

Resolução nº 488, de 3 de dezembro de 2007

Publicado: Quarta, 05 Dezembro 2007 14:16 | Última atualização: Terça, 30 Janeiro 2024 09:07 | Acessos: 237734

Aprova o Regulamento de Proteção e Defesa dos Direitos dos Assinantes dos Serviços de Televisão por Assinatura.

Observação: Este texto não substitui o publicado no DOU de 5/12/2007.

O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES, no uso das atribuições que lhe foram conferidas pelo art. 22 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, e pelo art. 35 do Regulamento da Agência Nacional de Telecomunicações, aprovado pelo Decreto nº 2.338, de 7 de outubro de 1997;

CONSIDERANDO os comentários recebidos decorrentes da Consulta Pública nº 712, de 19 de maio de 2006, publicada no Diário Oficial da União do dia 26 de maio de 2006;

CONSIDERANDO deliberação tomada em Reunião nº 455, de 11 de outubro de 2007;

CONSIDERANDO o constante dos autos do processo nº 53500.020640/2004;

RESOLVE:

Art. 1º Aprovar, na forma do anexo, o Regulamento de Proteção e Defesa dos Direitos dos Assinantes dos Serviços de Televisão por Assinatura.

Art. 2º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

RONALDO MOTA SARDENBERG
Presidente do Conselho

ANEXO À RESOLUÇÃO Nº 488, DE 3 DE DEZEMBRO DE 2007

REGULAMENTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DOS DIREITOS DOS ASSINANTES DOS SERVIÇOS DE TELEVISÃO POR ASSINATURA

CAPÍTULO I

Das Disposições Gerais

Art. 1º ~~Este Regulamento estabelece normas básicas de proteção e defesa dos direitos dos assinantes dos serviços de TV a Cabo, Distribuição de Sinais Multiponto Multicanal (MMDS), de Distribuição de Sinais de Televisão e de Áudio por Assinatura Via Satélite (DTH) e Especial de TV por Assinatura (TVA), sob a regência da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, Lei Geral de Telecomunicações (LGT), da Lei nº 8.977, de 6 de janeiro de 1995, Lei do Serviço de TV a Cabo, e das regulamentações específicas dos mencionados serviços:~~

Art. 1º Este Regulamento estabelece normas básicas de proteção e defesa dos direitos dos assinantes dos serviços de TV a Cabo, Distribuição de Sinais Multiponto Multicanal (MMDS), de Distribuição de Sinais de Televisão e de Áudio por Assinatura Via Satélite (DTH), Especial de Televisão por Assinatura (TVA) e de Acesso Condicionado (SeAC), sob a regência da Lei nº 12.485, de 12 de setembro de 2011, da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, Lei Geral de Telecomunicações (LGT), da Lei nº 8.977, de 6 de janeiro de 1995, Lei do Serviço de TV a Cabo, e das regulamentações específicas dos mencionados serviços. (Redação dada pela Resolução nº 581, de 26 de março de 2012)

Parágrafo único. Os serviços compreendidos no **caput** doravante serão denominados serviços de televisão por assinatura.

Art. 2º ~~Para fins deste Regulamento são adotadas as seguintes definições:~~

Art. 2º Para fins deste Regulamento são adotadas as seguintes definições, além de outras adotadas pela legislação e pela regulamentação: (Redação dada pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

I - Área de Prestação do Serviço (APS): área geográfica definida no ato de outorga de exploração de serviços de televisão por assinatura;

II - Assinante: pessoa natural ou jurídica que firma contrato com a Prestadora para fruição do serviço;

III - Assinatura: valor pago periodicamente pelo Plano de Serviço contratado;

~~IV - Ativação: procedimento, realizado pela Prestadora, que habilita o Ponto-Principal ou Ponto-Extra, associado ao conversor/decodificador de sinal ou equipamento similar, a operar na rede da Prestadora;~~

IV - Ativação: procedimento realizado pela prestadora que habilita o conversor/decodificador de sinal ou equipamento similar associado a Ponto-Principal ou a Ponto-Extra a operar na rede da Prestadora; (Redação dada pela Resolução nº 528, de 17 de abril de 2009)

V - Centro de Atendimento: setor da Prestadora responsável pelo recebimento de reclamações, solicitações de informações e de serviços, que oferece atendimento pessoal, de forma presencial, por Correspondência, telefônico, podendo ainda oferecer atendimento eletrônico ou automático;

~~VI - Correspondência: qualquer forma de comunicação, excluída a telefônica, encaminhada ao Centro de Atendimento, tais como carta, fax, correspondência, ou outra que venha a ser criada; (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)~~

~~VII - Interrupção do Serviço: cessação temporária, total ou parcial, da prestação do serviço; (Revogado pela Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019)~~

VIII - Plano de Serviço: conjunto de programas ou programações e outras facilidades de serviço contratadas pelo Assinante junto à Prestadora;

IX - Ponto-Principal: primeiro ponto de acesso à programação contratada com a Prestadora instalado no endereço do Assinante;

X - Ponto-Extra: ponto adicional ao ponto principal, de acesso à programação contratada, ativado no mesmo endereço do ponto principal do Assinante;

