



Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel

Grupo Permanente de Implantação do Regulamento Geral de
Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC
Manual Operacional do RGC

Agência Nacional de Telecomunicações - Anatel
Grupo de Implantação do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor
de Serviços de Telecomunicações – RGC, criado por determinação do art.
108 do RGC

Manual Técnico - Operacional dos Procedimentos de
Implantação do Regulamento Geral de Direitos do
Consumidor de Serviços de Telecomunicações –
MORGC

Brasília, 23 de agosto de 2020



Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel

Grupo Permanente de Implantação do Regulamento Geral de
Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC
Manual Operacional do RGC

Apresentação

O Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC, aprovado pelo Conselho Diretor da Anatel, em 7.3.2014, por meio da Resolução nº 632/2014, determinou, em seu artigo 108 e seguintes, a constituição do Grupo de Implantação do Regulamento (GIRGC) para acompanhamento de sua implantação.

Esse Grupo tem como suas principais atribuições:

- a) acompanhar a implementação das disposições deste Regulamento, conduzindo o processo orientado para a observância das melhores práticas, com aplicação de conhecimentos, habilidades e técnicas para que a execução das normas se dê de forma efetiva, eficaz e com qualidade;
- b) coordenar, orientar e avaliar a metodologia de implantação dos dispositivos e, quando for o caso, determinar a sua implantação de forma padronizada pelas Prestadoras; e,
- c) estabelecer o modo, formato e meio de envio das informações relativas a Planos de Serviço, Ofertas Conjuntas e promoções a serem encaminhados à Agência.

O GIRGC é constituído por representantes da Anatel e das Prestadoras e de entidades representativas do setor regulado e suas deliberações se dão por consenso, após o devido debate técnico. Não obstante, na hipótese de não se chegar a um consenso, os conflitos são decididos pelos representantes da Anatel.

O trabalho do Grupo, de acordo com o próprio Regulamento, resultou no Manual Técnico – Operacional dos Procedimentos de Implantação do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – MORGC, que objetiva abordar como as principais regras previstas no RGC serão implementadas pelas prestadoras.

Esta versão, atualizada em 23 de agosto de 2020, incorpora as deliberações para implantação da Ouvidoria, conforme determinado pela Resolução nº 717/2019 que, além de aprovar o Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações – RQUAL, inovou ao acrescentar dispositivos sobre a Ouvidoria ao RGC. Da mesma forma, foram atualizadas as deliberações sobre Oferta em função do lançamento do Aplicativo Anatel Comparador.

Muito embora este Manual seja um documento redigido em linguagem técnica, voltada para o setor regulado e para a Anatel, sua publicação se dá com intuito de promover a transparência na implantação do RGC. Ele se concentra nas obrigações para as quais o GIRGC constatou a necessidade de detalhamento.

É importante destacar que o Manual é um documento dinâmico. Considerando os diferentes prazos para entrada em vigor de algumas partes do regulamento, foram divulgadas versões que objetivaram incorporar as novas deliberações do GIRGC ao passo em que foram produzidas.

Por fim, cabe consignar que não se vislumbra espaço para a estagnação no que concerne aos direitos dos consumidores dos serviços de telecomunicações. Ao revés, mesmo após a conclusão dos trabalhos do Grupo, inexistirá óbice para evoluções de entendimento ao longo da vigência do RGC. Por conseguinte, o Manual poderá ser atualizado, de ofício ou a pedido da sociedade, considerando novas deliberações produzidas pelo Conselho Diretor, em sede de processo administrativo, a partir da experiência de todos: prestadoras, consumidores, órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (art. 19 do Decreto nº 2.338/1997) e Anatel.



Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel

Grupo Permanente de Implantação do Regulamento Geral de
Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC
Manual Operacional do RGC

Índice Temático

Atendimento

Acesso ao Espaço Reservado	13
Acesso aos Canais da Anatel nos Estabelecimentos das Prestadoras	19
Atendimento de Concessionária.....	24
Espaço Reservado	14
Estabelecimentos Associados à Marca	22
Fornecimento de nº de Protocolo	7
Gravação de todas as ligações entre Prestadora e Consumidor	17
Histórico de Demandas.....	8
Informação no site sobre atendimento presencial.....	10
Rescisão Sem Intervenção do Atendente	11
Retorno Imediato de Ligação.....	18
Setor de Atendimento Presencial	20

Cobrança

Apresentação de Cobrança.....	36, 37
Aviso de Esgotamento de Franquia	38
Contestação de Valores	39
Devolução de Valores	41
Devolução de Valores – Cofaturamento.....	40
Devolução de Valores - FDD	42
Formas de pagamento	31
Parcelamento de Débitos	44, 57
Reajuste de Ofertas Conjuntas	30
Relatório Detalhado.....	32
Suspensão por Débitos Existentes	43
Validade de Créditos Serviços Pré-pagos.....	35

Contratação

Entrega da Documentação na Contratação a Distância	29
Informações Prévias à Contratação	28

Definições

Definição de Consumidor Corporativo	5
---	---

Direitos

Mensagens de Cunho Publicitário	6
---------------------------------------	---

Oferta

Apresentação dos Planos de Serviço na Internet	26
Disponibilidade de Informações sobre Ofertas de Serviços	27
Mecanismo de Comparação de Ofertas	25

Ouvidoria

Acesso à Ouvidoria	48
Ampla Divulgação	45
Autonomia Crítica	47



Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel

Grupo Permanente de Implantação do Regulamento Geral de
Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC

Manual Operacional do RGC

Contato com a Ouvidoria.....	54
Histórico de Demandas.....	51
Manual de Atendimento.....	53
Objetivo	46
Ouvidor	49
Prazo para Tratamento.....	52
Protocolo de Ouvidoria.....	50
Recebimento de Demandas pela Anatel	56
Relatório e Diagnóstico.....	55



Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel

Grupo Permanente de Implantação do Regulamento Geral de
Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC
Manual Operacional do RGC

Tema	Definições
Subtema	Definição de Consumidor Corporativo
Artigo(s)	Art. 2º Para fins deste Regulamento, aplicam-se as seguintes definições: I - Consumidor: pessoa natural ou jurídica que utiliza serviço de telecomunicações de interesse coletivo, independentemente de contrato de prestação de serviço ou inscrição junto à Prestadora, na forma do disposto no art. 2º da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990;
Deliberações (versão 1, 08.07.2014)	O RGC se aplica a todos os consumidores Pessoas Físicas ou Jurídicas. Para pessoas jurídicas, admitem-se, apenas, procedimentos distintos para questões identificadas ao longo do trabalho do grupo. Não sendo admitido, portanto, a exclusão do amparo do RGC de determinadas Pessoas Jurídicas.
Vigência	A partir de 08.07.2014



Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel

Grupo Permanente de Implantação do Regulamento Geral de
Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC
Manual Operacional do RGC

Tema	Direitos
Subtema	Mensagens de Cunho Publicitário
Artigo(s)	<p>Art. 3º O Consumidor dos serviços abrangidos por este Regulamento tem direito, sem prejuízo do disposto na legislação aplicável e nos regulamentos específicos de cada serviço:</p> <p>(...)</p> <p>XVIII - ao não recebimento de mensagem de cunho publicitário em sua estação móvel, salvo consentimento prévio, livre e expresso;</p>
Deliberações (versão 2, 01.10.2014)	<p>As prestadoras de serviços de telecomunicações podem enviar suas próprias mensagens de cunho publicitário de seus produtos e serviços apenas a destinatários que tenham consentido previamente em receber mensagens dessa natureza, sejam eles seus consumidores ou não. O consentimento prévio também é necessário quando terceiros contratam o envio de mensagens de cunho publicitário para a base de assinantes da prestadora (situação distinta da hipótese em que terceiro contrata uma quantidade de SMS para envio a uma lista de propriedade do terceiro).</p> <p>As prestadoras não inserirão, em seus contratos de adesão e regulamentos de promoção, cláusulas de anuência tácita em receber mensagens de cunho publicitário.</p> <p>É admitida a inserção de cláusulas de anuência cuja vigência seja facultativa (não se tratando, portanto, de cláusula obrigatória do contrato) e condicionada a uma concordância específica (adicional à concordância em geral com o contrato).</p> <p>Este dispositivo não se dirige a chamadas de operadores de telemarketing.</p> <p>As prestadoras poderão utilizar a mesma base de <i>opt in</i> tanto para mensagens de texto quanto para mensagens de voz.</p>
Vigência	A partir de 08.07.2014



Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel

Grupo Permanente de Implantação do Regulamento Geral de
Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC
Manual Operacional do RGC

Tema	Atendimento
Subtema	Fornecimento de nº de Protocolo
Artigo(s)	<p>Art. 7º Todo atendimento deve receber um número de protocolo a ser informado ao Consumidor.</p> <p>§ 1º Para fins do disposto no caput, deve ser utilizada sequência numérica única na Prestadora, contendo o ano em sua composição, para possibilitar ao Consumidor o acompanhamento.</p> <p>§ 2º Nas interações originadas pelo Consumidor, o protocolo deve ser informado no início do atendimento.</p> <p>§ 3º O protocolo deve ser enviado por meio de mensagem de texto ao contato telefônico informado pelo Consumidor ou mensagem eletrônica, em até 24 (vinte e quatro) horas da postulação, contendo data e hora do registro, para todos os serviços abrangidos no presente Regulamento.</p>
Deliberações (versão 1, 08.07.2014)	<p>A obrigação é válida para todos os canais previstos no regulamento.</p> <p>As prestadoras podem entregar mais de um número de protocolo por atendimento, desde que o consumidor consiga localizar na prestadora os detalhes do atendimento por meio de qualquer um deles.</p> <p>Nas chamadas originadas pela Central de Atendimento Telefônico, o protocolo pode ser entregue a qualquer momento durante o atendimento.</p> <p>No caso de atendimento itinerante, a obrigação de entrega de protocolo se restringe a casos de atendimento que resultem em contratação ou aquisição de serviço. Nessa situação, a entrega do protocolo, desde que o consumidor receba um comprovante da intenção de contratação e a prestadora atente para o prazo do §3º do art. 7º, pode ocorrer no momento em que a prestadora registrar a contratação em seu sistema. O prazo de 24 horas do §3º do art. 7º conta a partir do registro no sistema da prestadora.</p>
Vigência	A partir de 08.07.2014

