

GUIA PPPs

Guia das obrigações
das Prestadoras de
Telecomunicações de
Pequeno Porte (PPPs)

Agosto de 2023

Agência Nacional de Telecomunicações - Anatel

GUIA DAS OBRIGAÇÕES DAS PRESTADORAS DE TELECOMUNICAÇÕES DE PEQUENO PORTE (PPPS)

Brasília, agosto de 2023

Agência Nacional de Telecomunicações - Anatel

APRESENTAÇÃO

Este Guia é destinado às prestadoras outorgadas e dispensadas de outorga do Serviço de Comunicação Multimídia - SCM e às outorgadas do Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC, Serviço Móvel Pessoal - SMP e Serviço de Acesso Condicionado - SeAC enquadradas como Prestadoras de Pequeno Porte - PPPs.

O objetivo deste Guia é orientar as PPPs em relação a obrigações gerais (outorga, licenciamento de estações, tributos, envio de dados, etc.), bem como a obrigações relacionadas à prestação dos serviços (obrigações com consumidores, acessibilidade, entre outras).

Algumas obrigações com outros órgãos, a exemplo do pagamento de Funttel (Ministério das Comunicações) e Condecine (Ancine) também foram incluídas neste Guia devido a sua relevância para as PPPs.

A eventual ausência de uma obrigação neste Guia não isenta a prestadora de cumpri-la, cabendo aos entes regulados a leitura na íntegra das Resoluções publicadas pela Anatel e dos demais normativos aplicáveis à prestadora.

De acordo com a Resolução nº [694, de 17 de julho de 2018](#), é considerado Prestadora de Pequeno Porte o grupo detentor de participação de mercado nacional inferior a 5% (cinco por cento) em cada mercado de varejo em que atua. Por sua vez, o [Ato nº 6.539, de 18 de outubro de 2019](#) declarou que as prestadoras **não pertencentes** aos Grupos Econômicos da Telefônica, Telecom Americas (Grupo Claro), Telecom Itália (Grupo Tim), Oi, e Sky/AT&T são consideradas Prestadoras de Pequeno Porte.

SUMÁRIO

OBRIGAÇÕES GERAIS	6
1.1 Outorga	7
1.2 Licenciamento de Estações	8
1.3 Envio de dados setoriais	9
COLETAS DE DADOS DE ACESSOS	10
COLETAS DE DADOS DE INFRAESTRUTURA DE TRANSPORTE	11
COLETAS DE DADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS DAS PPPs	12
1.4 Fundos e contribuições	13
Fust - Fundo de Universalização dos Serviços de Telecomunicações	13
Funttel – Fundo para o Desenvolvimento Tecnológico das Telecomunicações.....	14
Fistel - Fundo de Fiscalização das Telecomunicações	14
CFRP – Contribuição para o Fomento da Radiodifusão Pública	15
CONDECINE - Contribuição para o Desenvolvimento da Indústria Cinematográfica Nacional	16
OBRIGAÇÕES RELACIONADAS À PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS	17
2.1 Obrigações com Consumidores	18
CENTRO DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO	18
FIDELIZAÇÃO	18
CONTRATO E PLANO DE SERVIÇOS.....	18
COBRANÇA	19
SUSPENSÃO E RESCISÃO CONTRATUAL POR FALTA DE PAGAMENTO OU INSERÇÃO DE CRÉDITO	20
SUSPENSÃO A PEDIDO DO ASSINANTE.....	20
FRANQUIA DE CONSUMO DE DADOS	21
PORTABILIDADE NUMÉRICA.....	21
PRIVACIDADE DO CÓDIGO DE ACESSO	21
2.2 Obrigações de Acessibilidade	22
2.3 Demais Obrigações	22
PERMISSÃO DE LIVRE ACESSO AOS AGENTES DE FISCALIZAÇÃO DA ANATEL	22
SIGILO DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES	23
NÃO RECUSAR ATENDIMENTO QUANDO HOUVER DISPONIBILIDADE TÉCNICA	23
SUBSTITUIÇÃO, SEM ÔNUS, DE EQUIPAMENTOS DO USUÁRIO DEVIDO A MODERNIZAÇÃO DA REDE	23
ACESSO GRATUITO AOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE EMERGÊNCIA.....	24

NEUTRALIDADE DE REDE	24
MANTER DADOS CADASTRAIS E REGISTROS DE CONEXÃO E DE CHAMADAS	24
VEICULAÇÃO DE CANAIS OBSERVANDO A CLASSIFICAÇÃO INDICATIVA.....	24
CANAIS DE PROGRAMAÇÃO DE DISTRIBUIÇÃO OBRIGATÓRIA.....	25
2.4 Resumo das Obrigações Relacionadas à Prestação dos Serviços	27

1.