XI - Ponto-de-Extensão: ponto adicional ao ponto principal, de acesso à programação contratada, ativado no mesmo endereço do Ponto-Principal do Assinante, que reproduz, integral e simultaneamente, sem qualquer alteração, o canal sintonizado no Ponto-Principal ou no Ponto-Extra;

XII - Prestadora: pessoa jurídica que, mediante concessão, autorização ou permissão, presta o serviço de televisão por assinatura;

XIII - Instalação: procedimento que compreende a instalação da rede interna e do conversor/decodificador de sinal ou equipamento similar associado a Ponto-Principal ou a Ponto-Extra, bem como a sua ativação; (Incluído pela Resolução nº 528, de 17 de abril de 2009)

XIV - Programas pagos individualmente: programação avulsa ofertada pela prestadora aos seus assinantes, em horário pré-determinado, cuja contratação ocorre por evento e independe do plano de serviço. (Incluído pela Resolução nº 528, de 17 de abril de 2009)

CAPÍTULO II

Dos Direitos dos Assinantes

Art. 3º São direitos do Assinante:

Art. 3º São direitos do Assinante, além de outros previstos pela legislação e pela regulamentação: (Redação dada pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

~~I - acesso aos serviços de televisão por assinatura, com padrões de qualidade e regularidade adequados a sua natureza em sua Área de Prestação de Serviço, conforme condições ofertadas ou contratadas; (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)~~

~~II - liberdade de escolha de sua Prestadora e do Plano de Serviço; (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)~~

~~III - não discriminação quanto às condições de acesso e fruição do serviço, desde que presentes as condições técnicas necessárias, observado o disposto na regulamentação vigente; (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)~~

~~IV - prévio conhecimento das condições de contratação, prestação, fidelização e suspensão dos serviços, especialmente, dos preços cobrados, bem como a periodicidade e o índice aplicável, em caso de reajuste; (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)~~

~~V - inviolabilidade e segredo da comunicação entre Assinante e Prestadora, salvo nas hipóteses e condições constitucionais e legalmente previstas; (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)~~

~~VI - não suspensão do serviço sem sua solicitação, salvo por débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de condições contratuais; (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)~~

~~VII - respeito a sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pelas Prestadoras do serviço; (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)~~

~~VIII - obtenção de resposta às solicitações de informações e às reclamações apresentadas junto às Prestadoras do serviço, podendo o Assinante exigir que a resposta seja dada por escrito; (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)~~

~~IX - direito de petição contra as Prestadoras do serviço perante o órgão regulador e os organismos de defesa do consumidor; (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)~~

~~X - reparação dos danos causados pela violação de seus direitos; (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)~~

~~XI - adequada prestação do serviço que satisfaça às condições de regularidade, respeito no atendimento, cumprimento de normas e prazos procedimentais; (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)~~

~~XII - acesso às Prestadoras para encaminhamento de reclamações, solicitações de informações e serviços, e sugestões; (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)~~

~~XIII - restabelecimento da prestação dos serviços; (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)~~

~~a) em até 48 (quarenta e oito) horas, contadas a partir da quitação dos débitos pendentes; ou (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)~~

~~b) em até 24 (vinte e quatro) horas, a partir da comprovação da quitação ou de erro de cobrança nos termos da legislação vigente; (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)~~

~~XIV - acesso às informações relativas a sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados de prestadores de serviços; (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)~~

~~XV - obtenção de informações precisas sobre local e horário de funcionamento dos centros de atendimento das Prestadoras; (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)~~

~~XVI - acesso à tramitação e informações por escrito sobre as decisões proferidas e respectiva motivação; (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)~~

~~XVII - recebimento do documento de cobrança contendo os dados necessários à exata compreensão do serviço prestado; (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)~~

~~XVIII - recebimento adequado dos serviços de instalação, manutenção e retirada dos equipamentos necessários à recepção dos sinais;~~

~~XIX - não ser obrigado ou induzido a adquirir bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, salvo diante de questão de ordem técnica, para fruição do serviço; (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)~~

~~XX - obtenção gratuita de informações sobre os canais e a programação oferecida; (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)~~

~~XXI - devolução, em dinheiro, das quantias pagas em decorrência de cobrança indevida, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido dos mesmos encargos aplicados pela prestadora aos valores pagos em atraso; (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)~~

~~XXII - suspensão temporária do serviço contratado, quando solicitada, nos termos do disposto no artigo 12; (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)~~

~~XXIII - substituição, sem ônus, dos equipamentos instalados na residência do Assinante e necessários à prestação do serviço, em caso de incompatibilidade técnica ocasionada por modernização da rede da Prestadora, que impeça a fruição do serviço;~~

~~XXIII - substituição, sem ônus, dos equipamentos instalados no endereço do Assinante e necessários à prestação do serviço, em caso de incompatibilidade técnica ocasionada por modernização da rede da Prestadora, que impeça a fruição do serviço; (Redação dada pela Resolução nº 528, de 17 de abril de 2009)~~