Tema	Atendimento
Subtema	Histórico de Demandas
Artigo(s)	<p>Art. 10. O Consumidor tem direito de acesso, sem ônus, ao histórico de suas demandas.</p> <p>§ 1º O histórico das demandas deve apresentar, no mínimo: o número de protocolo do atendimento; a data e hora de registro e de conclusão do atendimento; e, a classificação, a síntese da demanda e o encaminhamento dado pela Prestadora.</p> <p>§ 2º A Prestadora deve manter o histórico das demandas à disposição do Consumidor por um período mínimo de 3 (três) anos após encaminhamento final da demanda.</p> <p>§ 3º Quando solicitado, a Prestadora deve enviar ao Consumidor o histórico de suas demandas, inclusive as ainda não concluídas, por meio eletrônico, correspondência ou outro meio à escolha do Consumidor, no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas.</p> <p>§ 4º O histórico das demandas do Consumidor deve estar disponível para consulta em espaço reservado na página da Prestadora na internet, imediatamente após o recebimento da demanda.</p> <p>§ 5º A Prestadora deve ser capaz de localizar o histórico das demandas do Consumidor por meios alternativos ao número de protocolo.</p>
Deliberações (versão 1, 30.10.2014)	<p><i>- Para fins de cumprimento do disposto no § 1º:</i> Entende-se por “classificação” a identificação da demanda nas categorias: reclamação, pedido de informações, solicitações etc., conforme têm sido utilizadas pelas prestadoras. É possível que a informação referente a pedido de cancelamento apareça apenas na síntese da demanda, não sendo necessário que conste também na classificação.</p> <p>A “síntese da demanda” poderá ser preenchida por meio de campos de textos pré-definidos que já são utilizados para atender ao disposto no art. 15, §2º do Decreto nº 6.523/2008.</p> <p>O “encaminhamento” deve corresponder ao status da solicitação, por exemplo, indicando se está resolvida, encaminhada para solução, aguardando informações etc.</p> <p><i>- Para fins de cumprimento do disposto no § 2º:</i> A obrigação de guardar o histórico das demandas passa de 2 (dois) anos - ver art. 15, §4º, Dec. nº 6.523/2008 - para 3 (três) anos. Haverá, portanto, um período de transição, entre 10.11.2014 e 10.11.2015, em que não será possível exigir da prestadora que apresente o histórico de demandas 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, em 10.11.2015.</p> <p><i>- Para fins de cumprimento do disposto no § 3º:</i> Os meios alternativos de envio do histórico se limitam aos meios disponibilizados pela prestadora, além dos determinados pelo RGC.</p> <p><i>- Para fins de cumprimento do disposto no § 4º:</i> O acesso ao histórico deve estar disponível na internet no prazo de 8 meses, isto é, 10.11.2014, considerando que o art. 2º da Resolução determina que a vigência do art. 10 tem início 8 meses após a publicação do regulamento.</p> <p><i>- Para fins de cumprimento do disposto no § 5º:</i> Alternativamente ao número do protocolo, as prestadoras devem conseguir localizar o histórico de demandas, no mínimo, por meio do CPF/CNPJ ou RG ou número do telefone (este último, quando houver). As prestadoras podem oferecer outros meios de consultar, além desses.</p>
Vigência	<p>A partir de 10.11.2014 / A partir de 10.03.2015.*</p> <p>*O Conselho Diretor, nos autos Processo nº 53500.026881/2014-28, deliberou pela concessão de maior prazo para adaptação ao comando do art. 10, §4º. Acórdão nº 282/2015-CD (DOU 137, de 21/07/2015, Seção 1).</p>

Tema	Atendimento
Subtema	Informação no site sobre atendimento presencial
Artigo(s)	<p>Art. 11. A Prestadora deve informar, de forma ostensiva, clara e objetiva, a todos os Consumidores:</p> <p>I - o número de seu Centro de Atendimento Telefônico, o qual deve constar do documento de cobrança, da página da Prestadora na internet, e de todos os documentos e materiais impressos entregues no momento da contratação do serviço e durante o seu fornecimento; e,</p> <p>II - o endereço dos estabelecimentos que prestam atendimento ao Consumidor, em sua página na internet e por meio do Centro de Atendimento Telefônico.</p>
Deliberações (versão 1, 10.03.2015)	<p>As informações disponíveis na página da prestadora na internet sobre o endereço dos estabelecimentos que prestam atendimento ao consumidor, respeitadas as formas distintas adotadas em cada prestadora, devem indicar para cada estabelecimento:</p> <ul style="list-style-type: none">• UF;• Município;• Nome do Estabelecimento;• Endereço;• Horários de Funcionamento;• Serviços de Telecomunicações (para os quais presta Atendimento);• Serviços ou Produtos Disponíveis;• (se é) Setor de Atendimento Presencial ou Estabelecimento Associado à Marca <p>As informações, caso dispostas em planilhas, devam ser organizadas de modo a facilitar a localização das lojas, ordenadas alfabeticamente por estado e município.</p>
Vigência	A partir de 08.07.2014

Tema	Atendimento
Subtema	Rescisão Sem Intervenção do Atendente
Artigo(s)	<p>Art. 15. Os pedidos de rescisão processados sem intervenção de atendente, na forma deste Regulamento, devem ser processados automaticamente e terão efeitos após 2 (dois) dias úteis do pleito.</p> <p>§ 1º É devido, pelo Consumidor, o pagamento referente aos serviços usufruídos durante o prazo de processamento do pedido de rescisão automático.</p> <p>§ 2º Deve ser garantida ao Consumidor a possibilidade de cancelar seu pedido de rescisão no prazo previsto no caput.</p>
Deliberações (versão 2, 01.10.2014)	<p>Nos pedidos de rescisão registrados por telefone ou pela Internet, não deve existir qualquer interação humana. Qualquer abordagem ao consumidor, por exemplo, confirmação do pedido ou renegociação, só poderá ocorrer após a entrega do protocolo referente ao cancelamento.</p> <p>Os procedimentos para confirmação da identidade do consumidor, sem intervenção humana, deverão considerar os princípios da simplicidade e da segurança.</p> <p>Pedidos de rescisão parcial (alteração de planos, do contrato) poderão ser encaminhados para um atendente.</p> <p>É admitido perguntar, sem intervenção humana, se o consumidor deseja ouvir ofertas alternativas antes de confirmar o cancelamento.</p> <p>O consumidor deverá ser informado sobre a possibilidade de incidência de multa por violação do contrato de permanência, indicando onde essa informação pode ser obtida.</p> <p>Procedimento específico para atendimento telefônico para Pessoa Jurídica:</p> <ul style="list-style-type: none">• O consumidor Pessoa Jurídica deve receber protocolo do pedido de rescisão no atendimento automático; a Unidade de Resposta Audível - URA deve informar que o procedimento, para se completar, requer envio de documentação complementar; URA deve informar qual documentação deve ser encaminhada e as formas de encaminhamento;• A rescisão fica condicionada à apresentação pelo Consumidor Pessoa Jurídica de documentação formal comprovando a legitimidade do solicitante e mencionando o número de protocolo do pedido de rescisão;• O Consumidor Pessoa Jurídica tem dois dias úteis para encaminhar a documentação, vencido esse prazo, o protocolo perde validade;• A operadora deve ter disponível um canal específico para recebimento da documentação, por meio eletrônico, com comprovante do recebimento;• recebida a documentação, o efeito do pedido ocorre dois dias úteis contados após a data de envio da documentação. <p><i>Diretrizes – Ambiente WEB</i></p> <p>No que se refere à opção de Cancelamento:</p> <ul style="list-style-type: none">• Deve estar na página principal da prestadora;• A Prestadora que tem ambiente logado para o assinante deve oferecer a opção de cancelamento na primeira página do ambiente logado; e• Tem que usar a palavra “cancelamento”. <p><i>Diretrizes – Ambiente TELEFÔNICO</i></p> <p>No que se refere à opção de Cancelamento:</p> <ul style="list-style-type: none">• a palavra “Cancelamento” deve aparecer no menu de 1º nível (art. 27);



Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel

Grupo Permanente de Implantação do Regulamento Geral de
Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC

Manual Operacional do RGC

-
- No 2º nível, as duas primeiras opções, independente da ordem entre si, devem ser:
 - a opção de “cancelamento sem (falar, auxílio) atendente” ...;
 - a opção de “cancelamento com (falar, auxílio) atendente” ...;
 - as opções não podem induzir o consumidor a erro;

O fato de o número de origem do pedido de cancelamento não estar cadastrado na operadora não pode ser impeditivo para o cancelamento sem intervenção do atendente;

Vigência

A partir de 08.07.2014



Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel

Grupo Permanente de Implantação do Regulamento Geral de
Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC
Manual Operacional do RGC

Tema	Atendimento
Subtema	Acesso ao Espaço Reservado
Artigo(s)	<p>Art. 21. O Atendimento por Internet deve ser disponibilizado na página da Prestadora na internet, por meio de espaço reservado ao Consumidor, acessível mediante inserção de login e senha fornecidos no momento da contratação do serviço ou a qualquer momento, a pedido do Consumidor.</p> <p>§ 1º É vedada a imposição de qualquer condicionamento ou restrição ao acesso livre do Consumidor ao seu espaço reservado na página da Prestadora.</p> <p>§ 2º O acesso deve ser assegurado ao Consumidor por no mínimo 6 (seis) meses após a rescisão contratual.</p>
Deliberações (versão 1, 01.10.2014)	Para fins de atender ao caput do art. 21, no que se refere a entrega de senha, as prestadoras poderão entregar o login, acompanhado de instruções para criação de senha. O procedimento de criação de senha deve ser simples, amigável e rápido. Deve ser possível cadastrar a senha no Totem do setor de atendimento presencial e pela internet.
Vigência	A partir de 10.03.2015

Tema	Atendimento
Subtema	Espaço Reservado
Artigo(s)	<p>Art. 22. No espaço reservado, o Consumidor deve ter acesso, no mínimo:</p> <p>I - à cópia do seu contrato, do Plano de Serviço de sua opção e outros documentos aplicáveis à oferta à qual se encontra vinculado, inclusive Contrato de Permanência, quando for o caso;</p> <p>II - ao sumário do contrato, contendo as principais informações sobre o Plano de Serviço ou oferta promocional contratados, incluindo reajustes de preços e tarifas, alterações nas condições de provimento do serviço e promoções a expirar, e o término do prazo de permanência, se aplicável;</p> <p>III - à referência a novos serviços contratados;</p> <p>IV - aos documentos de cobrança dos últimos 6 (seis) meses;</p> <p>V - ao relatório detalhado dos serviços prestados dos últimos 6 (seis) meses;</p> <p>VI - à opção de solicitação de cópia da gravação de suas interações, quando for o caso;</p> <p>VII - ao histórico de suas demandas registradas nos últimos 6 (seis) meses;</p> <p>VIII - a recurso que lhe possibilite o acompanhamento adequado do uso do serviço contratado, durante sua fruição;</p> <p>IX - ao perfil de consumo dos últimos 3 (três) meses; e,</p> <p>X - ao registro de reclamação, solicitação de serviços, pedidos de informação e rescisão de seu contrato, ou qualquer outra demanda relacionada ao serviço da Prestadora.</p> <p>§ 1º O espaço reservado ao Consumidor deve respeitar as condições de acessibilidade.</p> <p>§ 2º Devem estar disponíveis ao Consumidor, em todo o Atendimento por Internet, as opções de salvar cópia das informações e documentos consultados no espaço reservado, e de remetê-los para endereço de correspondência eletrônica a ser fornecido no momento da consulta.</p> <p>§ 3º A rescisão do contrato por meio do espaço reservado deve ser processada de forma automática, sem intervenção de atendente.</p>
Deliberações (versão 3, 10.09.2015)	<p><i>Para fins de cumprimento do Inciso I:</i></p> <p>Não é necessário que a cópia do contrato disponível no espaço reservado seja exatamente o documento fisicamente assinado pelo consumidor no ato da contratação. Contudo, a cópia ali disponibilizada não pode deixar dúvidas em relação ao que o consumidor de fato contratou. Assim, caso a operadora escolha disponibilizar um contrato padrão, todos os campos com possibilidades múltiplas devem estar preenchidos. Além disso, o contrato deve vir acompanhado de outros documentos que tornem inconfundíveis as condições de contratação, tais como plano de serviço, termo de adesão, contrato de permanência (fidelização).</p> <p><i>Para fins de cumprimento do Inciso II:</i></p> <p>O sumário é o mesmo do art. 50 do RGC.</p> <p><i>Para fins de cumprimento do Inciso IV:</i></p> <p>A base de documentos de cobrança disponíveis começa a partir da vigência do dispositivo, isto é mar/2015.</p> <p><i>Para fins de cumprimento do Inciso V:</i></p> <p>A base de relatório detalhados dos serviços prestados disponíveis começa a partir da vigência do dispositivo, isto é mar/2015.</p> <p><i>Para fins de cumprimento do Inciso VIII:</i></p> <p>O acompanhamento do consumo não envolve um faturamento paralelo, de modo que não haverá cálculo de valor prévio. Não haverá também demonstração do consumo em comparação à franquia. Isso significa dizer que a prestadora não precisa informar se os minutos consumidos estão contidos na franquia.</p> <p style="text-align: center;">SMP</p>

- Voz e SMS Pré-pago: As prestadoras devem colocar as informações referentes ao consumo para acompanhamento pelo consumidor com defasagem máxima de 5 (cinco) dias após o consumo.

- Dados Pré-pago, Controle e Pós-pago: As prestadoras devem colocar as informações referentes ao consumo para acompanhamento pelo consumidor com defasagem máxima de 3 (três) dias após o consumo.