OBRIGAÇÕES GERAIS

1.1 Outorga

Estão dispensadas de outorga as prestadoras de SCM e SeAC que possuem até 5.000 acessos e que utilizem exclusivamente meios confinados e/ou equipamentos de radiocomunicação de radiação restrita para a prestação do serviço.¹

As empresas que se enquadrarem nessa situação deverão comunicar **previamente** à Agência o início de suas atividades por meio da opção “Cadastro - Dispensa de Autorização” do [Sistema Mosaico](#).

Caso a empresa dispensada supere o limite de 5.000 acessos, ela terá 60 dias para solicitar a outorga para prestação do serviço.

A prestadora que fizer uso da dispensa da outorga deverá atualizar seus dados cadastrais anualmente, até o dia 31 de janeiro, no Sistema Mosaico, na parte de solicitações finalizadas, por meio da ação “Alterar Cadastro”. Além dessa atualização, a prestadora dispensada (assim como a outorgada) é obrigada a enviar mensalmente seus dados de acessos ([vide Seção 1.3](#)).

As prestadoras de STFC e SMP independentemente da quantidade de acessos, estão obrigadas a possuir outorga para a prestação dos serviços.

As solicitações de outorga deverão ser realizadas por meio da opção “Outorga - Pedidos de Outorga” do [Sistema Mosaico](#).

Regulamentação correlata:

- [Resolução nº 426, de 09 de dezembro de 2005](#).
- [Resolução nº 477, de 07 de agosto de 2007](#).
- [Resolução nº 581, de 26 de março de 2012](#).
- [Resolução nº 614, de 28 de maio de 2013](#).
- [Resolução nº 720, de 10 de fevereiro de 2020](#).

¹ Atenção: a dispensa de outorga para prestação do SCM e do SeAC NÃO isenta a prestadora do cumprimento da regulamentação aplicável, permanecendo exigíveis todas as regras relativas à prestação de serviços previstas para as PPPs.

1.2 Licenciamento de Estações

REGRAS APLICÁVEIS ÀS PPPS DE SCM, STFC, SEAC E SMP (INDEPENDENTEMENTE DA QUANTIDADE DE ACESSOS):

Está dispensado o licenciamento das estações de telecomunicações das redes de suporte que utilizarem exclusivamente equipamentos de radiocomunicação de radiação restrita e/ou meios confinados, independentemente do serviço e da quantidade de usuários.

Essas estações dispensadas de licenciamento deverão ser cadastradas no [Sistema Mosaico](#) no módulo “Cadastro de Estações - Dispensadas de Licenciamento (EXTERNO)”.

O manual está disponível dentro do próprio módulo e o cadastro das estações deve ser feito no FISTEL do serviço associado (por exemplo: 045 – Serviço de Comunicação Multimídia - SCM, 450 – Dispensa para prestação do SCM, 750 – Serviço de Acesso Condicionado - SeAC, 171 – Serviço de Telefonia Fixa Comutada - STFC, 019 – Serviço Limitado Privado - SLP, 190 – Dispensa para prestação do SLP, etc.), não sendo mais utilizado o FISTEL de código 099 – Radiação Restrita.

Eventuais cadastros realizados anteriormente no menu Radiação Restrita do STEL não serão migrados para o Mosaico, devendo os interessados procederem com o devido registro da estação no módulo do Mosaico.

Para obter acesso à determinado FISTEL no Mosaico, favor seguir as orientações disponíveis em <https://www.gov.br/anatel/pt-br/regulado/outorga/autocadastramento> peticionando a solicitação por meio do SEI.

O Mosaico não gera comprovante de cadastro, mas a validação e a consulta das estações cadastradas podem ser feitas pela pesquisa pública disponível no endereço <http://sistemas.anatel.gov.br/se/public/view/b/licenciamento.php>, aba “Cadastradas”.

Estações que não sejam dispensadas do licenciamento devem ser licenciadas antes de entrarem em funcionamento, seguindo as orientações e manuais disponíveis no site da Anatel em <https://www.gov.br/anatel/pt-br/regulado/outorga/autocadastramento>.

Cabe à Prestadora, quando da instalação de estação, observar as normas técnicas e as leis municipais e estaduais relativas à construção civil e à instalação de cabos e equipamentos em logradouros públicos.

A instalação das estações deve observar as normas de engenharia, em particular quanto à observância de coordenação de radiofrequências e a não emissão de interferências nas faixas de radiofrequências utilizadas para radionavegação marítima e aeronáutica.

Todos os equipamentos de telecomunicações, incluindo os sistemas irradiantes, devem possuir certificação expedida ou aceita pela Agência.

As estações deverão atender aos limites de exposição humana aos campos elétricos, magnéticos ou eletromagnéticos estabelecidos pela regulamentação específica.