~~XXIV – substituição, sem ônus, dos equipamentos da Prestadora instalados na residência do Assinante, necessários à prestação do serviço, em caso de vício ou fato do produto;~~

XXIV - substituição, sem ônus, dos equipamentos da Prestadora instalados no endereço do Assinante, necessários à prestação do serviço, em caso de vício ou fato do produto; (Redação dada pela Resolução nº 528, de 17 de abril de 2009)

~~XXV – comunicação prévia da inclusão do nome do Assinante em cadastros, banco de dados, fichas ou registros de inadimplentes; (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)~~

~~XXVI – rescindir, antecipadamente, sem ônus, o contrato quando constatado descumprimento de obrigação contratual ou legal por parte da Prestadora; e (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)~~

~~XXVII – ter acesso, por meio eletrônico, correspondência ou pessoalmente, a seu critério e sem qualquer ônus, ao conteúdo das gravações das chamadas por ele efetuadas ao Centro de Atendimento da Prestadora, em até 10 (dez) dias. (Incluído pela Resolução nº 567, de 24 de maio de 2011) (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)~~

CAPÍTULO III

Dos Deveres dos Assinantes

~~Art. 4º São deveres dos Assinantes:~~

Art. 4º São deveres dos Assinantes, além de outros previstos pela legislação e pela regulamentação: (Redação dada pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

~~I – utilização adequada dos serviços e equipamentos fornecidos pela Prestadora, procedendo com lealdade e boa-fé;~~

~~II – prestação das informações que lhe forem solicitadas relacionadas à fruição do serviço e colaboração para sua adequada prestação, obrigando-se a manter seus dados cadastrais atualizados; (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)~~

~~III – comunicação das irregularidades praticadas pelas Prestadoras às autoridades competentes; (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)~~

~~IV – cumprimento regular das obrigações assumidas em contrato; (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)~~

~~V – pagamento pela prestação dos serviços na forma contratada; (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)~~

VI - zelar pela integridade dos equipamentos da Prestadora sob sua posse; e

~~VII – somente adquirir equipamentos que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel, quando aplicável; (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)~~

CAPÍTULO IV

Dos Deveres da Prestadora

Art. 5º A Prestadora de serviço de televisão por assinatura está obrigada a:

I - realizar a distribuição dos sinais em condições técnicas adequadas;

II - prover o serviço, não podendo recusar por discriminação de qualquer tipo, àqueles cujas dependências estejam localizadas na Área de Prestação do Serviço, observado o disposto na regulamentação vigente;

III - observar as normas e regulamentos relativos ao serviço;

IV - submeter-se à fiscalização exercida pela Anatel;

V - tornar disponível ao Assinante, quando por ele solicitado e às expensas dele, dispositivo que permita o bloqueio de canais;

~~VI – a possibilitar ao Assinante a verificação e o pagamento do débito vencido ou vincendo, no Centro de Atendimento ou por meio eletrônico; e (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)~~

~~VII – manter, à disposição do Assinante a gravação das chamadas efetuadas ao seu Centro de Atendimento pelo prazo mínimo de 6 (seis) meses da data da realização da chamada. (Incluído pela Resolução nº 567, de 24 de maio de 2011) (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)~~

Seção I

Das Interrupções do Serviço e das Quedas do Sinal

~~Art. 6º O Assinante que tiver o serviço interrompido, por tempo superior a 30 (trinta) minutos, deve ser compensado pela Prestadora, por meio de abatimento ou ressarcimento, em valor proporcional ao da Assinatura, correspondente ao período de interrupção.(Revogado pela Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019)~~

~~§ 1º No caso de programas pagos individualmente, a compensação será feita pelo seu valor integral, independente do período de interrupção.(Revogado pela Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019)~~

~~§ 2º A duração da interrupção de que trata o **caput**, o valor e a forma de compensação devem.(Revogado pela Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019)~~

~~I – constar no documento de cobrança do mês em que se der a interrupção se esta ocorrer antes da sua emissão; ou(Revogado pela Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019)~~

~~II – constar do documento de cobrança do mês subsequente em que se der a interrupção se esta ocorreu após a emissão deste.(Revogado pela Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019)~~

~~§ 3º A compensação deve ocorrer mediante ressarcimento quando não houver próximo documento de cobrança, salvo se houver débito do Assinante em aberto, ocasião em que o ressarcimento será descontado do débito.(Revogado pela Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019)~~

~~Art. 7º As manutenções preventivas, ampliações da rede ou quaisquer alterações no sistema, que provocarem queda da qualidade dos sinais transmitidos ou a interrupção do Serviço oferecido pelas Prestadoras, deverão ser realizadas, preferencialmente, em dias úteis e comunicadas aos Assinantes potencialmente afetados, informando a data e a duração da interrupção, com antecedência mínima de 3 (três) dias.(Revogado pela Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019)~~

~~§ 1º Na situação prevista no **caput**, as Prestadoras de serviços de televisão por assinatura deverão realizar a compensação ao assinante, nos termos do art. 6º, naquilo que a soma do total de interrupções exceder 24 horas no mês.(Revogado pela Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019)~~