STFC

- Voz: As prestadoras devem colocar as informações referentes ao consumo para acompanhamento pelo consumidor com defasagem máxima de 10 (dez) dias após o consumo.

SCM

- Planos sem Franquia: As prestadoras que não que comercializam planos de serviço que condicionem o acesso à internet a um limite de tráfego fixo (franquia) não precisam informar o consumo, uma vez que o serviço não é controlado pelo consumo de tráfego.

Planos com Franquia: As Prestadoras que comercializam planos de serviço que condicionem o acesso à internet a um limite de tráfego fixo (franquia) não aplicarão medidas restritivas (como redução da velocidade, cobrança por tráfego excedente ou suspensão da conexão) ainda que estejam previstas no contrato, após o exaurimento da franquia, até que tenham como oferecer o acompanhamento do consumo de tráfego no espaço reservado ao assinante em seus sites.

As prestadoras que comercializam planos de serviço que condicionem o acesso à internet a um limite de tráfego fixo (franquia) e que já oferecem mecanismos de acompanhamento do consumo de tráfego, devem colocar as informações para acompanhamento pelo consumidor com defasagem máxima de 5 (cinco) dias após o consumo.

Para fins de cumprimento do Inciso IX

Para o cálculo do perfil, devem ser considerados os últimos três meses com documentos de cobrança já emitidos.

A disponibilidade do documento de cobrança não serve para atender o inciso XI, do art. 22, pois o perfil envolve informações dos últimos três meses, ao passo que o documento de cobrança é mensal.

Conteúdo do Perfil

O perfil de consumo deve ser um conjunto de informações reunidas. A disponibilidade de informações esparsas ao longo do espaço reservado não atende a determinação do inciso IX. O perfil deve ser discriminado por serviço, apresentado o volume do consumo. Esse volume representa:

- SCM – Dados Fixos – quantidade de dados consumidos, em Megabytes.
 - Apenas as prestadoras que comercializam planos de serviço que condicionem o acesso à internet a um limite de tráfego fixo (franquia) precisam apresentar o consumo mensal de dados no perfil de consumo.
 - Esse perfil de consumo deve ser apresentado em formato de relatório, com as informações do consumo mês a mês.
 - Não basta a mera disponibilidade da consulta do quanto foi consumido até o momento da consulta (que serve apenas para atender ao disposto no inciso VIII).
- SMP – Dados Móveis – a quantidade de dados consumidos, em Megabytes.
 - Esse perfil de consumo deve ser apresentado em formato de relatório, com as informações do consumo mês a mês.
 - Não basta a mera disponibilidade da consulta do quanto foi consumido até o momento da consulta (que serve apenas para atender ao disposto no inciso VIII).
- SMP – SMS/MMS – a quantidade de mensagens consumidas.
 - A partir de 10.09.2015, a discriminação do consumo em mensagens *On-net* e *Off-net* se torna obrigatória.

- SMP – Voz Móvel:
 - a quantidade de minutos locais consumidos, para fixos – *on-net*;
 - a quantidade de minutos locais consumidos, para fixos – *off-net*;
 - a quantidade de minutos locais consumidos, para móveis – *on-net*;
 - a quantidade de minutos locais consumidos, para móveis – *off-net*;
 - a quantidade de minutos LDN consumidos, para fixos – *on-net*;
 - a quantidade de minutos LDN consumidos, para fixos – *off-net*;
 - a quantidade de minutos LDN consumidos, para móveis – *on-net*; e
 - a quantidade de minutos LDN consumidos, para móveis – *off-net*.
 - A partir de 10.09.2015, a discriminação do consumo em minutos *On-net* e *Off-net* se torna obrigatória.
 - A partir de 10.03.2016, a discriminação do consumo de minutos em ligações para Fixo e Móvel se torna obrigatória.
- STFC – Voz Fixa:
 - a quantidade de minutos locais consumidos, para fixos – *on-net*;
 - a quantidade de minutos locais consumidos, para fixos – *off-net*;
 - a quantidade de minutos locais consumidos, para móveis – *on-net*;
 - a quantidade de minutos locais consumidos, para móveis – *off-net*;
 - a quantidade de minutos LDN consumidos, para fixos – *on-net*;
 - a quantidade de minutos LDN consumidos, para fixos – *off-net*;
 - a quantidade de minutos LDN consumidos, para móveis – *on-net*; e
 - a quantidade de minutos LDN consumidos, para móveis – *off-net*.
 - A partir de 10.09.2015, a discriminação do consumo em minutos *On-net* e *Off-net* se torna obrigatória.
 - A partir de 10.03.2016, a discriminação do consumo de minutos em ligações para Fixo e Móvel se torna obrigatória.
- SeAC – TV – o valor gasto com produtos sob demanda (Video-On-Demand, Pay-per-View)

Discriminação em On-net e Off-net

Voz Móvel ou Voz Fixa

A discriminação do consumo dos serviços de voz em Móvel e Fixa, Local e Longa Distância, em *On-net* e *Off-net* é essencial para o Perfil de Consumo. Essa segmentação deve existir ainda que não exista diferença entre os valores cobrados *on-net* e *off-net*, para fixo ou para móvel.

SMS

A discriminação do consumo de SMS em *Off-net* e *On-net*, ainda que a prestadora pratique o mesmo preço para ambos, é essencial para o Perfil de Consumo e tal informação já deve vir discriminada a partir de 10.09.2015.

Ofertas Conjuntas

No que se refere a ofertas conjuntas, o perfil de consumo é composto pelo empilhamento das informações dos serviços que compõem a oferta conjunta.

Vigência

A partir de 10.03.2015. A partir de 10.03.2016.*

* O Conselho Diretor, nos autos do processo nº 53500.005373/2015-97, concedeu prazo para cumprimento da obrigação prevista no inciso VIII do art. 22 do RGC para os GRUPOS VIVO, CLARO e OI no tocante ao uso das franquias do serviço de voz do STFC, e para os GRUPOS VIVO e OI quanto ao uso das franquias do serviço de voz pós-pago do SMP, fixando como termo final para adimplemento a data de 10 de março de 2016, último marco temporal definido pela Resolução nº 632/2014 para entrada em vigor de obrigações do RGC. Acórdão nº 464/2015-CD (DOU 203, de 23/10/2015, Seção 1).

Tema	Atendimento
Subtema	Gravação de todas as interações entre Prestadora e Consumidor, realizadas por meio do Centro de Atendimento Telefônico
Artigo(s)	<p>Art. 26. É obrigatória a gravação das interações entre Prestadora e Consumidor realizadas por meio do Centro de Atendimento Telefônico, independentemente do originador da interação.</p> <p>§ 1º A gravação deve ser mantida em curso até o atendimento ser finalizado, independentemente de transferência entre atendentes.</p> <p>§ 2º É obrigatória a manutenção da gravação pelo prazo mínimo de 6 (seis) meses da data de sua realização, durante o qual o Consumidor poderá requerer cópia do seu conteúdo.</p> <p>§ 3º A Prestadora de Pequeno Porte deve manter a gravação a que se refere o caput pelo prazo mínimo de 90 (noventa) dias, durante o qual o Consumidor poderá requerer cópia do seu conteúdo.</p> <p>§ 4º A disponibilização da cópia da gravação deve ocorrer no prazo máximo de 10 (dez) dias a contar da solicitação, no espaço reservado na página da Prestadora na internet, por meio eletrônico, por correspondência ou pessoalmente, a critério do Consumidor, sem qualquer ônus.</p>
Deliberações (versão 2, 10.03.2015)	<p>Toda e qualquer interação do consumidor com o Centro de Atendimento Telefônico será gravada, independente de quem originou a chamada. As ligações entre o consumidor e técnicos (em campo) das prestadoras não precisam ser gravadas.</p> <p>Das gravações das interações originadas pelas prestadoras para ofertas de serviços, apenas as que resultarem em contratação devem ser mantidas. É necessário gravar tudo, desde o início do contato, e não apenas a partir da confirmação do consumidor de que deseja contratar.</p> <p>Para efeitos da disponibilização da cópia da gravação ao consumidor, a prestadora poderá fracionar a interação em mais de um arquivo eletrônico.</p>
Vigência	A partir de 10.03.2015



Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel

Grupo Permanente de Implantação do Regulamento Geral de
Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC
Manual Operacional do RGC

Tema	Atendimento
Subtema	Retorno Imediato de Ligação
Artigo(s)	<p>Art. 28. Quando a chamada for encaminhada ao atendente, a Prestadora deve inserir a seguinte mensagem: 'Esta chamada está sendo gravada. Caso necessário, a gravação poderá ser solicitada pelo Consumidor.</p> <p>Parágrafo único. Em caso de descontinuidade da chamada, a Prestadora deve retornar imediatamente a ligação ao Consumidor.</p>
Deliberações (versão 2, 01.10.2014)	<p>A obrigação do retorno imediato tem início após o primeiro contato do consumidor com o atendente, independente das causas da descontinuidade, inclusive quando a descontinuidade ocorrer durante a transferência entre atendentes.</p> <p>Não será obrigatório o retorno imediato das ligações nos seguintes casos:</p> <ul style="list-style-type: none">• falta de educação ou comportamento ofensivo pelo consumidor;• situações de trote ou engano;• chamadas originadas por código de acesso com restrição de identificação. <p>O retorno deverá ocorrer em até 300 (trezentos) segundos após a descontinuidade, no mínimo mediante uma tentativa.</p> <p>Na tentativa de retornar a ligação, a prestadora deve aguardar, no mínimo, 20 segundos ou até cair na caixa postal antes de desistir da chamada.</p>
Vigência	A partir de 08.07.2014



Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel

Grupo Permanente de Implantação do Regulamento Geral de
Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC
Manual Operacional do RGC

Tema	Atendimento
Subtema	Acesso aos Canais da Anatel nos Estabelecimentos das Prestadoras
Artigo(s)	Art. 31. O Atendimento nos Estabelecimentos deve assegurar ao Consumidor o acesso aos canais de atendimento da Anatel.
Deliberações (versão 1, 08.07.2014)	<u>Atendimento Telefônico</u> As prestadoras manterão disponível para o consumidor linha telefônica para acesso à Central Telefônica da Anatel. <u>Atendimento Web (Fale Conosco)</u> O acesso ao atendimento web só será disponibilizado quando da instalação do autoatendimento, 18 meses da publicação do regulamento.
Vigência	A partir de 08.07.2014