Os documentos listados a seguir devem permanecer sob responsabilidade da autorizada e devem ser apresentados à Anatel, quando solicitados:

- I Anotação de Responsabilidade Técnica, devidamente quitada, relativa à instalação ou alteração de estação; e
- II Termo de Responsabilidade de Instalação certificando que as instalações correspondem às características técnicas das estações cadastradas no Banco de Dados Técnicos e Administrativos da Anatel.

Os documentos citados deverão ser assinados por profissional habilitado pelo Conselho Regional de Engenharia e Agronomia (CREA)² que possua competências para se responsabilizar por atividades técnicas na área de telecomunicações.

Regulamentação correlata:

- [Resolução nº 426, de 09 de dezembro de 2005.](#)
- [Resolução nº 477, de 07 de agosto de 2007.](#)
- [Resolução nº 581, de 26 de março de 2012.](#)
- [Resolução nº 614, de 28 de maio de 2013.](#)
- [Resolução nº 680, de 27 de junho de 2017.](#)

1.3 Envio de dados setoriais

As prestadoras de serviços de telecomunicações, sejam concessionárias, permissionárias, autorizadas ou dispensadas de outorga, estão sujeitas à obrigação de envio dos dados solicitados pela Agência nos termos do Regulamento para Coleta de Dados Setoriais, aprovado pela [Resolução nº 712/2019](#), que estabelece e padroniza os procedimentos para a instituição, modificação e extinção de coletas de dados do setor.

Após avaliação da Comissão de Gestão de Dados da Anatel, a criação de novas coletas, modificações e extinções de coletas são aprovadas por meio de despacho decisório do Superintendente Executivo (SUE). Esses despachos decisórios podem ser consultados na página: <https://www.gov.br/anatel/pt-br/dados/acompanhamento/coleta-de-dados-setoriais>.

² Apesar de a regulamentação da Anatel exigir que o profissional tenha habilitação no CREA, há um entendimento na Agência de que profissionais habilitados no Conselho Federal de Técnicos Industriais – CFT e nos Conselhos Regionais de Técnicos Industriais - CRTs também estão legitimados a atuarem como responsáveis técnicos. Fundamentação: [Ofício nº 296/2018/SEI/PRRE/SPR-ANATEL \(SEI nº 3443013\)](#).

Os dados coletados são utilizados pela Agência na elaboração de estudos e políticas públicas sobre a ampliação da infraestrutura de transporte (backhaul) e acessos e sobre a competição no setor, além de serem divulgados à sociedade, exceto aqueles que possuem restrição de publicidade nos termos da Lei de Acesso à Informação.

Atualmente, os dados coletados das PPPs são:

- a) Acessos do SCM, STFC, SeAC e SMP;
- b) Dados de Infraestrutura de Transporte.
- c) Dados econômico-financeiros e técnico-operacionais.

REGRAS APLICÁVEIS ÀS PPPS DE SCM, STFC, TV POR ASSINATURA E SMP (INDEPENDENTEMENTE DA QUANTIDADE DE ACESSOS):

COLETAS DE DADOS DE ACESSOS

Os dados de acessos das prestadoras de telecomunicações são coletados no sistema [Coleta de Dados Anatel](#).

➤ SCM:

Prazo para o envio: dia 15 (mensal)

[Manual de coleta de dados de acessos do SCM](#)

[Modelo de arquivo de dados de acessos do SCM](#)

➤ TV por Assinatura:

Prazo para envio: dia 15 (mensal)

[Manual de coleta de dados de acessos de TV por Assinatura](#)

[Modelo de arquivo de dados de acessos de TV por Assinatura](#)

➤ SMP

Prazo para o envio: dia 15 (mensal)

[Manual de coleta de dados de acessos do SMP](#)

[Modelo de arquivo de dados de acessos do SMP](#)

As prestadoras de SMP de Rede Virtual na modalidade “Credenciada” deverão enviar seus dados à Prestadora Origem, a qual será a responsável pelo preenchimento da declaração no Sistema Coleta de Dados Anatel. As prestadoras que possuem credenciadas deverão enviar um arquivo adicional ([consulte o modelo de arquivo de dados de acessos do SMP para as prestadoras que possuem Credenciadas](#)).

Já as prestadoras de SMP de Rede Virtual na modalidade “Autorizada” deverão preencher diretamente no Sistema Coleta de Dados Anatel o seu quantitativo de acessos, tendo em vista que estão sujeitas às mesmas obrigações que as demais autorizadas do SMP (incisos I e II do art. 40 da [Resolução nº 550, de 22 de novembro de 2010](#)).

