - [Presencial](#)
  - [Telefone](#)
  - [Ouvidoria](#)
    - [Pesquisa de Satisfação](#)
  - [Imprensa](#)
  - [Sistemas](#)
- [Centrais de Conteúdo](#)
  - [Publicações](#)
    - [Acervo Documental](#)
    - [Acervo Bibliográfico](#)
    - [Biblioteca da Anatel](#)
    - [Doações, Desfazimentos e Eliminações](#)
    - [Estudos e Pesquisas](#)
    - [Relatório Anual](#)
  - [Imagens](#)
  - [Vídeos](#)
  - [Processo Eletrônico \(SEI\)](#)
  - [Repositório de Jurisprudência](#)
  - [Solicitação de Vistas de Processo e Documento](#)
- [Composição](#)
  - [Estrutura Organizacional](#)
  - [Conselho Diretor](#)
  - [Conselho Consultivo](#)
  - [Cead](#)
  - [Comissão de Ética](#)
  - [Comitês](#)
    - [Comitê de Defesa dos Usuários de Serviços de Telecomunicações](#)
    - [Comitê de Uso do Espectro e de Órbita](#)
    - [Comitê de Infraestrutura de Telecomunicações](#)
    - [Comitê de Prestadoras de Pequeno Porte](#)
    - [Comitê Interno de Governança](#)
  - [Grupos de Trabalho](#)
    - [Gaispi](#)
    - [Gape](#)
    - [Gired](#)
    - [GT Ciber](#)
    - [GT OpenRAN](#)
    - [GT RCom](#)
    - [GT Seq](#)
- [Consumidor](#)
  - [Quer Reclamar?](#)
    - [Registrar Reclamação](#)
    - [Bloqueio de Telemarketing](#)
    - [Anatel, Procon ou Juizados Especiais?](#)
    - [Reclamação, Denúncia ou Outras Manifestações?](#)
  - [Conheça Seus Direitos](#)



- [Telefonia Móvel](#)
  - [Telefonia Fixa](#)
  - [Banda Larga](#)
  - [Tv por Assinatura](#)
  - [Acessibilidade e inclusão nas telecomunicações](#)
  - [Legislação e regulamentos da Anatel](#)
- [Participe dos Debates](#)
  - [Conselhos de Usuários](#)
  - [CDUST](#)
  - [Conselho Consultivo](#)
  - [Consultas e Audiências Públicas](#)
  - [Ouvidoria](#)
- [Compare as Prestadoras](#)
  - [Pesquisa de Satisfação e Qualidade](#)
  - [Reclamações na Anatel](#)
  - [Indicadores de Qualidade](#)
- [Habilidades Digitais](#)
- [Oi Móvel](#)
- [Projetos pró Consumidor](#)
- [Telemarketing](#)
- [Perguntas Frequentes](#)
- [Dados](#)
  - [Painéis](#)
    - [Meu Município](#)
    - [Acessos](#)
    - [Acompanhamento e Controle](#)
    - [Áreas Tarifárias](#)
    - [Arrecadação](#)
    - [Certificação de Produtos](#)
    - [Competição](#)
    - [Consumidor](#)
    - [Contratos Administrativos](#)
    - [Espectro e Órbita](#)
    - [Fiscalização](#)
    - [Gestão de Pessoas](#)
    - [Indicadores Internacionais](#)
    - [Infraestrutura](#)
    - [Outorga e Licenciamento](#)
    - [Participação Social](#)
    - [Planejamento](#)
    - [Portabilidade](#)
    - [Qualidade](#)
    - [Radiodifusão](#)
    - [Regulamentação](#)
    - [Utilidade Pública](#)
  - [Coleta de Dados Setoriais](#)
    - [Coletas de Dados de Acessos](#)
    - [Coletas de Dados de Acompanhamento Econômico](#)
    - [Coleta de Dados de Infraestrutura de Transporte](#)
    - [Manual do Sistema Coleta de Dados Anatel](#)
  - [Infraestrutura](#)
    - [Antenas nos Municípios](#)
    - [Coleta de Dados de Infraestrutura de Transporte](#)
    - [Cabos Submarinos](#)
    - [Medições de Campo Eletromagnético](#)
    - [PERT](#)
    - [Telefonia Fixa](#)
  - [Qualidade](#)
    - [Qualidade dos Serviços](#)
    - [Pesquisa de Satisfação e Qualidade](#)
    - [Reclamações na Anatel](#)
  - [Relatórios de Acompanhamento](#)
    - [2022](#)
    - [2021](#)
    - [2020](#)
    - [2019](#)
    - [2018](#)
    - [2016](#)
    - [2015](#)
  - [Utilidade Pública](#)
    - [Alertas de Desastres](#)
    - [Cadastro Pré-Pago](#)
  - [Dados Abertos](#)

- [Legislação](#)
  - [Resoluções](#)
  - [Súmulas](#)
  - [Portarias de Delegação](#)
  - [Portarias Normativas](#)
  - [Resoluções Internas](#)
  - [Metodologias de Cálculo de Multa](#)
  - [Glossário](#)
  - [Atos](#)
    - [Atos de Certificação de Produtos](#)
    - [Atos de Requisitos Técnicos de Gestão do Espectro](#)
    - [Atos de Numeração](#)
  - [Fiscalização](#)
    - [Procedimentos de Fiscalização](#)
    - [Instruções de Fiscalização](#)
  - [Demais Normas](#)
    - [Leis](#)
    - [Decretos](#)
    - [Normas do Ministério das Comunicações](#)
    - [Instruções do Dentel](#)
- [Regulado](#)
  - [Acompanhamento e Controle](#)
  - [Agenda Regulatória](#)
  - [Arrecadação](#)
  - [Certificação de Produtos](#)
  - [Competição](#)
  - [Espectro](#)
  - [Fiscalização](#)
  - [Numeração](#)
  - [Outorga](#)
  - [Prestadoras de Pequeno Porte](#)
  - [Radiodifusão](#)
  - [Radiofrequência](#)
  - [Satélite](#)
  - [Universalização e Ampliação do Acesso](#)
  - [Perguntas Frequentes](#)

[Redefinir Cookies](#)

Redes sociais

- [YouTube](#)
- [Facebook](#)
- [Flickr](#)
- [Instagram](#)



Acesso à  
Informação

Todo o conteúdo deste site está publicado sob a licença [Creative Commons Atribuição-SemDerivações 3.0 Não Adaptada](#)  
[Voltar ao topo da página](#)

[Rejeitar](#)

Fale Agora [Refazer a busca](#)