Tema	Atendimento
Subtema	Setor de Atendimento Presencial
Artigo(s)	<p>Art. 32. O Setor de Atendimento Presencial constitui estabelecimento próprio da Prestadora ou disponibilizado por meio de contrato(s) com terceiro(s) que possibilita ao Consumidor ser atendido presencialmente por pessoa devidamente qualificada para receber, responder e solucionar ou encaminhar para solução pedidos de informação, reclamações e solicitações de serviços, rescisão ou qualquer outra demanda ligada ao serviço da Prestadora.</p> <p>Art. 33. As Concessionárias do STFC e as Prestadoras do SMP devem manter ao menos um Setor de Atendimento Presencial por Microrregião com população igual ou superior a 100.000 (cem mil) habitantes atendida em sua Área de Prestação.</p> <p>§ 1º Deve ser previsto um Setor de Atendimento Presencial adicional a cada 400.000 (quatrocentos mil) habitantes, por Microrregião.</p> <p>§ 2º Os Setores de Atendimento Presencial adicionais devem ser distribuídos na Microrregião.</p> <p>Art. 34. O Setor de Atendimento Presencial deve estar apto a atender todos os serviços e modalidades prestados pelo Grupo dentro da Microrregião, independentemente de seu regime de prestação, oferecidos ou não de forma conjunta.</p> <p>Art. 35. A Prestadora deve adotar medidas para que o Setor de Atendimento Presencial seja claramente identificável pelo Consumidor e observar as regras de acessibilidade dispostas em legislação específica.</p> <p>§ 1º Os atendentes do Setor de Atendimento Presencial devem ter acesso aos sistemas da Prestadora, sendo vedado encaminhar o Consumidor para qualquer modalidade de Atendimento Remoto.</p> <p>§ 2º Em caso de indisponibilidade de sistema, o Setor de Atendimento Presencial da Prestadora deve adotar alternativas para protocolizar e dar encaminhamento às demandas do Consumidor.</p> <p>Art. 36. O Setor de Atendimento Presencial deve ser dimensionado de forma a atender o Consumidor em até 30 (trinta) minutos.</p> <p>Parágrafo único. A Prestadora deve disponibilizar sistema de controle eletrônico por senha para acompanhamento do tempo de espera de cada Consumidor.</p> <p>Art. 37. As Prestadoras de Pequeno Porte e Prestadoras que exploram o SMP por meio de Rede Virtual estão isentas das obrigações previstas nesta Subseção.</p>
Deliberações (versão 3, 03.02.2016)	<p>Quando se tratar de atendimento para Consumidor Pessoa Jurídica, o Setor de Atendimento Presencial terá um procedimento para validação básica dos dados do representante (verificação de documentos), complementado no canal de atendimento Pessoa Jurídica (verificando a capacidade efetiva de a pessoa falar em nome da Pessoa Jurídica).</p> <p>O procedimento de validação deve observar os princípios da simplicidade e segurança.</p> <p>Tanto para Pessoa jurídica quanto para pessoa física, é possível registrar o pedido e encaminhar para tratamento, quando não for possível solucionar prontamente.</p> <p>É possível o acesso indireto aos sistemas nos atendimentos realizados no Setor de Atendimento Presencial.</p> <p><i>Características do Setor de Atendimento Presencial</i></p> <p>Trata-se, prioritariamente, de estabelecimento que se destina a atender o consumidor, de modo que consiste em loja exclusiva para tal fim, não podendo, assim, realizar atividades ou serviços não relacionados a telecomunicações.</p> <p>Quanto à Identidade Visual, deverá haver, de forma majoritária e em destaque, a marca do grupo econômico, cujas cores, logotipos, métodos e processos de venda e atendimento e</p>

material publicitário sejam exclusivos da prestadora, tornando claro para o consumidor que se trata de loja da sua operadora. O consumidor não pode ter dúvidas sobre estar sendo atendido em uma loja da operadora, independente de ser própria ou terceirizada.

Com relação ao “Acesso aos Sistemas”, o SAP deve entregar número de protocolo ao consumidor.

Acerca da prioridade “Resolver Demandas”, não haverá encaminhamento de demandas, sendo obrigatória a sua resolução no próprio SAP, exceto em três situações possíveis: *(i) em que houver indisponibilidade temporária do sistema; (ii) em que a prestadora precisar de uma atuação em capo (p.e. uma instalação na casa do consumidor); e (iii) quando a prestadora depender de análise e/ou processamento interno.*

Vigência	A partir de 10.3.2014 para os artigos 32, 33, 35, 36 e 37. A partir de 10.09.2015 para os artigos 12 e 34*. A partir de 29.11.2016 para os arts. 34 e 38, com relação ao Grupo Vivo.**
----------	--

*O Conselho Diretor da Anatel, nos autos Processo nº 53500.015170/2014, concedeu maior prazo para adaptação ao comando do art. 33 às concessionárias do STFC nas modalidades Longa Distância Nacional - LDN e Longa Distância Internacional - LDI. Acórdão nº 270/2014-CD (DOU 191, de 03/10/2014, Seção 1).

** O Conselho Diretor, nos autos do processo nº 53500.014978/2015, deliberou pela concessão de novo prazo para a conclusão das providências necessárias ao pleno atendimento das obrigações previstas nos arts. 34 e 38 do RGC para o Grupo Vivo. Acórdão nº 465/2015-CD.

Tema	Atendimento
Subtema	Estabelecimentos Associados à Marca
Artigo(s)	<p>Art. 38. Todo Estabelecimento associado à marca da Prestadora que não se enquadre como Setor de Atendimento Presencial, deve atender demandas relacionadas a todos os serviços e modalidades prestados pelo Grupo, mediante:</p> <p>I - disponibilização, ao Consumidor, de terminal de acesso ao Atendimento Remoto; ou,</p> <p>II - protocolo e encaminhamento de pedidos de informação, reclamações e solicitações de serviços, rescisão ou qualquer outra demanda do Consumidor.</p> <p>Art. 39. Todo Estabelecimento associado à marca de Concessionária do STFC e Prestadora do SMP deve dispor de terminal que assegure ao Consumidor, no mínimo, o acesso a linha direta exclusiva de contato com atendente, a opções de autoatendimento, rescisão automática, registro de solicitações de informação, de reclamações, bem como a todos os canais de interação remota da Prestadora, inclusive ao espaço reservado do Consumidor na internet.</p> <p>§ 1º A utilização de terminal a que se refere o caput deve ser assistida por pessoa capacitada a orientar o Consumidor quanto às opções de acesso disponíveis.</p> <p>§ 2º O terminal a que se refere o caput deve assegurar o atendimento de todos os serviços e modalidades prestados pelo Grupo, independentemente de seu regime de prestação, oferecidos ou não de forma conjunta.</p> <p>§ 3º Em caso de indisponibilidade de sistema, a Prestadora deve adotar alternativas para protocolizar e dar encaminhamento às demandas do Consumidor.</p> <p>§ 4º É assegurado à Prestadora, alternativamente à disponibilização de terminal de acesso a que se refere o caput, oferecer atendimento presencial ao Consumidor, por intermédio de pessoa devidamente qualificada para atender qualquer demanda ligada ao seu serviço, assegurada a opção de impressão de comprovantes de atendimento das solicitações.</p>
Deliberações (versão 3, 03.02.2016)	<p>Consumidores, ainda que Pessoa Jurídica, que se dirigirem a um estabelecimento associado à marca, devem ser atendidos.</p> <p>Para efeitos de cumprimento do disposto no art. 39, caput, é possível oferecer como terminal: Totem, Tablet, Smartphone, Computador (desktop, laptop, notebook).</p> <p>A disponibilidade de linha direta exclusiva de contato com atendente pode ser suprida por meio da disponibilidade de ferramenta de chat no dispositivo.</p> <p>Quanto à obrigatoriedade de haver ferramenta de impressão disponível nos terminais, o Grupo Executivo estabeleceu o entendimento de que a impressão só será obrigatória nos casos em que o consumidor não dispuser de mecanismo para encaminhar por e-mail as informações referentes ao atendimento realizado no Estabelecimento Associado à Marca, conforme prevê o art. 22, §2º, do RGC.</p> <p>Quanto ao “Atendimento”, o Estabelecimento Associado à Marca não corresponde a espaço exclusivo para serviços de telecomunicações, mas, sim, de um parceiro das operadoras.</p> <p>Quanto à “Identidade Visual”, pode haver outras marcas que não as das prestadoras. Contudo, não se pode confundir EAM com quiosques localizados no interior de lojas e mercados, bancos e estabelecimentos afins.</p> <p>No que se refere ao “Acesso aos Sistemas”, deverá possuir acesso aos sistemas operacionais para atendimento relativo aos processos principais e mais simples, devendo ser concedido, em todo caso, o número de protocolo de atendimento ao usuário. Além disso, o EAM irá “Resolver e Encaminhar Demandas” dos consumidores.</p>
Vigência	A partir de 10.09.2015



Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel

Grupo Permanente de Implantação do Regulamento Geral de
Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC
Manual Operacional do RGC

Tema	Atendimento
Subtema	Atendimento de Concessionária
Artigo(s)	Art. 40. Sem prejuízo do disposto nos arts. 30 e 36, a Concessionária do STFC na modalidade Local deve manter em todos os municípios, na Área de Prestação que não tenha Setor de Atendimento Presencial, ao menos um local de atendimento, próprio ou por meio de contrato com terceiro, que possibilite ao Consumidor o registro e encaminhamento de pedidos de informação, reclamações e solicitações de serviços, rescisão ou qualquer outra demanda.
Deliberações (versão 4, 03.02.2016)	Para as Concessionárias do STFC, nas localidades em que não houver o SAP ou EAM, deverá haver o ATC, com o fim de receber e encaminhar as demandas de consumidores da região. Para este tipo de estabelecimento, não há obrigação de identidade visual para as prestadoras, mas deve restar claro ao consumidor que ele não estará sendo atendido pela operadora, mas em estabelecimento de terceiro.
Vigência	A partir de 10.09.2015

Tema	Oferta
Subtema	Mecanismo de Comparação de Ofertas
Artigo(s)	Art. 44. A prestadora que não se enquadre como Prestadora de Pequeno Porte deve disponibilizar, na sua página na internet, mecanismo de comparação de Planos de Serviço e ofertas promocionais que permita aos interessados identificar a opção mais adequada ao seu perfil de consumo.
Deliberações (versão 2, 25.08.2016)	<p>O comparador de Planos de Serviço e Ofertas Promocionais tem que ser compatível com o perfil apresentado ao consumidor por força do disposto no art. 22, IX.</p> <p>O comparador deve estar disponível tanto para consumidores já inseridos na base de assinantes da prestadora quanto para consumidores de outras operadoras.</p> <p>O comparador disponível na página da prestadora na internet se destina a comparar seus próprios planos e promoções, não havendo obrigatoriedade de considerar os planos e promoções de terceiros.</p> <p>O comparador deve dispor de um formulário para receber as informações do perfil do consumidor (art.22).</p> <p>Até 10.09.2015, alternativamente ao formulário, se admite que as prestadoras ofereçam ao consumidor sistema de faixas de consumo (como se fossem perfis pré-determinados), no qual o consumidor escolhe a opção mais próxima a seu perfil.</p> <p>Exemplo. Ao invés de o consumidor inserir no formulário que consome 78 minutos de voz local por mês, a prestadora lhe permite indicar uma faixa de consumo que mais se aproxime de seu perfil (0 a 50 minutos, 51 a 100 minutos, 101 a 150 minutos etc).</p> <p>O comparador, nos termos acima expostos, é obrigatório para todas as prestadoras contempladas no caput, independente do número de planos.</p> <p>É imprescindível a aderência do mecanismo de comparação ao perfil de consumo.</p>
Vigência	A partir de 10.03.2015



Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel

Grupo Permanente de Implantação do Regulamento Geral de
Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC
Manual Operacional do RGC

Tema	Oferta
Subtema	Apresentação dos Planos de Serviço na Internet
Artigo(s)	<p>Art. 45. Todos os Planos de Serviço comercializados pela Prestadora devem estar apresentados em sua página na internet, atendendo-se aos seguintes critérios:</p> <p>I - disponibilização de listagem integral, a partir de atalho em sua página inicial, na qual conste a identificação dos Planos pelo nome e por seu número junto à Agência, se for o caso; e,</p> <p>II - disponibilização de descritivo detalhado do Plano, acompanhado dos preços e tarifas em vigor.</p> <p>Parágrafo único. As mesmas disposições aplicam-se a Ofertas Conjuntas e promoções.</p>
Deliberações (versão 1, 08.07.2014)	<p>Admite-se, para fins do cumprimento do art. 45, a publicação, na página da prestadora, de tabela com todos os planos de serviços comercializados;</p> <p>As prestadoras de Serviço de Televisão por Assinatura devem informar nos planos de serviço a lista de canais contidos no plano. Entretanto, a atualização da lista de canais nos planos não precisa ocorrer em tempo real, podendo ocorrer em intervalos regulares, desde que conste na página a data da última atualização e os links para os sites das empacotadoras/programadoras.</p>
Vigência	A partir de 08.07.2014