➤ STFC

Prazo para o envio: dia 15 (mensal)

[Manual de coleta de dados de acessos do STFC](#)

[Modelo de arquivo de dados de acessos do STFC - Aplicável a todas as PPPS](#)

[Modelo de arquivo de envio complementar de informações, requerido apenas das PPPS Algar e Sercomtel](#)

Para mais informações sobre a coleta de dados de acessos, consulte a página: <https://www.gov.br/anatel/pt-br/regulado/universalizacao/coletas-de-dados-de-acessos>

REGRAS APLICÁVEIS ÀS PPPS DE SCM, STFC, SEAC E SMP (INDEPENDENTEMENTE DA QUANTIDADE DE ACESSOS):

COLETAS DE DADOS DE INFRAESTRUTURA DE TRANSPORTE

Essa coleta visa identificar cada estação envolvida no transporte de sinais de telecomunicações entre os municípios e desses com o exterior, incluindo o backbone. As prestadoras deverão informar suas estações, enlaces próprios, enlaces contratados de terceiros e enlaces via satélite. A título de esclarecimento, nem todas as estações das prestadoras deverão ser informadas, apenas as que servem de suporte para o transporte intermunicipal.

Os dados de infraestrutura de transporte são coletados no sistema [Coleta de Dados Anatel](#).

Prazo para o envio: dia 20 de fevereiro (anual)

➤ [Manual para o envio dos dados de infraestrutura](#)

➤ [Modelo de arquivo de coleta dos dados de infraestrutura](#)

Para mais informações sobre a coleta de dados de infraestrutura de transporte, consulte a página: <https://www.gov.br/anatel/pt-br/dados/infraestrutura/coleta-de-dados-de-estrutura-de-transporte>.

REGRAS APLICÁVEIS ÀS PPPS DE SCM, SEAC E SMP PRESTADO POR MEIO DE REDE VIRTUAL (INDEPENDENTEMENTE DA QUANTIDADE DE ACESSOS):

COLETAS DE DADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS DAS PPPs

Os dados econômico-financeiros das PPPs devem ser enviados no sistema [Coleta de Dados Anatel](#).

Prazo para o envio: semestralmente, nas seguintes datas:

- ▶ 30/04 a 01/06 (29/04 a 31/05 em anos bissextos): dados referentes ao semestre do ano anterior (segmentados em 3º e 4º trimestres);
- ▶ 30/07 a 31/08: dados referentes ao 1 semestre do ano corrente (segmentados em 1º e 2º trimestres).

Após o final do prazo acima, as empresas têm até 120 dias para enviar o arquivo fora do prazo regulamentar.

Dados solicitados das PPPs de SCM:

- ▶ Receita Operacional Líquida – ROL;
- ▶ CAPEX (Investimento em Capital);
- ▶ Tráfego de dados.

Dados solicitados das PPPs de SeAC:

- ▶ Receita Operacional Líquida – ROL;
- ▶ CAPEX (Investimento em Capital);
- ▶ Tráfego de dados (somente se prestar, simultaneamente, o serviço de SCM, ou seja, possuir oferta conjunta).

Dados solicitados das PPPs de SMP prestador por Rede Virtual:

- ▶ Receita Operacional Líquida – ROL;
- ▶ CAPEX (Investimento em Capital);
- ▶ Tráfego de dados;
- ▶ Tráfego de voz, em minutos.

Para mais informações, favor consultar o [Manual do Usuário Externo](#) e o [Manual de Coleta de Dados Econômico-financeiros](#).

Regulamentação correlata:

- Regulamento para Coleta de Dados Setoriais, aprovado pela [Resolução nº 712, de 18 de junho de 2019](#).
- [Despacho Decisório nº 30/2020/SUE](#), alterado pelo [Despacho Decisório nº 30/2020/SUE](#).

1.4 Fundos e contribuições

REGRAS APLICÁVEIS ÀS PPPS DE SCM, STFC, SEAC E SMP (INDEPENDENTEMENTE DA QUANTIDADE DE ACESSOS):

Fust - Fundo de Universalização dos Serviços de Telecomunicações

As prestadoras optantes pelo **Simples Nacional** estão **dispensadas** do pagamento do FUST, conforme disposições contidas no inciso XV do §1º e no §3º, ambos do art. 13 da [Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006](#) e no art. 31 da [Resolução Anatel nº 729, de 19 de junho de 2020](#).

As prestadoras enquadradas nos demais regimes tributários deverão pagar mensalmente o Fust por meio do [Sistema de Acolhimento da Declaração do Fust – SFUST](#).

É cobrada alíquota de 1% de Fust sobre a base de cálculo, que é composta pela receita operacional bruta auferida em cada mês pela prestação de serviços de telecomunicações, deduzida do ICMS, PIS e Cofins.

A operadora deverá efetuar a segregação nítida entre as receitas decorrentes de serviços de telecomunicações e as demais receitas na sua escrituração contábil-fiscal. A falta ou a imprecisão dessa segregação de receitas poderá implicar arbitramento da base de cálculo do tributo pela Anatel.