~~§ 2º A Prestadora deverá comunicar à Anatel, com antecedência mínima de 3 (três) dias, caso a situação prevista no **caput** puder se prolongar por mais de 24 (vinte e quatro) horas consecutivas.(Revogado pela Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019)~~

~~Art. 8º As Prestadoras não serão obrigadas a realizar a compensação prevista no art. 6º se comprovarem que a interrupção do Serviço foi causada pelo próprio Assinante.(Revogado pela Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019)~~

~~Art. 9º O restabelecimento da prestação do serviço não exime a Prestadora do dever de realizar a compensação do período de interrupção no documento de cobrança do mês subsequente ao evento, na forma prevista no art. 6º deste regulamento.(Revogado pela Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019)~~

~~Art. 10. A Prestadora deve manter registro, por um período mínimo de 24 (vinte e quatro) meses, com histórico que demonstre os períodos de Interrupção do Serviço, as medidas tomadas para a sua normalização e o respectivo tempo de implementação para o seu efetivo restabelecimento.(Revogado pela Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019)~~

~~Art. 11. Para apurar o tempo de Interrupção do Serviço e calcular o valor a ser compensado, a Prestadora deve somar todo e qualquer período de Interrupção do Serviço, mesmo nos casos de reparos técnicos, ajustes ou manutenção do sistema, computando-se os períodos de cada canal, aplicando-se às eventuais interrupções os seguintes parâmetros:(Revogado pela Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019)~~

~~I – havendo interrupção da transmissão dos sinais, a Prestadora deve realizar a compensação no documento de cobrança do Assinante, nos termos do art. 6º, no valor proporcional ao período em que o serviço não foi prestado;(Revogado pela Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019)~~

~~II – devem ser computadas todas as interrupções, independente do horário, da duração ou do número de canais envolvidos;(Revogado pela Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019)~~

~~III – o valor da compensação deve ser proporcional ao valor da Assinatura, considerando-se a soma de todos os períodos de interrupção;(Revogado pela Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019)~~

~~IV – na definição do valor total da compensação a ser concedida devem ser desconsideradas as sobras de valor inferior a R\$ 0,01 (um centavo); e(Revogado pela Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019)~~

~~V – a soma dos períodos de interrupção deve ser calculada por Assinante e na impossibilidade de se determinar os Assinantes atingidos, devem ser beneficiados todos os Assinantes da Área de Prestação do Serviço onde ocorreram as interrupções, nos termos deste regulamento.(Revogado pela Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019)~~

~~§ 1º A compensação do valor na mensalidade paga pelo Assinante não o impede de buscar, pelas vias legais, o ressarcimento que ainda entenda devido.(Revogado pela Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019)~~

~~§ 2º A compensação não exime a Prestadora das sanções previstas no contrato de concessão ou termo de autorização e na regulamentação aplicável. (Revogado pela Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019)~~

Seção II

Da Suspensão do Serviço a Pedido do Assinante

Art. 12. O Assinante que estiver adimplente pode requerer à Prestadora, sem ônus, a suspensão do serviço contratado, uma única vez, a cada período de 12 (doze) meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e o máximo de 120 (cento e vinte) dias, mantendo a possibilidade de restabelecimento, sem ônus, da prestação do serviço contratado no mesmo endereço.

Parágrafo único. A prestadora tem o prazo de 24 (vinte e quatro) horas para atender à solicitação a que se refere este artigo.

Seção III

Do Atendimento ao Assinante

~~Art. 13. A Prestadora deve solucionar as reclamações, responder adequadamente aos pedidos de informação ou contestação de débitos recebidos dos Assinantes no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis a contar do seu recebimento.~~

~~Art. 13. A Prestadora deve solucionar as reclamações e responder adequadamente aos pedidos de informação recebidos dos Assinantes no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis a contar do seu recebimento. (Redação dada pela Resolução nº 528, de 17 de abril de 2009) (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)~~

~~Parágrafo único. No caso de reclamações ou pedidos de informação recebidos por Correspondência, o prazo máximo é de 10 (dez) dias úteis.~~

~~Art. 14. A Prestadora deve manter na Área de Prestação do Serviço, pelo menos, um Centro de Atendimento que ofereça atendimento pessoal, de forma presencial, por Correspondência e telefônico. (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)~~

~~§ 1º O atendimento pessoal, de forma presencial, ao Assinante, deve:~~

- ~~a) estar disponível, pelo menos, nas localidades onde exista ponto de venda do serviço ofertado pela Prestadora; e~~
- ~~b) ser prestado por pessoa devidamente qualificada para receber, interagir, orientar, informar, esclarecer e solucionar qualquer solicitação, em especial:~~
- ~~b) ser prestado por pessoa devidamente qualificada para receber, interagir, orientar, informar, esclarecer e encaminhar para solução qualquer solicitação, em especial. (Redação dada pela Resolução nº 528, de 17 de abril de 2009)~~

~~I - contestação de débitos;~~

~~II - solicitação de reparo;~~

~~III - emissão de segunda via do documento de cobrança;~~

~~IV - restabelecimento do serviço; e~~

~~V - correção de endereço e outros dados.~~

~~§ 2º O atendimento, quando por sistema, deve ser prestado por sistema devidamente qualificado para receber, interagir, orientar, informar, esclarecer e solucionar qualquer solicitação.~~