Tema	Oferta
Subtema	Disponibilidade de Informações sobre Ofertas de Serviços
Artigo(s)	Art. 48. As Prestadoras de Serviços devem disponibilizar gratuitamente, de forma padronizada e de fácil acesso, aos interessados na atividade de comparação as informações relativas às suas ofertas de serviços de telecomunicações.
Deliberações (versão 3, 10.07.2020)	<p>Com a publicação da Portaria nº 293, de 12 de fevereiro de 2019, criou-se o Grupo de Gestão do Aplicativo Anatel Comparador – GAAC, que tem como funções: <i>i) assegurar a qualidade das informações das ofertas levadas a público; ii) garantir a máxima efetividade da ferramenta como instrumento para uma escolha de consumo consciente e de estímulo à competição; iii) buscar soluções que permitam massificar o uso do Aplicativo, bem como a incorporação de recursos de acessibilidade; iv) garantir a melhor experiência para o consumidor no uso do Aplicativo; e v) zelar pela atualidade da ferramenta.</i></p> <p>Com vistas a estabelecer a estrutura geral de informações de ofertas, o GAAC editou um Manual para instruir as empresas no cumprimento do art. 48, inserindo-o no âmbito do projeto do Aplicativo Anatel Comparador.</p> <p>O formato padrão do arquivo é XML. O Manual de produção e confecção do arquivo XML, o arquivo de validação (*.XSD) e um exemplo de arquivo XML podem ser encontrados no link https://www.anatel.gov.br/setorregulado/aplicativo-anatel-comparador.</p> <p>As prestadoras devem disponibilizar os dados das ofertas diretamente no DICI (Sistema de Dados, Informação, Conhecimento e Inteligência da Anatel) por meio de arquivos do tipo .XML elaborados conforme o Manual.</p> <p>Os arquivos com as informações para comparação devem ser atualizados concomitantemente com o lançamento do plano de serviço e sua publicação no site da prestadora, conforme determina o art. 45.</p> <p>As informações encaminhadas são utilizadas para alimentar o Aplicativo Anatel Comparador, que oferece ao consumidor de serviços de telecomunicações uma ferramenta de transparência para busca e comparação das ofertas de telecomunicações disponíveis na sua região. Por meio do aplicativo, os usuários poderão buscar por ofertas dos principais serviços de telecomunicações: serviço móvel, banda larga fixa, TV por assinatura e telefonia fixa.</p>
Vigência	<p>A partir de 10.07.2020*</p> <p>* Conforme aprovado em Reunião do Grupo de Gestão do Aplicativo Anatel Comparador – GAAC, no dia 10 de julho de 2020 (Sei nº 5742905), no âmbito do processo nº 53500.006086/2019-28.</p>

Tema	Contratação
Subtema	Informações Prévias à Contratação
Artigo(s)	<p>Art. 50. Antes da contratação, devem ser claramente informadas ao Consumidor todas as condições relativas ao serviço, especialmente, quando for o caso:</p> <p>I - valores de preços e tarifas aplicáveis, com e sem promoção;</p> <p>II - período promocional;</p> <p>III - data e regras de reajuste;</p> <p>IV - valores de aquisição, instalação e manutenção dos serviços e equipamentos;</p> <p>V - restrições à utilização do serviço;</p> <p>VI - limites de franquia e condições aplicáveis após a sua utilização;</p> <p>VII - velocidades mínima e média de conexão;</p> <p>VIII - a viabilidade de imediata instalação, ativação e utilização do serviço; e,</p> <p>IX - incidência de prazo de permanência, período e valor da multa em caso de rescisão antes do término do prazo.</p> <p>Parágrafo único. As informações constantes deste artigo, sem prejuízo de outras que se afigurem relevantes à compreensão do Consumidor quanto às condições da oferta contratada, devem ser consolidadas em sumário, de forma clara, com destaque às cláusulas restritivas e limitadores de direitos, a ser entregue antes da contratação.</p>
Deliberações (versão 1, 08.07.2014)	<p>É admitido, para fins de cumprimento da determinação de entregar o sumário, para as situações de contratação por telefone, que o atendente verbalize ao consumidor as informações integrantes do Sumário, previstas nos incisos do art. 50;</p> <p>Para fins de cumprimento da determinação de entregar o sumário, para as situações de contratação pela internet, a prestadora deve exibir para o consumidor as informações integrantes do Sumário, antes da contratação;</p> <p>Nas situações de contratação presencial, quando realizadas em estabelecimento ou por meio de atendimento itinerante, para fins de cumprimento da determinação de entregar o sumário, o atendente deve entregá-lo no formato impresso, manuscrito ou, a critério do consumidor, em formato eletrônico.</p> <p>Na contratação do serviço pré-pago, nas situações de habilitação do chip por meio de atendimento remoto, é possível que o sumário seja verbalizado por meio de um canal de áudio. No entanto, deve haver uma alternativa efetiva para o usuário deficiente auditivo, por exemplo, habilitação pela internet.</p> <p>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.</p>
Vigência	A partir de 08.07.2014

Tema	Contratação
Subtema	Entrega Documentação na Contratação a Distância
Artigo(s)	<p>Art. 51. Na contratação, a Prestadora deve entregar ao Consumidor o contrato de prestação do serviço e o Plano de Serviço contratado, bem como demais instrumentos relativos à oferta, juntamente com login e senha necessários a acesso ao espaço reservado ao Consumidor na página da Prestadora na internet, quando for o caso.</p> <p>§ 1º Caso a contratação de algum serviço de telecomunicações se dê por meio do Atendimento Remoto, a Prestadora deve enviar ao Consumidor, por mensagem eletrônica ou outra forma com ele acordada, os documentos mencionados no caput.</p> <p>§ 2º Quando da adesão do Consumidor, as promoções, descontos nas tarifas e preços dos serviços, facilidade ou comodidades adicionais devem ser devidamente informadas, preferencialmente por meio de mensagem de texto ou mensagem eletrônica, incluindo, no mínimo, o período de validade da oferta, explicitando-se data de início e de término, e a qual Plano de Serviço está vinculada.</p>
Deliberações (versão 1, 01.10.2014)	<p>Nas contratações a distância, as prestadoras poderão encaminhar a documentação até o envio do primeiro documento de cobrança ao consumidor. O prazo para exercício do direito de arrependimento (7 dias), só começa a contar a partir do recebimento dessa documentação.</p> <p>É possível o envio dos documentos por meio de mensagem eletrônica com links para os documentos referenciados no Portal da Prestadora, observando as seguintes condições:</p> <ul style="list-style-type: none">• Os links e os documentos devem continuar disponíveis ao cliente até que os documentos estejam disponíveis no espaço reservado;• O prazo para o cliente exercer o direito de arrependimento se inicia com o envio dos documentos ou com a instalação dos serviços, o que ocorrer por último;• O e-mail que encaminhar os links deve informar o consumidor sobre as duas condições acima.
Vigência	A partir de 08.07.2014

Tema	Cobrança
Subtema	Reajuste de Ofertas Conjuntas
Artigo(s)	Art. 55. Os Planos de Serviços, quando incluídos na Oferta Conjunta de Serviços de Telecomunicações, devem ser reajustados na mesma data.
Deliberações (versão 1, 08.07.2014)	<p>São elementos que, simultaneamente, caracterizam a Oferta Conjunta de Serviços de Telecomunicações:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ prestação de diferentes serviços de telecomunicações (art. 2º, V);▪ condições comerciais diversas das existentes para a oferta individual dos serviços (art. 2º, V);▪ apenas 1 contrato, englobando todos os serviços integrantes da oferta conjunta (arts. 53, 56);▪ documento de cobrança único; e▪ a apresentação da oferta ao consumidor como uma oferta conjunta. <p>A obrigação de reajuste dos planos de serviço em uma mesma data vale para todos os contratos de Oferta Conjunta.</p> <p>Não poderá haver reajuste em planos ou contratos que não tenham completado 12 meses de vigência.</p> <p>Para efeitos de harmonização das datas de reajuste, as prestadoras poderão postergar o reajuste dos serviços que forem completando 12 meses, até que todos os serviços integrantes do combo tenham completado 12 meses desde o último do reajuste, e então aplicar o índice de reajuste acumulado até a data.</p>
Vigência	A partir de 08.07.2014



Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel

Grupo Permanente de Implantação do Regulamento Geral de
Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC
Manual Operacional do RGC

Tema	Cobrança
Subtema	Formas de pagamento
Artigo(s)	<p>Art. 61. As formas de pagamento podem ser classificadas em pós-paga, pré-paga ou uma combinação de ambas.</p> <p>§ 1º A forma de pagamento pós-paga se refere à quitação de débitos decorrentes da prestação de serviços por um determinado intervalo de tempo, sendo vedada a cobrança antecipada pela Prestadora de qualquer item da estrutura tarifária ou de preço.</p> <p>§ 2º A forma de pagamento pré-paga se refere à aquisição antecipada de créditos destinados à fruição de serviços.</p>
Deliberações (versão 1, 08.07.2014)	<p>O Conselho Diretor, nos autos do processo nº 53500.014088/2014, deliberou pela fixação de escalonamento do prazo para cumprimento das disposições do art. 106 c/c art. 61 do RGC pelas Prestadoras que adotam a cobrança antecipada: aplicação imediata desses dispositivos aos novos clientes e aplicação, no prazo de até 24 (vinte e quatro) meses, contados a partir da publicação da Resolução nº 632/2014, para antigos assinantes, com base nas razões e fundamentos da referida análise. Acórdão nº 231/2014-CD (DOU nº 128, de 8/07/2014, Seção 1).</p>
Vigência	A partir de 10.03.2016

Tema	Cobrança
Subtema	Relatório Detalhado
Artigo(s)	<p>Art. 62. A Prestadora deve fornecer relatório detalhado dos serviços e facilidades prestados, em ordem cronológica, a todos os seus Consumidores, em espaço reservado em sua página na internet e, mediante solicitação, por meio impresso, incluindo, quando aplicável, no mínimo, as seguintes informações:</p> <p>I - o número chamado ou do destino da mensagem;</p> <p>II - a Área de Registro ou localidade de origem e Área de Registro ou localidade do terminal de destino da chamada ou da mensagem;</p> <p>III - a Área de Registro de origem da Conexão de Dados;</p> <p>IV - no caso do SMP, o Código de Acesso de origem da chamada e a Área de Registro de destino quando o Consumidor se encontrar em situação de visitante, ressalvada a hipótese de bloqueio de identificação do código de acesso de origem, a pedido do Consumidor, caso em que o detalhamento indicará a Área de Registro de origem da chamada;</p> <p>V - a data e horário (hora, minuto e segundo) do início da chamada ou do envio da mensagem;</p> <p>VI - a duração efetiva do serviço e a duração considerada para fins de faturamento (hora, minuto e segundo);</p> <p>VII - o volume diário de dados trafegados;</p> <p>VIII - os limites estabelecidos por franquias e os excedidos;</p> <p>IX - as programações contratadas de forma avulsa e seu valor;</p> <p>X - o valor da chamada, da conexão de dados ou da mensagem enviada, explicitando os casos de variação horária;</p> <p>XI - a identificação discriminada de valores restituídos;</p> <p>XII - o detalhamento de quaisquer outros valores que não decorram da prestação de serviços de telecomunicações; e,</p> <p>XIII - os tributos detalhados, por serviços, na forma da Lei 12.741, de 8 de dezembro de 2012.</p> <p>§ 1º É vedada a inclusão, em relatório detalhado, das chamadas direcionadas ao disque-denúncia.</p> <p>§ 2º O relatório detalhado deve ser gratuito, salvo nos casos de:</p> <p>I - fornecimento da segunda via impressa do mesmo relatório, quando comprovado o envio da primeira via ao Consumidor; e,</p> <p>II - fornecimento de relatório impresso referente ao serviço prestado há mais de 6 (seis) meses.</p> <p>§ 3º O Consumidor pode solicitar o envio do relatório detalhado na forma impressa permanentemente, com periodicidade igual ou superior a 1 (um) mês.</p>
Deliberações (versão 1, 10.03.2015)	<p>Informações que compõem o relatório detalhado serão definidas por serviço.</p> <p>No §1º, o Disque denúncia refere-se ao código de acesso 181.</p> <p>Relatório Detalhado do STFC. Dos itens previstos no art. 62, para o STFC, devem constar no rol de informações do relatório detalhado:</p> <ul style="list-style-type: none"> • o número chamado; • área de registro ou localidade do terminal de destino da chamada; • a data e horário (hora, minuto e segundo) do início da chamada; • a duração efetiva do serviço e a duração considerada para fins de faturamento (hora, minuto e segundo);*