As empresas que não auferirem receita com a prestação de serviços ficarão obrigadas a realizar anualmente a “Declaração de Inexistência do Fato Gerador”, nos termos da [Resolução nº 729/2020](#), excetuadas as empresas optantes pelo Simples Nacional. O prazo para o envio dessa declaração será 31 de julho de cada ano.

Prazo para pagamento: Até o dia 10 de cada mês, deverá ser efetuado o pagamento da contribuição devida sobre o valor das receitas auferidas no mês anterior.

- [Manual de Declaração Mensal do FUST](#).
- [Manual de Declaração de Inexistência do Fato Gerador](#).
- Para outras informações e esclarecimentos sobre o Fust, consulte a página <https://www.gov.br/anatel/pt-br/regulado/arrecadacao/fust>.

► Informações complementares também podem ser consultadas em: <https://www.gov.br/mcom/pt-br/assuntos/fust>.

Legislação correlata:

- [Lei nº 9.998, de 17 de agosto de 2000](#);
- [Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006](#);
- [Resolução Anatel nº 729, de 19 de junho de 2020](#).

Funttel – Fundo para o Desenvolvimento Tecnológico das Telecomunicações

As prestadoras optantes pelo **Simples Nacional** estão **dispensadas** do pagamento do Funttel.

As prestadoras enquadradas nos demais regimes tributários deverão pagar mensalmente o Funttel mediante preenchimento de Guia de Recolhimento da União.

É cobrada alíquota de 0,5% sobre a base de cálculo, que é composta pela receita bruta de serviços de telecomunicações, descontadas as vendas canceladas, descontos concedidos, ICMS, Pis e Cofins;

Prazo para pagamento: As contribuições devidas ao Funttel devem ser pagas até o último dia útil do mês subsequente ao período de apuração. Por exemplo, a prestadora que auferir receitas no mês de janeiro (período de apuração) deverá pagar a Guia de Recolhimento da União até o último dia útil de fevereiro.

► A gestão do Funttel encontra-se sob a responsabilidade do Ministério das Comunicações – MiniCom. Acesse a página a seguir e obtenha mais informações: <https://www.gov.br/mcom/pt-br/acesso-a-informacao/perguntas-frequentes>.

Legislação correlata:

- [Lei nº 10.052, de 28 de novembro de 2000](#);
- [Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006](#).

Fistel - Fundo de Fiscalização das Telecomunicações

Criado pela [Lei nº 5.070, de 7 de julho de 1966](#), o Fistel destina-se a prover recursos para cobrir as despesas relacionadas à fiscalização dos serviços de telecomunicações, além de desenvolver os meios e aperfeiçoar a técnica necessária a essa atividade. Nos termos do art. 51 da Lei Geral de Telecomunicações – LGT ([Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997](#)), cabe à Anatel a administração das receitas do Fistel.

As principais receitas que compõem a arrecadação do Fistel são: as taxas de fiscalização (TFF e TFI), as outorgas de serviços de telecomunicações, as multas e os preços públicos.

As Taxas TFI e TFF são relacionadas ao licenciamento de estações de telecomunicações, sendo a TFI devida no momento da emissão do certificado de licença para o funcionamento das estações, enquanto a TFF é devida anualmente, devendo ser paga até o dia 31 de março de cada ano subsequente ao pagamento da TFI, incidindo sobre todas as estações licenciadas até o dia 31 de dezembro do ano anterior.

A base de cálculo da TFI corresponde ao número de estações cujo licenciamento for requerido, à qual será aplicada alíquota específica, definida no [Anexo I da Lei nº 5.070, de 1966](#), e na [Lei nº 12.715, de 17 de setembro de 2012](#).

A TFF corresponde a 33% (trinta e três por cento) dos valores fixados para a TFI.

As guias para pagamento da TFI são emitidas no momento do licenciamento da estação e as guias da TFF deverão ser obtidas por meio do [Sistema Boleto](#).

Está dispensado de licenciamento todas as estações de telecomunicações das redes de suporte que utilizarem exclusivamente equipamentos de radiocomunicação de radiação restrita e/ou meios confinados, independente do serviço e da quantidade de usuários. Por consequência, essas estações não estão sujeitas ao pagamento de TFF e TFI. Importante lembrar que a dispensa de licenciamento não desobriga do cadastramento das estações, conforme apontado na [seção 1.2](#) deste Guia.

➤ [Acesse o Manual de Cadastro e Acesso ao Sistema Boleto](#).

➤ Para mais informações e esclarecimentos sobre o Fistel, acesse a seguinte página: <https://www.gov.br/anatel/pt-br/regulado/arrecadacao/fistel>.

Legislação/Regulamentação correlata:

- [Lei nº 5.070, de 7 de julho de 1966](#);
- [Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997](#);
- [Resolução nº 729, de 19 de junho de 2020](#).