~~§ 3º O acesso telefônico, para os Assinantes, ao Centro de Atendimento deve estar acessível diariamente, no mínimo, das 9h às 21h, e ser:~~

~~I - gratuito para recebimento de reclamações; e~~

~~II - gratuito ou a custo de ligação local para os demais atendimentos telefônicos.~~

~~§ 4º No atendimento telefônico, a opção de acesso a telefonista ou atendente deve estar sempre disponível ao assinante.~~

~~§ 5º Imediatamente após opção de falar com atendente, a Prestadora deve inserir a seguinte mensagem: "Esta chamada está sendo gravada. Caso necessário, a gravação poderá ser solicitada pelo Assinante". (Incluído pela Resolução nº 567, de 24 de maio de 2011)~~

~~Art. 15. Toda reclamação, solicitação de serviços, pedido de rescisão ou providência dirigidos ao Centro de Atendimento deve receber um número de registro seqüencial nos sistemas da Prestadora, que será sempre informado ao assinante, logo no início do atendimento:~~

~~Art. 15. Toda reclamação, solicitação de serviços, pedido de rescisão ou de providências dirigidos ao Centro de Atendimento deve receber um número de registro sequencial nos sistemas da Prestadora, que será informado ao Assinante no início do atendimento pela URA (Unidade de Resposta Automática), quando existente, ou pelo atendente: (Redação dada pela Resolução nº 567, de 24 de maio de 2011) (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)~~

~~Parágrafo único. Ao Assinante devem ser informados, em campo específico no documento de cobrança, os 5 últimos números de registro seqüencial de suas reclamações, solicitação de serviços ou providências:~~

~~Parágrafo único. Ao Assinante devem ser informados, a qualquer momento e sempre que solicitados, inclusive por escrito, os números de registro seqüencial e a respectiva descrição de suas reclamações, solicitações de serviços ou providências, relativos aos últimos 24 (vinte e quatro) meses. (Redação dada pela Resolução nº 528, de 17 de abril de 2009)~~

Seção IV

Dos Valores Cobrados

Seção IV

Da Cobrança dos Serviços

(Redação dada pela Resolução nº 528, de 17 de abril de 2009)

~~Art. 16. O documento de cobrança deve conter os dados necessários à exata compreensão dos valores cobrados pelos serviços prestados, ser inviolável e redigido de maneira clara, inteligível, ordenada e dentro de padrão uniforme em toda a Área de Prestação do Serviço:~~

~~Art. 16. O documento de cobrança deve ser inviolável, redigido de maneira clara, inteligível, ordenada, em padrão uniforme para toda a Área de Prestação do Serviço e deve conter os dados necessários à exata compreensão dos serviços prestados, com a discriminação dos valores cobrados, detalhando inclusive aqueles que correspondem à instalação, à programação e a reparos solicitados. (Redação dada pela Resolução nº 528, de 17 de abril de 2009) (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)~~

~~§ 1º O Assinante pode optar por receber o documento de cobrança apenas por meio eletrônico:~~

~~§ 2º O documento de cobrança deve ser entregue ao Assinante pelo menos 5 (cinco) dias úteis antes da data de seu vencimento:~~

~~§ 3º A Prestadora deve informar, no documento de cobrança, as formas de acesso ao Centro de Atendimento:~~

~~§ 4º É vedado à Prestadora cobrar do assinante valor relativo à emissão e envio de boleto bancário ou título de cobrança similar. (Incluído pela Resolução nº 528, de 17 de abril de 2009)~~

~~Art. 17. Todo e qualquer valor, além do contratado, instituído pela Prestadora, deve ser previamente informado ao Assinante e expressamente anuído por este em data anterior à sua cobrança: (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)~~

~~Parágrafo único. Em qualquer caso, a comunicação enviada ao Assinante deve conter discriminação clara do motivo da nova cobrança e seus valores:~~

~~Art. 18. O Assinante tem o direito de contestar os débitos contra ele lançados pela Prestadora, em até 120 (cento e vinte) dias após o lançamento, não se obrigando a pagamento, ou exigindo a devolução, dos valores que considere indevidos: (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)~~

~~§ 1º O débito contestado deve ter sua cobrança suspensa, e sua nova inclusão fica condicionada à devida comprovação da prestação dos serviços objetos do questionamento, junto ao assinante, acerca das razões pelas quais a contestação foi considerada improcedente pela Prestadora:~~

~~§ 2º Na situação contemplada no **caput**, o contrato não poderá ser rescindido nem o serviço poderá ser interrompido pela Prestadora, sob pena de quebra de cláusula contratual:~~

~~§ 3º A Prestadora deve responder à contestação de débito recebida dos Assinantes no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis a contar do seu recebimento:~~

~~§ 4º O Assinante que efetuar pagamento de quantia cobrada indevidamente tem direito à devolução dessa quantia, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido dos mesmos encargos aplicados pela Prestadora aos valores pagos em atraso, salvo engano justificável:~~

~~a) em dinheiro, em até 15 (quinze) dias úteis, contados da contestação da cobrança indevida; ou~~