- os limites estabelecidos por franquias e os excedidos;
- o valor da chamada, explicitando os casos de variação horária;
- a identificação discriminada dos valores restituídos;
- o detalhamento de quaisquer outros valores que não decorram da prestação de serviços de telecomunicações;
- os tributos detalhados, por serviços, na forma da Lei nº 12.741/2012;

Relatório Detalhado do SMP. Dos itens previstos no art. 62, para o SMP, devem constar no rol de informações do relatório detalhado:

- o número chamado ou destino da mensagem;
- 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;
- o Código de Acesso de origem da chamada e a Área de Registro de destino quando o Consumidor se encontrar em situação de visitante, ressalvada a hipótese de bloqueio de identificação do código de acesso de origem, a pedido do Consumidor, caso em que o detalhamento indicará a Área de Registro de origem da chamada;*
- 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;
- o valor da chamada, da conexão de dados ou da mensagem enviada, explicitando os casos de variação horária;
- a identificação discriminada dos valores restituídos;
- o detalhamento de quaisquer outros valores que não decorram da prestação de serviços de telecomunicações;
- os tributos detalhados, por serviços, na forma da Lei nº 12.741/2012;

Relatório Detalhado do SCM. Dos itens previstos no art. 62, para o SCM, devem constar no rol de informações do relatório detalhado:

- o volume diário de dados trafegados; (apenas para operadoras que vendem planos limitados por franquia)
- os limites estabelecidos por franquias e os excedidos; (apenas para operadoras que vendem planos limitados por franquia)
- o valor da conexão de dados, explicitando os casos de variação horária; (apenas para operadoras que vendem planos limitados por franquia)
- a identificação discriminada dos valores restituídos;
- o detalhamento de quaisquer outros valores que não decorram da prestação de serviços de telecomunicações;
- os tributos detalhados, por serviços, na forma da Lei nº 12.741/2012;

Relatório Detalhado do SeAC. Dos itens previstos no art. 62, para o SeAC, devem constar no rol de informações do relatório detalhado:

- as programações contratadas de forma avulsa e seu valor;
- a identificação discriminada dos valores restituídos;
- o detalhamento de quaisquer outros valores que não decorram da prestação de serviços de telecomunicações;
- os tributos detalhados, por serviços, na forma da Lei nº 12.741/2012;

No que se refere aos itens acima para os quais as prestadora alegaram dificuldade em atender ao dispositivo no prazo, a Anatel informou que cada prestadora deve apresentar para a Anatel, individualmente, por escrito e protocolado, documento com impactos e eventuais dificuldades técnicas e prazo para implantação



Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel

Grupo Permanente de Implantação do Regulamento Geral de
Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC

Manual Operacional do RGC

Ofertas Conjuntas. As informações que compõem o relatório detalhado para ofertas conjuntas são o resultado do empilhamento das informações definidas para cada serviço individualmente considerado.

Vigência

A partir de 10.03.2015 / A partir de 10.03.2016*

*O Conselho Diretor, nos autos Processo nº 53500.005374/2015-31, deliberou pela concessão de maior prazo para adaptação ao comando do art. 62, IV e VI. Acórdão nº 321/2015-CD (DOU 152, de 11/08/2015, Seção 1).



Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel

Grupo Permanente de Implantação do Regulamento Geral de
Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC
Manual Operacional do RGC

Tema	Cobrança
Subtema	Validade de Créditos Serviços Pré-pagos
Artigo(s)	Art. 69. A informação sobre o prazo de validade dos créditos deve estar disponível ao Consumidor previamente à sua aquisição, inclusive nos pontos de recarga eletrônica.
Deliberações (versão 1, 08.07.2014)	<p>No caso de venda de créditos por meio de cartão, o prazo de validade deverá estar impresso na face do cartão.</p> <p>As prestadoras disponibilizarão canais próprios (via Mensagem de Texto e Número Telefônico) a serem acessados gratuitamente pelo consumidor para informação sobre a validade dos créditos. Esses canais serão objeto de ampla divulgação ao consumidor.</p> <p>A informação sobre a validade do crédito deve corresponder à localidade de origem da linha, inclusive para o caso dos usuários fora de sua área de registro (roaming).</p>
Vigência	A partir de 08.07.2014

Tema	Cobrança
Subtema	Apresentação de Cobrança
Artigo(s)	<p>Art. 74. O documento de cobrança deve ser inviolável, redigido de maneira clara, inteligível, ordenada, em padrão uniforme e deve conter, sempre que aplicável:</p> <p>I – a identificação do período que compreende a cobrança e o valor total de cada serviço, as facilidades cobradas, bem como de promoções e descontos aplicáveis;</p> <p>II – a identificação do valor referente à instalação, ativação e reparos, quando sua cobrança for autorizada pela regulamentação;</p> <p>III – o número do Centro de Atendimento Telefônico da Prestadora que emitiu o documento;</p> <p>IV – o número da central de atendimento da Anatel;</p> <p>V – a identificação de multas e juros aplicáveis em caso de inadimplência;</p> <p>VI – a identificação discriminada de valores restituídos;</p> <p>VII – detalhamento dos tributos, na forma da Lei 12.741, de 28 de dezembro de 2012;</p> <p>VIII – campo “Mensagens Importantes”, que deve conter, dentre outros:</p> <p>a) referência a novos serviços contratados no período;</p> <p>b) alterações nas condições de provimento do serviço no mês de referência, inclusive promoções a expirar;</p> <p>c) término de prazo de permanência;</p> <p>d) reajustes que passaram a vigorar no período faturado;</p> <p>e) alerta sobre a existência de débito vencido;</p> <p>f) que o relatório detalhado dos serviços prestados está disponível na internet, e que pode ser solicitado por meio impresso, de forma permanente ou não, a critério do Consumidor.</p> <p>IX – a identificação do(s) Plano(s) de Serviços ao(s) qual(is) o Consumidor está vinculado, inclusive por seu número de identificação, sempre que aplicável.</p> <p>Parágrafo único. O disposto no inciso VIII deste artigo não se aplica às Prestadoras de Pequeno Porte.</p>
Deliberações (versão 4, 25.08.2015)	<p>O Grupo de Implantação reconheceu a possibilidade de encaminhamento ao Conselho Diretor de proposta de prestadoras que pleiteem o emprego de meios alternativos para informação ao consumidor dos itens contidos no art. 74, inc. VIII, admitindo-se, em ordem de preferência: 1) documento de cobrança; 2) e-mail; e 3) carta. A comunicação por meio alternativo deve ser entregue junto com o documento de cobrança, ou antes - nunca depois, e que o encaminhamento à Anatel de documentos que relatem os impactos e dificuldades técnicas para a inclusão do campo de mensagens importantes na fatura é imprescindível para que a proposta de uso de meios alternativos seja submetida ao órgão colegiado.</p>
Vigência	A partir de 10.03.2014 / A partir de 10.03.2016 para o artigo 74, inciso VIII, e parágrafo único.

Tema	Cobrança
Subtema	Apresentação de Cobrança
Artigo(s)	<p>Art. 78. A Prestadora deve apresentar a cobrança ao Consumidor no prazo máximo de 90 (noventa) dias, contados a partir da efetiva prestação do serviço.</p> <p>§ 1º A cobrança de serviço prestado em prazo superior ao estabelecido no caput deve ocorrer em documento de cobrança separado, salvo manifestação em contrário por parte do Consumidor, sem acréscimo de encargos, e a forma de pagamento deve ser objeto de negociação prévia entre a Prestadora e o Consumidor.</p> <p>§ 2º Na negociação a que se refere o § 1º, a Prestadora deve possibilitar o parcelamento dos valores pelo número de meses correspondentes ao período de atraso na apresentação da cobrança.</p>
Deliberações (versão 1, 08.07.2014)	O prazo é válido também para cobrança de roaming internacional. Cobranças após 90 dias deverão ser negociadas com o consumidor no que se refere ao número de parcelas para pagamento. Caso seja interesse do consumidor parcelar, é dever da Prestadora oferecer, pelo menos, parcelamento pelo número de meses correspondente ao período de atraso (ou seja, do que ultrapassou o prazo de 90 dias);
Vigência	A partir de 08.07.2014



Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel

Grupo Permanente de Implantação do Regulamento Geral de
Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC
Manual Operacional do RGC

Tema	Cobrança
Subtema	Aviso de Esgotamento de Franquia
Artigo(s)	Art. 80. O Consumidor deve ser comunicado quando seu consumo se aproximar da franquia contratada. Parágrafo único. O disposto neste artigo não se aplica às Prestadoras de Pequeno Porte.
Deliberações (versão 1, 10.09.2015)	Os efeitos do art. 80 serão estendidos para os usuários do serviço pré-pago, no que se refere ao tráfego de dados no serviço móvel pessoal, considerando a celebração do Termo de Compromisso Público sobre a oferta de internet móvel, bem como em atenção ao art. 3º, que trata dos direitos do consumidor.
Vigência	A partir de 10.03.2016* *O Conselho Diretor, nos autos Processo nº 53500.005928/2015-09, deliberou pela concessão de maior prazo para implementação integral do comando do art. 80. Acórdão nº 389/2015-CD (DOU 173, de 10/09/2015, Seção 1).



Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel

Grupo Permanente de Implantação do Regulamento Geral de
Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC
Manual Operacional do RGC

Tema	Cobrança
Subtema	Contestação de Valores
Artigo(s)	<p>Art. 81. O Consumidor, no prazo de 3 (três) anos, pode contestar junto à Prestadora valores contra ele lançados, contado o prazo para a contestação a partir da data da cobrança considerada indevida.</p> <p>§ 1º A Prestadora deve permitir o pagamento dos valores não contestados, emitindo, sem ônus, novo documento de cobrança, com prazo adicional para pagamento, observado o disposto no caput do art. 76.</p> <p>§ 2º O valor contestado deve ter sua cobrança suspensa e sua nova cobrança fica condicionada à prévia justificativa, junto ao Consumidor, acerca das razões pelas quais a contestação foi considerada improcedente pela Prestadora.</p>
Deliberações (versão 1, 08.07.2014)	O prazo de 3 anos não tem efeitos retroativos, de sorte que passa a valer apenas para as faturas vencidas a partir da vigência do artigo 81, isto é, vencidas a partir de 08.07.2014.
Vigência	A partir de 08.07.2014



Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel

Grupo Permanente de Implantação do Regulamento Geral de
Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC
Manual Operacional do RGC

Tema	Cobrança
Subtema	Devolução de Valores – Cofaturamento
Artigo(s)	Art. 84. O atendimento de contestação de débitos e a devolução de valores indevidos devem ser realizados: I - na forma de pagamento pós-paga, pela Prestadora que emitiu o documento de cobrança; e, II - na forma de pagamento pré-paga, pela Prestadora que disponibilizou o crédito
Deliberações (versão 1, 08.07.2014)	A contestação vai ocorrer para a prestadora que emitiu o documento de cobrança, inclusive para os casos de cofaturamento. Nos casos de a contestação ocorrer antes do pagamento prestadora emissora do documento de cobrança exclui os serviços contestados e reemite o documento de cobrança. Nos casos de a contestação ocorrer depois do pagamento, o consumidor tem direito a receber o dobro do que pagou da prestadora emissora do documento de cobrança.
Vigência	A partir de 08.07.2014

Tema	Cobrança
Subtema	Devolução de Valores
Artigo(s)	<p>Art. 85. O Consumidor que efetuar pagamento de quantia cobrada indevidamente tem direito à devolução do valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros de 1% (um por cento) ao mês pro rata die.</p> <p>Parágrafo único. A critério do Consumidor, os valores cobrados indevidamente devem ser devolvidos por meio de:</p> <p>I - compensação por meio de abatimento no documento de cobrança seguinte à data da identificação da cobrança indevida ou do decurso do prazo do art. 83, respeitado o ciclo de faturamento;</p> <p>II - pagamento por meio de créditos com validade mínima de 90 (noventa) dias ou com a validade do crédito contestado, o que for maior, considerando o prazo máximo de 10 (dez) dias para devolução, contado da data da identificação da cobrança indevida ou do decurso do prazo do art. 83; ou,</p> <p>III - pagamento via sistema bancário, considerando o prazo máximo de 30 (trinta) dias para devolução, contado da data da identificação da cobrança indevida ou do decurso do prazo do art. 83.</p>
Deliberações (versão 1, 08.07.2014)	Quando o consumidor optar pela devolução via sistema bancário, mediante devolução no cartão de crédito, o prazo de 30 dias é para o envio pela prestadora de serviço de telecomunicações da notificação do crédito para a administradora do cartão.
Vigência	A partir de 08.07.2014