CFRP – Contribuição para o Fomento da Radiodifusão Pública

Instituída pela [Lei nº 11.652, de 7 de abril de 2008](#), a Contribuição para o Fomento da Radiodifusão Pública (CFRP) tem o objetivo de propiciar meios para a melhoria dos serviços de radiodifusão pública e para ampliação de sua penetração mediante a utilização de serviços de telecomunicações.

Trata-se de uma fonte de recurso destinado à Empresa Brasil de Comunicação – EBC, para que esta empresa possa cumprir com suas obrigações legais: a prestação de serviços de radiodifusão pública e serviços conexos. Todavia, compete à Anatel planejar, executar, acompanhar e avaliar as atividades relativas à tributação, fiscalização, arrecadação, cobrança e recolhimento dessa contribuição.

Os valores arrecadados são destinados à EBC, e, pelas atividades exercidas, a Anatel é retribuída em 2,5 % do montante arrecadado.

A CFRP é devida anualmente, devendo ser paga até o dia 31 de março de cada ano subsequente ao pagamento da TFI, incidindo sobre todas as estações licenciadas até o dia 31 de dezembro do ano anterior. Os valores da contribuição podem ser consultados no Anexo da [Lei nº 11.652, de 7 de abril de 2008](#).

- As guias para pagamento da CFRP podem ser obtidas por meio do [Sistema Boleto](#). Acesse o [Manual de Cadastro e Acesso ao Sistema Boleto](#) e obtenha instruções para usuário cadastro e acesso ao Sistema.
- Para mais informações sobre a CFRP, consulte a página <https://www.gov.br/anatel/pt-br/regulado/arrecadacao/cfrp>.

Legislação correlata:

- [Lei nº 11.652, de 7 de abril de 2008](#).
- [Resolução Anatel nº 729, de 19 de junho de 2020](#).

CONDECINE - Contribuição para o Desenvolvimento da Indústria Cinematográfica Nacional

A partir da entrada em vigor da [Lei nº 12.485/2011](#), marco regulatório do serviço de TV por assinatura, a CONDECINE passou a ter como fato gerador a prestação de serviços que se utilizem de meios que possam, efetiva ou potencialmente, distribuir conteúdos audiovisuais. Dentre esses serviços incluem-se o SMP, STFC, SCM e SeAC.

Prazo para pagamento: 31 de março, incidindo sobre todas as estações licenciadas até o dia 31 de dezembro do ano anterior.

A gestão da Condecine compete à Agência Nacional do Cinema – Ancine.

- Os valores da contribuição e informações sobre a emissão da guia de pagamento podem ser consultados em: <https://www.gov.br/ancine/pt-br/acesso-a-informacao/acoes-e-programas/condecine>.

Legislação correlata:

- [Lei nº 12.485, de 12 de setembro de 2011](#).

2.

OBRIGAÇÕES RELACIONADAS À PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

2.1 Obrigações com Consumidores

A principal regulamentação relacionada a direitos dos consumidores no setor de telecomunicações é o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC, aprovado pela [Resolução nº 632, de 7 de março de 2014](#).

Importante destacar que o RGC criou uma categoria específica para prestadores com menos de 5.000 acessos. Nesse sentido, a seguir são listadas as regras aplicáveis às Prestadoras de Pequeno Porte do SCM, STFC, SeAC ou SMP, que detenham mais que 5.000 acessos.

CENTRO DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO

O Centro de Atendimento Telefônico da Prestadora de Pequeno Porte deve estar acessível, no mínimo, no período compreendido entre 8h (oito horas) e 20h (vinte horas), nos dias úteis (§2º do art. 25 do RGC).

É obrigatória a gravação das interações entre Prestadora e Consumidor realizadas por meio do Centro de Atendimento Telefônico, independentemente do originador da interação. A gravação deve ser mantida em curso até o atendimento ser finalizado, independentemente de transferência entre atendentes. A Prestadora de Pequeno Porte deve manter a gravação pelo prazo mínimo de 90 dias, durante o qual o Consumidor poderá requerer cópia do seu conteúdo (caput e §1º e §3º do art. 26 do RGC).

FIDELIZAÇÃO

A Prestadora pode oferecer benefícios aos seus Assinantes e, em contrapartida, exigir que estes permaneçam vinculados ao Contrato de Prestação do Serviço por um prazo mínimo, limitado a doze meses (caput e §1º do art. 57 do RGC).

O Assinante pode se desvincular a qualquer momento do benefício oferecido pela Prestadora, caso isso ocorra antes do prazo estabelecido no contrato, pode ser cobrada multa de rescisão, a qual deve ser proporcional ao valor do benefício e ao tempo restante para o término do prazo de permanência (caput do art. 58 do RGC).