~~b) a critério do assinante, em crédito na fatura subsequente;~~

Seção V

Da Rescisão

~~Art. 19. Para o cancelamento do contrato devem ser disponibilizados ao Assinante os mesmos meios pelos quais se fez a contratação do serviço, tais como carta, fax, correio eletrônico ou outra forma de comunicação que venha a ser utilizada;~~

Art. 19. Os pedidos de rescisão de contrato devem ser processados de acordo com o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicação e com o previsto neste artigo. (Redação dada pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

~~§ 1º Independentemente do meio pelo qual fez a contratação, o Assinante poderá, por qualquer motivo, rescindir o contrato mediante Correspondência à Prestadora. (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)~~

~~§ 2º A Correspondência pedindo rescisão do contrato deverá ser devidamente subscrita pelo Assinante e conter, no mínimo, as seguintes informações: (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)~~

~~I – nome e CPF do Assinante;~~

~~II – número de identificação do contrato;~~

~~III – endereço da instalação;~~

~~§ 3º A cobrança pelo serviço deve cessar em até 24 (vinte e quatro) horas após o recebimento do pedido de rescisão, somente podendo ser cobrados dos Assinantes eventuais valores residuais, incluindo multas contratuais, se aplicáveis. (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)~~

~~§ 4º A Prestadora que exceder o prazo previsto no parágrafo anterior deve devolver o excedente cobrado. (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)~~

~~§ 5º A Prestadora deve providenciar a retirada dos equipamentos de sua propriedade, no endereço do assinante, em prazo com ele acordado, não podendo excedê-lo em mais de 30 (trinta) dias contados da solicitação de desativação do serviço. (Revogado pela Resolução nº 752, de 22 de junho de 2022)~~

§ 6º A retirada dos equipamentos deve ser realizada pela Prestadora ou terceiro por ela autorizado, sem ônus para o Assinante, podendo este optar por providenciar a entrega dos equipamentos em local indicado pela Prestadora.

§ 7º Em qualquer hipótese, deve ser dado recibo pela Prestadora ao Assinante declarando o estado em que se encontra o equipamento.

~~§ 8º Excedido o prazo de 30 (trinta) dias previsto no § 5º, cessa a responsabilidade do Assinante sobre a guarda e integridade dos equipamentos;~~

§ 8º Excedido o prazo de 30 (trinta) dias, cessa a responsabilidade do Assinante sobre a guarda e integridade dos equipamentos. (Redação dada pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

Seção VI

Da Cobrança de Débitos

~~Art. 20. A Prestadora deve observar a legislação vigente para cobrança dos encargos decorrentes do contrato celebrado com o assinante. (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)~~

~~Art. 21. A Prestadora deve notificar por escrito o Assinante inadimplente, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias, acerca da suspensão da prestação do serviço. (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)~~

~~Art. 22. Transcorridos 15 (quinze) dias de suspensão da prestação do serviço, por inadimplência, a Prestadora pode rescindir o contrato de prestação de serviço. (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)~~

~~§ 1º Rescindido o contrato de prestação de serviço, por inadimplência, a Prestadora pode incluir o registro do débito em sistemas de proteção ao crédito, desde que notifique o Assinante por escrito;~~

~~§ 2º O registro a que se refere o parágrafo anterior somente pode ser efetivado decorridos 15 (quinze) dias do comprovado recebimento da notificação da rescisão contratual pelo assinante;~~

~~§ 3º O valor informado como devido pelo Assinante inadimplente aos Sistemas de Proteção ao Crédito deve ser correspondente ao período usufruído e não pago, incluindo juros e multas contratuais, se aplicáveis;~~

Seção VII

Dos Serviços

Art. 23. A Prestadora não pode impedir, por contrato ou por qualquer outro meio, que o Assinante seja servido por outras redes ou serviços de telecomunicações.

Art. 24. Qualquer que seja o plano de serviço contratado, os mecanismos necessários para aquisição de programação ofertada individualmente ou outras facilidades, devem estar sempre à disposição do assinante, desde que a Prestadora ofereça esse serviço.

~~Art. 25. A Prestadora deve dar ampla divulgação de cada um de seus planos de serviços e seus respectivos valores, que devem estar disponíveis em página na internet e outro meio de fácil acesso. (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)~~

~~Art. 26. Em nenhum caso a Prestadora pode discriminar os serviços oferecidos aos seus Assinantes em razão do plano de serviço contratado. (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)~~

~~Art. 27. Ao Assinante deve sempre haver a opção de contratar os serviços da Prestadora sem cláusulas de fidelização. (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)~~

~~§ 1º O prazo máximo de fidelização, quando houver, deve ser igual ou inferior a 12 (doze) meses. (Incluído pela Resolução nº 528, de 17 de abril de 2009)~~

~~§ 2º As regras de fidelização e os valores dos benefícios dela decorrentes deverão constar expressamente do contrato de prestação de serviços. (Incluído pela Resolução nº 528, de 17 de abril de 2009)~~

Art. 28. Qualquer alteração no Plano de Serviço deve ser informada ao Assinante no mínimo 30 (trinta) dias antes de sua implementação, e caso o Assinante não se interesse pela continuidade do serviço, poderá rescindir seu contrato sem ônus.