Tema	Cobrança
Subtema	Devolução de Valores - FDD
Artigo(s)	<p>Art. 89. O valor correspondente à devolução deve ser recolhido pela Prestadora ao Fundo de Defesa de Direitos Difusos (FDD), previsto na Lei nº 9.008, de 21 de março de 1995, ou outra que a substitua, nas seguintes hipóteses:</p> <p>I - no caso de Consumidores não identificáveis, no prazo de 30 (trinta) dias, contado da constatação do dever de devolver; e,</p> <p>II - transcorrido o prazo previsto no § 3º do art. 87 sem que o interessado tenha solicitado o levantamento do crédito existente em seu favor, no prazo de 30 (trinta) dias.</p> <p>§ 1º A Prestadora deve comprovar à Anatel o atendimento ao disposto neste artigo, no prazo de até 5 (cinco) dias após o recolhimento dos valores ao Fundo de Defesa de Direitos Difusos (FDD).</p> <p>§ 2º Não havendo o recolhimento dos valores previstos no § 1º, incumbirá à Anatel, por meio dos órgãos da Procuradoria-Geral Federal, a propositura de execução fiscal dos créditos correspondentes, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas na Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997.</p>
Deliberações (versão 1, 08.07.2014)	Comprovação do atendimento ao disposto deve se dar em formato padronizado pela Anatel, buscando compatibilizar com os formatos em uso pelos demais órgãos da Administração Pública.
Vigência	A partir de 08.07.2014

Tema	Cobrança
Subtema	Suspensão por Débitos Existentes
Artigo(s)	<p>Art. 90. Transcorridos 15 (quinze) dias da notificação de existência de débito vencido ou de término do prazo de validade do crédito, o Consumidor pode ter suspenso parcialmente o provimento do serviço.</p> <p>Art. 91. A notificação ao Consumidor deve conter:</p> <p>I - os motivos da suspensão;</p> <p>II - as regras e prazos de suspensão parcial e total e rescisão do contrato;</p> <p>III - o valor do débito na forma de pagamento pós-paga e o mês de referência; e,</p> <p>IV - a possibilidade do registro do débito em sistemas de proteção ao crédito, após a rescisão do contrato.</p> <p>Art. 92. A suspensão parcial caracteriza-se:</p> <p>I - no Serviço Móvel Pessoal – SMP e no Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, pelo bloqueio para originação de chamadas, mensagens e demais serviços e facilidades que importem em ônus para o Consumidor, bem como para recebimento de Chamadas a Cobrar pelo Consumidor;</p> <p>II - nos Serviços de Televisão por Assinatura, pela disponibilização, no mínimo, dos Canais de Programação de Distribuição Obrigatória; e,</p> <p>III - no Serviço de Comunicação Multimídia – SCM e nas conexões de dados do Serviço Móvel Pessoal – SMP, pela redução da velocidade contratada.</p> <p>Art. 93. Transcorridos 30 (trinta) dias do início da suspensão parcial, o Consumidor poderá ter suspenso totalmente o provimento do serviço.</p>
Deliberações (versão 2, 10.09.2015)	<p>A não aplicação das limitações previstas nos incisos do art. 92, nos planos de serviços, não descaracteriza o período de suspensão parcial, uma vez que tenha ocorrida a notificação.</p> <p>Para as ofertas de conexão de dados em que tenha ocorrido o esgotamento da franquia ou da validade do pacote contratado, a redução da velocidade da conexão ocorrerá em relação à velocidade a que o consumidor tem direito no momento em que se dá o início da suspensão parcial. Na hipótese em que essa velocidade for zero, não há uma reconexão para a manutenção de uma velocidade mínima.</p> <p>Em planos pré-pagos, na hipótese de vencimento dos créditos, a suspensão parcial inicia-se imediatamente, o que não dispensa a notificação prévia do término da validade dos créditos, nem a devida notificação para a suspensão total.</p>
Vigência	A partir de 08.07.2014

Tema	Cobrança
Subtema	Parcelamento de Débitos
Artigo(s)	<p>Art. 101. No caso de celebração de acordo entre a Prestadora e o Consumidor para o parcelamento de débitos, o termo de acordo e as parcelas referentes ao valor pactuado devem ser encaminhadas ao Consumidor em documento de cobrança separado.</p> <p>§ 1º É obrigatório o restabelecimento integral do serviço, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, contados da confirmação do pagamento da primeira parcela do acordo, sem qualquer espécie de restrição não autorizada pelo Consumidor.</p> <p>§ 2º No caso de inadimplência do acordo, ainda que parcial, transcorridos 5 (cinco) dias da notificação de existência de débito vencido, a Prestadora pode suspender totalmente a prestação do serviço.</p>
Deliberações (versão 1, 08.07.2014)	As parcelas dos valores devem ser emitidas em documento de cobrança apartado, independente de acordo entre prestadora e consumidor para fazê-lo no mesmo documento de cobrança.
Vigência	<p>A partir de 10.03.2016*</p> <p>*O Conselho Diretor da Anatel, nos autos Processo nº 53500.013462/2014, deliberou pela concessão de maior prazo para adaptação às prestadoras. Acórdão nº 234/2014-CD (DOU 128, de 08/07/2014, Seção 1).</p>

Tema	Ouvidoria
Subtema	Ampla divulgação
Artigo(s)	Art. 104-A. As prestadoras de serviços de telecomunicações devem instituir e divulgar amplamente um canal de comunicação com os consumidores, denominado Ouvidoria, designado como unidade específica em sua estrutura, dotada de autonomia decisória e operacional.
Deliberações (versão 23.08.2020)	<p>1, O público alvo da ampla divulgação da Ouvidoria é o consumidor que registra uma demanda perante os diferentes canais de atendimento da prestadora.</p> <p>Sempre que o consumidor perguntar sobre a forma de acessar a Ouvidoria, a prestadora disponibilizará a informação.</p> <p>Além disso, as informações sobre as formas de acesso à Ouvidoria e seus objetivos devem ser prestadas nos canais onde são registradas as demandas, na forma descrita abaixo:</p> <p><i>Divulgação na Central de Atendimento Telefônico:</i></p> <p>A comunicação ocorrerá através de gravação na URA ou leitura ativa pelo atendente de texto explicativo com orientações para acesso à Ouvidoria e seus objetivos. Essa mensagem poderá ocorrer antes (no mínimo, no menu de “reclamação” ou correspondente existente na URA), durante ou ao final do atendimento.</p> <p><i>Divulgação no sítio eletrônico:</i></p> <ul style="list-style-type: none">• Apresentação da Ouvidoria e do Ouvidor, divulgação do manual de atendimento previsto no Art. 104-A, § 8º, horários, telefone e outros meios para contato;• As informações sobre a Ouvidoria devem constar, no mínimo, no primeiro nível de destaque dentro do menu “atendimento” ou correspondente. <p><i>Implantação gradativa da divulgação:</i></p> <ul style="list-style-type: none">• A implantação da divulgação poderá ser realizada de forma gradativa, com atendimento dos critérios abaixo:<ul style="list-style-type: none">○ A partir de 23/08/2020 contemplando a divulgação em sítio eletrônico e sempre que o consumidor perguntar sobre a forma de acessar a Ouvidoria nos canais de atendimento;○ A divulgação em canais de atendimento telefônico, independente da provocação do consumidor, deve iniciar até o mês de outubro de 2020;○ O término da implantação deve ocorrer até 10/01/2021. <p>Durante o período de implantação acima mencionado e enquanto a ampla divulgação não for suficiente para o conhecimento do processo pelo consumidor, não haverá condicionamento para recebimento de demandas na Anatel.</p>
Vigência	A partir de 23.08.2020



Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel

Grupo Permanente de Implantação do Regulamento Geral de
Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC
Manual Operacional do RGC

Tema	Ouvidoria
Subtema	Objetivo
Artigo(s)	Art. 104-A, § 1º. O objetivo da Ouvidoria será assegurar um tratamento específico e individual às demandas de consumidores já analisadas anteriormente pelas prestadoras.
Deliberações (versão 23.08.2020)	1, A Ouvidoria deve assegurar que o consumidor tenha uma segunda instância dentro da prestadora, com dimensionamento e padrões de qualidade do atendimento adequados, para apresentar sua demanda quando não for solucionada ou respondida dentro do prazo pela central de atendimento telefônico ou outro canal de atendimento de primeiro nível. A Ouvidoria atuará garantindo a imparcialidade na análise, visando a solução definitiva das demandas recebidos pelo canal. A Ouvidoria deve também reanalisar e avaliar criticamente as demandas recebidas dos consumidores, de modo a buscar a melhoria contínua dos processos, produtos e serviços das prestadoras, nos termos do artigo 104-B.
Vigência	A partir de 23.08.2020



Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel

Grupo Permanente de Implantação do Regulamento Geral de
Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC
Manual Operacional do RGC

Tema	Ouvidoria
Subtema	Autonomia crítica da Ouvidoria
Artigo(s)	Art. 104-A, § 2º. A Ouvidoria vincular-se-á diretamente à presidência da prestadora e será chefiada por Ouvidor designado especificamente para a função.
Deliberações (versão 1, 23.08.2020)	O Ouvidor deverá ter garantida a autonomia para que avalie criticamente o atendimento da prestadora como um todo e os processos que podem afetá-lo. É facultado ao representante da empresa concentrar atividades de resolução de problemas de segundo nível para Procons, Juizados, consumidor.gov.br ou outras instâncias de recurso. Também poderá ser responsável, por exemplo, pela articulação com órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) e Conselhos de Usuários da prestadora.
Vigência	A partir de 23.08.2020

Tema	Ouvidoria
Subtema	Acesso à Ouvidoria
Artigo(s)	Art. 104-A, § 3º. A prestadora disponibilizará acesso gratuito para contato telefônico com a Ouvidoria no mínimo, nos dias úteis, no período compreendido entre 8h (oito horas) e 18h (dezoito horas), sem prejuízo de disponibilização de canais digitais com o mesmo objetivo.
Deliberações (versão 23.08.2020)	<p>1, O consumidor poderá acessar a Ouvidoria da prestadora após ter tido sua demanda registrada no 1º nível de atendimento, e cujas providências tomadas pela empresa em seus canais de atendimento não tenham sido satisfatórias ou quando o prazo de solução tiver expirado sem resposta.</p> <p>A prestadora poderá utilizar procedimento automatizado de validação de protocolos fornecidos no 1º nível, considerando os protocolos fornecidos pelos canais de atendimento, com tratamento imediato ou não, seja por meio presencial, telefônico, formulário web ou por processo automatizado, após decorrido o prazo para tratamento ou encerrada a demanda, excetuando as demandas em que a resposta da prestadora é imediata e automatizada, não requerendo tratamento posterior da prestadora, tais como consultas de saldo, franquia, 2ª via, aviso e promessa de pagamento e código de barras.</p> <p>Admite-se que a prestadora estabeleça prazo máximo de utilização do protocolo de 1º nível para acesso à Ouvidoria, não podendo este prazo ser inferior a 180 dias, devendo informá-lo no Manual de Atendimento previsto no Art. 104-A, § 8º.</p> <p>A utilização de canais digitais de acesso para as Ouvidorias deve observar as disposições deste manual.</p>
Vigência	A partir de 23.08.2020



Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel

Grupo Permanente de Implantação do Regulamento Geral de
Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC
Manual Operacional do RGC