É vedada a cobrança de multa em razão de descumprimento de obrigação contratual ou legal por parte da Prestadora, cabendo a ela o ônus da prova da não-procedência do alegado pelo Consumidor (§2º do art. 58 do RGC).

CONTRATO E PLANO DE SERVIÇOS

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 (caput do art. 51 do RGC).

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, o contrato de prestação do serviço, o Plano de Serviço, bem como demais instrumentos relativos à oferta (§1º do art. 51 do RGC).

As Prestadoras devem comunicar com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, preferencialmente por meio de mensagem de texto ou mensagem eletrônica, a alteração ou extinção de Planos de Serviço, Ofertas Conjuntas e promoções aos Consumidores afetados (art. 52 do RGC).

Na Oferta Conjunta de Serviços de Telecomunicações (combo), a Prestadora deve informar o preço de cada serviço no conjunto e de forma avulsa. O preço relativo à oferta de um dos serviços de forma avulsa não pode exceder aquele relativo à Oferta Conjunta de Serviços de Telecomunicações de menor preço em condições semelhantes de fruição (caput e parágrafo único do art. 54 do RGC).

COBRANÇA

As formas de pagamento podem ser classificadas em pós-paga, pré-paga ou uma combinação de ambas (art. 61 do RGC).

A forma de pagamento pré-paga de prestação dos serviços está vinculada à aquisição de créditos para sua fruição. A validade mínima dos créditos é de 30 dias, devendo ser assegurada a possibilidade de aquisição de créditos com prazo igual ou superior a 90 dias e 180 dias a valores razoáveis (art. 67; e caput e inciso I do art. 68 do RGC).

Enquanto não rescindido o contrato, sempre que o Consumidor inserir novos créditos, a Prestadora deve revalidar a totalidade do saldo de crédito resultante, inclusive os já vencidos, que passará a vigor pelo maior prazo de validade (art. 70 do RGC).

O Consumidor deve ter à sua disposição recurso que lhe possibilite a verificação, em tempo real, do saldo de crédito existente, bem como do prazo de validade, de forma gratuita. O Consumidor deve ser comunicado quando os créditos estiverem na iminência de acabar ou de expirar (arts. 71 e 72 do RGC).

A forma de pagamento pós-paga da prestação do serviço envolve a entrega sem ônus do documento de cobrança, com antecedência mínima de 5 dias do vencimento, ao Consumidor referente ao período faturado que deve corresponder, em regra, a 30 dias de prestação do serviço (art. 73 e caput do art. 76 do RGC).

A Prestadora deve oferecer ao Consumidor, no mínimo, 6 opções para a data de vencimento do seu documento de cobrança, distribuídas uniformemente entre os dias do mês (§3º do art. 76 do RGC).

A Prestadora não pode cobrar pela emissão da segunda via do documento de cobrança (§2º do art. 76 do RGC).

O Consumidor, no prazo de 3 anos, pode contestar junto à Prestadora valores contra ele lançados, contado o prazo para a contestação a partir da data da cobrança considerada indevida (art. 81 do RGC).

A Prestadora deve permitir o pagamento dos valores não contestados, emitindo, sem ônus, novo documento de cobrança, com prazo adicional para pagamento, com antecedência mínima de 5 dias do vencimento (§1º do art. 81 do RGC).

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 (§2 do art. 81 do RGC).

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 (art. 85 do RGC).

SUSPENSÃO E RESCISÃO CONTRATUAL POR FALTA DE PAGAMENTO OU INSERÇÃO DE CRÉDITO

Transcorridos 15 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 (art. 90 do RGC).

Transcorridos 30 dias do início da suspensão parcial, o Consumidor poderá ter suspenso totalmente o provimento do serviço (art. 93 do RGC).

Transcorridos 30 (trinta) dias da suspensão total do serviço, o Contrato de Prestação do Serviço pode ser rescindido (art. 97 do RGC).

Caso o Consumidor efetue o pagamento do débito ou insira novos créditos, antes da rescisão do contrato, a Prestadora deve restabelecer a prestação do serviço em até 24 horas contadas do conhecimento da efetivação da quitação do débito ou da inserção de créditos. É vedada a cobrança pelo restabelecimento da prestação do serviço (arts. 100 e 102 do RGC).

SUSPENSÃO A PEDIDO DO ASSINANTE

Esta regra é obrigatória para todas as prestadoras, independentemente da quantidade de acessos

O assinante adimplente pode requerer à prestadora a suspensão, sem ônus, da prestação do serviço, uma única vez, a cada período de doze meses, pelo prazo mínimo de trinta dias e o máximo de cento e vinte dias, mantendo a possibilidade de restabelecimento, sem ônus, da prestação do serviço contratado no mesmo endereço.