~~§ 1º Caso a alteração mencionada no **caput** implique a retirada de canal do Plano de Serviço contratado, deve ser feita sua substituição por outro do mesmo gênero, ou procedido desconto na mensalidade paga pelo Plano de Serviço contratado, a critério do Assinante. (Revogado pela Resolução nº 752, de 22 de junho de 2022)~~

~~§ 2º A Anatel deve ser informada da alteração, mencionada no **caput**, que implique a retirada de canal do Plano de Serviço contratado, no mínimo 30 (trinta) dias antes de sua implementação. (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)~~

~~Art. 29. A utilização de Ponto-Extra e de Ponto-de-Extensão, sem ônus, é direito do Assinante, pessoa natural, independentemente do Plano de Serviço contratado, observadas as disposições do art. 30 deste regulamento.~~

- ✓ *V. a Resolução nº 508, de 31 de julho de 2008, que prorrogou o prazo de suspensão da eficácia dos arts. 30 e 32 e suspendeu a eficácia dos art. 29 deste Regulamento.*
- ✓ *V. a Resolução nº 513, de 29 de setembro de 2008, que prorrogou o prazo de suspensão da eficácia dos arts. 29, 30 e 32 deste Regulamento.*
- ✓ *V. a Resolução nº 517, de 31 de outubro de 2008, que prorrogou o prazo de suspensão da eficácia dos arts. 29, 30 e 32 deste Regulamento.*
- ✓ *V. a Resolução nº 520, de 27 de novembro de 2008, que prorrogou o prazo de suspensão da eficácia dos arts. 29, 30 e 32 deste Regulamento.*
- ✓ *V. a Resolução nº 525, de 26 de fevereiro de 2009, que prorrogou o prazo de suspensão da eficácia dos arts. 29, 30 e 32 deste Regulamento.*
- ✓ *V. a Resolução nº 526, de 27 de março de 2009, que prorrogou o prazo de suspensão da eficácia dos arts. 29, 30 e 32 deste Regulamento.*

Art. 29. A programação do Ponto-Principal, inclusive programas pagos individualmente pelo Assinante, qualquer que seja o meio ou forma de contratação, deve ser disponibilizada, sem cobrança adicional, para Pontos-Extras e para Pontos-de-Extensão, instalados no mesmo endereço residencial, independentemente do Plano de Serviço contratado. (Redação dada pela Resolução nº 528, de 17 de abril de 2009)

~~Art. 30. Quando solicitados pelo Assinante, a Prestadora poderá cobrar por serviços realizados, relativos a Ponto-Extra, especialmente:~~

~~1- a instalação;~~

II = a Ativação; e

III = manutenção da rede interna;

Parágrafo único. A cobrança pelos serviços acima mencionados fica condicionada a sua discriminação no documento de cobrança definido no art. 17 deste regulamento:

- ✓ *V. a Resolução nº 505, de 5 de junho de 2008, que suspendeu a eficácia dos arts. 30, 31 e 32 deste Regulamento.*
- ✓ *V. a Resolução nº 508, de 31 de julho de 2008, que prorrogou o prazo de suspensão da eficácia dos arts. 30 e 32 e suspendeu a eficácia dos art. 29 deste Regulamento.*
- ✓ *V. a Resolução nº 513, de 29 de setembro de 2008, que prorrogou o prazo de suspensão da eficácia dos arts. 29, 30 e 32 deste Regulamento.*
- ✓ *V. a Resolução nº 517, de 31 de outubro de 2008, que prorrogou o prazo de suspensão da eficácia dos arts. 29, 30 e 32 deste Regulamento.*
- ✓ *V. a Resolução nº 520, de 27 de novembro de 2008, que prorrogou o prazo de suspensão da eficácia dos arts. 29, 30 e 32 deste Regulamento.*
- ✓ *V. a Resolução nº 525, de 26 de fevereiro de 2009, que prorrogou o prazo de suspensão da eficácia dos arts. 29, 30 e 32 deste Regulamento.*
- ✓ *V. a Resolução nº 526, de 27 de março de 2009, que prorrogou o prazo de suspensão da eficácia dos arts. 29, 30 e 32 deste Regulamento.*

Art. 30. Quando solicitados pelo Assinante, a Prestadora pode cobrar apenas os seguintes serviços que envolvam a oferta de Pontos-Extras e de Pontos-de-Extensão: (Redação dada pela Resolução nº 528, de 17 de abril de 2009)

I - instalação; e (Redação dada pela Resolução nº 528, de 17 de abril de 2009)

II - reparo da rede interna e dos conversores/decodificadores de sinal ou equipamentos similares. (Redação dada pela Resolução nº 528, de 17 de abril de 2009)

~~§ 1º A cobrança dos serviços mencionados neste artigo fica condicionada à sua discriminação no documento de cobrança, conforme definido nos arts. 16 e 17 deste Regulamento. (Redação dada pela Resolução nº 528, de 17 de abril de 2009)~~

§ 1º A cobrança dos serviços mencionados neste artigo fica condicionada à sua identificação no documento de cobrança. (Redação dada pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

§ 2º A cobrança dos serviços mencionados neste artigo deve ocorrer por evento, sendo que os seus valores não podem ser superiores àqueles cobrados pelos mesmos serviços referentes ao Ponto-Principal. (Redação dada pela Resolução nº 528, de 17 de abril de 2009)

Art. 31. O Assinante, pessoa natural, pode utilizar Ponto-de-Extensão, sob sua responsabilidade e expensas, para estender o sinal do Ponto-Principal ou do Ponto-Extra a outros pontos no mesmo endereço.