Tema	Ouvidoria
Subtema	Ouvidor
Artigo(s)	Art. 104-A, § 4º. A prestadora disponibilizará, em seus canais de atendimento, informações sobre o Ouvidor, suas qualificações para a função exercida bem como os prazos de atendimento das demandas.
Deliberações (versão 1, 23.08.2020)	<p>Serão disponibilizadas no sítio eletrônico das prestadoras, no mínimo, as seguintes informações sobre o Ouvidor:</p> <ul style="list-style-type: none">• Nome completo;• Formação;• Descrição resumida de carreira e especializações. <p>Nos demais canais, as informações deverão ser fornecidas, pelo menos, sob demanda do consumidor.</p> <p>O prazo máximo de 10 dias corridos para atendimento da demanda deverá estar disponível no site e explicitado em todos os registros de demanda na Ouvidoria.</p>
Vigência	A partir de 23.08.2020

Tema	Ouvidoria
Subtema	Protocolo de Ouvidoria
Artigo(s)	Art. 104-A, § 5º. As demandas recebidas pelos canais da Ouvidoria receberão protocolo específico, a ser informado ao consumidor.
Deliberações (versão 23.08.2020)	<p>1, A cada demanda apresentada junto à Ouvidoria, o consumidor receberá um número de protocolo específico que poderá ser consultado e identificado como tal nos canais de atendimento da prestadora.</p> <p>A prestadora tem liberdade para definir o modelo de protocolo, desde que:</p> <ul style="list-style-type: none">• Informe claramente ao consumidor de que se trata de um protocolo específico de Ouvidoria;• Haja diferenciação em relação aos protocolos de 1º nível no “Espaço Reservado” (art. 22, VII);• Mantenha a rastreabilidade, de forma que permita identificar as ações já adotadas anteriormente em relação a demanda. <p>Visando garantir a clareza na informação para o consumidor e facilidade dos procedimentos de rastreabilidade, a Anatel poderá propor alterações nos modelos de protocolo de Ouvidoria adotados pelas prestadoras.</p>
Vigência	A partir de 23.08.2020



Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel

Grupo Permanente de Implantação do Regulamento Geral de
Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC
Manual Operacional do RGC

Tema		Ouvidoria
Subtema		Disponibilização do histórico de demandas
Artigo(s)		Art. 104-A, § 6º. A Ouvidoria manterá por 3 (três) anos, à disposição do consumidor, histórico das demandas, que devem apresentar, no mínimo: o número do protocolo de atendimento; a data e a hora de registro, e de conclusão do atendimento.
Deliberações (versão 23.08.2020)	1,	As prestadoras disponibilizarão no Espaço Reservado de seu sítio eletrônico, para consulta imediata pelo consumidor, os protocolos registrados nos últimos 6 meses. Tal disponibilização deverá permitir ao consumidor a diferenciação entre os protocolos gerados na Ouvidoria e nos demais canais de atendimento, bem como trazer informações sintéticas sobre o teor da demanda e o tratamento dado a ela pela prestadora. Consultas de protocolos anteriores ao período acima podem ser solicitadas em todos os canais de atendimento disponibilizados pela prestadora.
Vigência		A partir de 23.08.2020



Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel

Grupo Permanente de Implantação do Regulamento Geral de
Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC
Manual Operacional do RGC

Tema	Ouvidoria
Subtema	Prazo de tratamento na Ouvidoria
Artigo(s)	Art. 104-A, § 7º. O prazo para tratamento das demandas recebidas pela Ouvidoria é de 10 (dez) dias corridos.
Deliberações	O prazo é contabilizado a partir do dia seguinte ao registro, sendo ele dia útil ou não.
(versão 23.08.2020)	1, Não há prorrogação de prazo do vencimento das demandas caso caia em dia não útil.
Vigência	A partir de 23.08.2020

Tema	Ouvidoria
Subtema	Manual de Atendimento da Ouvidoria
Artigo(s)	<p>Art. 104-A, § 8º. A Prestadora elaborará Manual, que deverá ser disponibilizado em seu site, sobre as regras de atendimento da Ouvidoria, especificando, no mínimo:</p> <p>a) Padrões de atendimento, incluindo formas e procedimentos de tratamento do(s) canal(is), e;</p> <p>b) Horários de atendimento, respeitando, no mínimo, o período estabelecido no Art. 104-A, § 3º, para os canais telefônicos.</p>
Deliberações (versão 23.08.2020)	<p>1, Cada prestadora deverá publicar seu Manual de Atendimento da Ouvidoria em seu sítio eletrônico, contendo seus fluxos, políticas e canais específicos, podendo ser atualizado sempre que necessário.</p> <p>O Manual de Atendimento é um instrumento para que a prestadora declare os princípios e valores de seu atendimento, bem como o compromisso público da empresa com o consumidor.</p> <p>A prestadora deve utilizar linguagem acessível e esclarecer fluxo de atendimento completo até a possibilidade de encaminhamento para a Anatel, assim como os padrões de qualidade de atendimento que o consumidor pode esperar da Ouvidoria.</p> <p>Deverão constar do Manual informações necessárias para garantir plena transparência do processo ao consumidor, tais como:</p> <ul style="list-style-type: none">• Critérios para acesso e registro de demanda no canal de Ouvidoria, como necessidade de atendimento prévio pelo 1º nível, quais tipos de protocolos são válidos, quais são os mecanismos de validação dos protocolos;• Informações sobre o prazo de tratamento em todos os atendimentos prestados pela Ouvidoria;• Procedimentos para fornecimento de protocolo de Ouvidoria em cada atendimento realizado;• Forma de atuação da Ouvidoria no sentido de solucionar as demandas, incluindo soluções imediatas ou que eventualmente necessitem o acionamento de outras áreas;• Forma de retorno ao consumidor das demandas tratadas pela Ouvidoria. <p>Deverão ser divulgados os horários e canais disponíveis para acesso à Ouvidoria, respeitando, no mínimo, o atendimento telefônico de segunda a sexta, das 8:00h às 18:00h (exceto feriados, válido para todo o território nacional).</p>
Vigência	A partir de 23.08.2020



Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel

Grupo Permanente de Implantação do Regulamento Geral de
Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC
Manual Operacional do RGC

Tema	Ouvidoria
Subtema	Contato com a Ouvidoria
Artigo(s)	Art. 104-A, § 9º. A prestadora disponibilizará, em seus canais de atendimento, opção de contato com a Ouvidoria.
Deliberações (versão 1, 23.08.2020)	A opção de contato com a Ouvidoria se dará, no mínimo, por meio do fornecimento das informações prestadas conforme definido no caput do artigo Art. 104-A.
Vigência	A partir de 23.08.2020

Tema	Ouvidoria
Subtema	Relatório e Diagnóstico de Atendimento
Artigo(s)	<p>Art. 104-B. A Ouvidoria elaborará relatório e diagnóstico de atendimento semestral, a partir da análise das reclamações e de outras demandas dos consumidores contendo no mínimo:</p> <p>I - dados e informações sobre as demandas recebidas no período, apresentados em bases mensais comparadas com o mesmo período do ano anterior; e</p> <p>II - análise crítica sobre possíveis causas raízes dos problemas identificados.</p>
Deliberações (versão 23.08.2020)	<p>1, Em sua análise crítica, espera-se que o relatório divulgado pela Ouvidoria aborde a influência e os impactos dos diversos aspectos do ciclo de prestação do serviço sobre as demandas registradas na prestadora, tais como os processos e as práticas de oferta, cobrança, informação ao consumidor, atendimento e informações sobre o perfil das tentativas de acesso dos consumidores à Ouvidoria, considerando a validação de protocolos de 1º nível.</p> <p>O relatório também deve apresentar:</p> <ul style="list-style-type: none">• Número de demandas recebidas no período;• Principais motivos das demandas;• Análise da volumetria (abertura por período, Unidade Federativa, serviço, taxa de demandas pelo total de acessos, etc.);• Ofensores identificados;• Análise dos pontos recorrentes; Providências adotadas pela prestadora em relação aos principais motivos de demandas apresentadas.
Vigência	A partir de 23.08.2020

Tema	Ouvidoria
Subtema	Recebimento de demandas pela Anatel
Artigo(s)	<p>Art. 104-C. Vencido o prazo de resposta da Ouvidoria, havendo discordância em relação às providências adotadas, as demandas podem ser apresentadas pelos consumidores diretamente à Anatel.</p> <p>Parágrafo único. Sem prejuízo das disposições constantes no Regimento Interno, a Anatel, por meio de Portaria a ser publicada pelo Superintendente de Relações com Consumidores disporá sobre os procedimentos para o recebimento, registro e tratamento de demandas de consumidores recebidas nesta Agência.” (NR)</p>
Deliberações (versão 23.08.2020)	<p>1, Os procedimentos para recebimento, registro e tratamento de demandas de consumidores na Anatel serão tema de Portaria publicada pela Agência, conforme prevê o Regulamento.</p> <p>Na apresentação de suas demandas à Anatel, o consumidor deverá fornecer o número do protocolo obtido junto à Ouvidoria da Prestadora, emitido a menos de 180 dias, para verificação de que sua demanda tramitou naquela instância. Tais protocolos serão validados a partir de solução sistêmica que viabilize a troca de informações entre a Anatel e as Ouvidorias das prestadoras, possibilitando assim o registro da demanda. Para os casos dos protocolos não validados, será indicado ao consumidor que acesse a Ouvidoria da Prestadora, antes de registrar a demanda na Anatel.</p> <p>Com o objetivo de preservar os direitos dos consumidores e garantir a credibilidade do processo e da Anatel perante à sociedade, a obrigatoriedade de apresentação de protocolos de Ouvidoria devidamente validados para registro na Anatel está condicionada à ampla divulgação das Ouvidorias nos moldes deste Manual (conforme definido no item referente ao caput do art.104-A), à plena capacidade de acesso, sem restrições, dos consumidores às Ouvidorias e à efetividade da solução sistêmica de validação de protocolos.</p> <p>Após a entrada em vigor da regulamentação, a solução sistêmica para validação de protocolos de Ouvidoria será testada pelo prazo de 60 dias. Nesse período de transição, será garantido ao consumidor o registro de demandas na Agência ainda que os protocolos não tenham sido validados pela solução sistêmica. Simultaneamente serão realizados testes e análise a respeito da efetividade do acesso ao atendimento da Anatel (Sistema Anatel Consumidor) com as novas regras de tratamento de demandas por meio de Ouvidorias e, também, acerca da viabilidade técnica do processo de validação de protocolos disponibilizados pelas prestadoras. O período de transição será prorrogado caso os testes e análises indiquem que o prazo não foi suficiente para garantir a efetividade do processo.</p>
Vigência	A partir de 23.08.2020



Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel

Grupo Permanente de Implantação do Regulamento Geral de
Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC
Manual Operacional do RGC

Tema	Cobrança
Subtema	Parcelamento de Débitos
Artigo(s)	Art. 106. As Prestadoras cujos serviços são pagos antecipadamente à sua prestação devem adaptar a forma de cobrança até a entrada em vigor do presente Regulamento, quando então será vedada a cobrança antecipada pela Prestadora de qualquer item da estrutura tarifária ou de preço.
Deliberações (versão 4, 08.07.2014)	Foi concedido, excepcionalmente e de ofício, maior prazo para a adaptação das prestadoras dos serviços de televisão por assinatura ao ditame constante do art. 106 do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), sujeito aos seguintes contornos: (1) a adaptação é compulsória, (2) a dilação não se aplica aos novos assinantes, (3) deverá ser integralmente concluída até 10/03/2016, e (4) as prestadoras que desejarem utilizar o novo prazo deverão necessariamente informar ao Grupo de Implantação do RGC, no prazo de 30 (trinta) dias, por escrito, as medidas que pretendem empregar e o cronograma de migração das suas bases de assinantes.
Vigência	A partir de 10.03.2016* *O Conselho Diretor da Anatel, nos autos Processo nº 53500.014442/2014, deliberou pela concessão de maior prazo para adaptação às prestadoras. Acórdão nº 235/2014-CD (DOU 128, de 08/07/2014, Seção 1).