- ✓ *V. a Resolução nº 505, de 5 de junho de 2008, que suspendeu a eficácia dos arts. 30, 31 e 32 deste Regulamento.*

~~Art. 32. O Assinante pode contratar de terceiros a instalação e manutenção de Ponto-Extra ou Ponto-de-Extensão, e seus respectivos equipamentos. (Revogado pela Resolução nº 528, de 17 de abril de 2009)~~

~~§ 1º A Prestadora não deve ser responsabilizada pela instalação ou por equipamentos contratados de terceiros por ela não autorizados, especialmente, por emissões indevidas de radiofrequência, por interferência causada em outros serviços, pela instalação de equipamentos não certificados e danos decorrentes de sua utilização. (Revogado pela Resolução nº 528, de 17 de abril de 2009)~~

~~§ 2º O Assinante responsabiliza-se pelos danos causados à integridade dos equipamentos da Prestadora, quando não contratar com ela a instalação. (Revogado pela Resolução nº 528, de 17 de abril de 2009)~~

- ✓ *V. a Resolução nº 505, de 5 de junho de 2008, que suspendeu a eficácia dos arts. 30, 31 e 32 deste Regulamento.*

- ✓ *V. a Resolução nº 508, de 31 de julho de 2008, que prorrogou o prazo de suspensão da eficácia dos arts. 30 e 32 e suspendeu a eficácia dos art. 29 deste Regulamento.*
- ✓ *V. a Resolução nº 513, de 29 de setembro de 2008, que prorrogou o prazo de suspensão da eficácia dos arts. 29, 30 e 32 deste Regulamento.*
- ✓ *V. a Resolução nº 517, de 31 de outubro de 2008, que prorrogou o prazo de suspensão da eficácia dos arts. 29, 30 e 32 deste Regulamento.*
- ✓ *V. a Resolução nº 520, de 27 de novembro de 2008, que prorrogou o prazo de suspensão da eficácia dos arts. 29, 30 e 32 deste Regulamento.*
- ✓ *V. a Resolução nº 525, de 26 de fevereiro de 2009, que prorrogou o prazo de suspensão da eficácia dos arts. 29, 30 e 32 deste Regulamento.*
- ✓ *V. a Resolução nº 526, de 27 de março de 2009, que prorrogou o prazo de suspensão da eficácia dos arts. 29, 30 e 32 deste Regulamento.*

CAPÍTULO V

Do Contrato

~~Art. 33. O contrato celebrado entre as partes deve estar na forma escrita e ser entregue ao Assinante até a instalação do serviço. (Revogado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)~~

§ 1º O contrato deve ser redigido em termos claros com caracteres ostensivos e de fácil compreensão.

§ 2º Deverão constar no contrato as condições de contratação, prestação e suspensão dos serviços, os preços cobrados, bem como a periodicidade e o índice aplicável, em caso de reajuste.

Art. 34. As cláusulas contratuais serão interpretadas de maneira mais favorável ao assinante.

CAPÍTULO VI

Das Sanções

Art. 35. O não cumprimento do estabelecido neste Regulamento sujeitará a Prestadora à aplicação de sanção na forma prevista na legislação e na regulamentação pertinentes.

CAPÍTULO VII

Das Disposições Finais

Art. 36. A Anatel articulará sua atuação com a do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), nos termos do artigo 19 do Regulamento da Agência Nacional de Telecomunicações, aprovado pelo Decreto nº 2.338, de 7 de outubro de 1997.

Art. 37. Na defesa dos Assinantes de serviços de televisão por assinatura a Anatel poderá atuar de ofício ou por provocação.

~~Art. 38. Aplicam-se ao serviço de televisão por assinatura as regras do Código de Proteção e Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990) e suas alterações.~~

Art. 38. Aplicam-se aos serviços de Televisão por Assinatura as regras do Código de Proteção e Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990) e suas alterações e o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações. (Redação dada pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

Art. 39. As disposições contidas neste Regulamento serão exigíveis após o prazo de 180 (cento e oitenta) dias contado a partir da data de sua publicação.

Art. 40. As disposições contidas neste Regulamento não alteram as metas previstas no Plano Geral de Metas de Qualidade para os Serviços de Televisão por Assinatura.

Art. 41. Diante de reclamação fundamentada sobre abuso de preço, a Anatel poderá determinar a implementação de medidas cabíveis, sem prejuízo do assinante representar o caso perante outros órgãos governamentais competentes. (Incluído pela Resolução nº 528, de 17 de abril de 2009)