É vedada a cobrança de qualquer valor referente à prestação de serviço, no caso da suspensão. O assinante tem direito de solicitar, a qualquer tempo, o restabelecimento do serviço prestado, sendo vedada qualquer cobrança para o exercício deste direito. A

prestadora tem o prazo de vinte e quatro horas para atender à solicitação de suspensão e de restabelecimento (art. 67 da [Resolução nº 614, de 28 de maio de 2013](#); art. 34 da [Resolução nº 477, de 07 de agosto de 2007](#); arts. 111, 112 e 113 da [Resolução nº 426 de 09 de dezembro de 2005](#); e art. 12 da [Resolução nº 488, de 3 de dezembro de 2007](#)).

REGRAS APLICÁVEIS SOMENTE ÀS PPPS DE SCM (INDEPENDENTEMENTE DA QUANTIDADE DE ACESSOS):

FRANQUIA DE CONSUMO DE DADOS

O Plano de Serviço que contemplar franquia de consumo deve assegurar ao Assinante, após o consumo integral da franquia contratada, a continuidade da prestação do serviço, mediante (§1 do art. 63 da [Resolução nº 614, de 28 de maio de 2013](#)):

- I - pagamento adicional pelo consumo excedente, mantidas as demais condições de prestação do serviço; ou
- II - redução da velocidade contratada, sem cobrança adicional pelo consumo excedente.

REGRAS APLICÁVEIS ÀS PPPS DE SCM, SMP E STFC (INDEPENDENTEMENTE DA QUANTIDADE DE ACESSOS):

PORTABILIDADE NUMÉRICA

A portabilidade numérica é facilidade de rede que possibilita ao usuário de serviço de telecomunicações manter o Código de Acesso a ele designado, independentemente de prestadora de serviço de telecomunicações ou de área de prestação do serviço.

As prestadoras devem assegurar aos usuários, de forma não discriminatória, a Portabilidade.

Legislação correlata:

- [Resolução nº 73, de 25 de novembro de 1998](#).

PRIVACIDADE DO CÓDIGO DE ACESSO

As prestadoras devem zelar pelo sigilo das comunicações e pela confidencialidade dos dados dos usuários de seus serviços, inclusive registros de conexão, nos termos da legislação e regulamentação (art. 65-H da [Resolução nº 73, de 25 de novembro de 1998](#)).

A prestadora deve oferecer, observadas as condições técnicas, a facilidade de restrição de identificação do código de acesso do assinante que originar a chamada, quando solicitado. Essa restrição não atinge as ligações destinadas aos serviços públicos de emergência, aos quais deve ser permitida a identificação do código de acesso do usuário

que originador da chamada ou da mensagem. (§1º e §2º do art. 65-L da [Resolução nº 73, de 25 de novembro de 1998](#))

A prestadora deve oferecer ao assinante, observadas as condições técnicas e quando solicitado, a facilidade de bloqueio de chamada a ele dirigida que não trouxer a identificação do código de acesso do assinante que originou a chamada. (§3º do art. 65-L da [Resolução nº 73, de 25 de novembro de 1998](#))

O Consumidor possui o direito de pedir a substituição do seu Código de Acesso, desde que haja viabilidade técnica, sendo facultado à prestadora a cobrança pela alteração (inciso XVI do art. 11 da [Resolução nº 426, de 09 de dezembro de 2005](#) e inciso XV do art. 6 da [Resolução nº 477, de 07 de agosto e 2007](#)).

2.2 Obrigações de Acessibilidade

A principal regulamentação que trata de acessibilidade no setor de telecomunicações é o Regulamento Geral de Acessibilidade em Serviços de Telecomunicações de interesse coletivo - RGA, aprovado pela [Resolução nº 667, de 30 de maio de 2016](#).

REGRAS APLICÁVEIS ÀS PPPS DE SeAC (INDEPENDENTEMENTE DA QUANTIDADE DE ACESSOS):

As pessoas com deficiência têm direito à Unidade Receptora Decodificadora (URD), que permita a utilização de recursos de acessibilidade no SeAC, em todas as suas saídas de sinal, analógicas e digitais, sempre que solicitado pelo assinante, independentemente do Plano de Serviço e sem custo adicional (art. 13-A, caput do RGA).

A prestadora de SeAC fica obrigada a oferecer a substituição da URD de propriedade do usuário, tenha sido ela adquirida na rede da prestadora ou não, bem como garantir a plena funcionalidade de todos os recursos de acessibilidade, nos mesmos critérios inicialmente contratados (§4º do art. 13-A do RGA).

2.3 Demais Obrigações

REGRAS APLICÁVEIS ÀS PPPS DE SCM, STFC, SEAC E SMP (INDEPENDENTEMENTE DA QUANTIDADE DE ACESSOS):

PERMISSÃO DE LIVRE ACESSO AOS AGENTES DE FISCALIZAÇÃO DA ANATEL

As PPPs ficam sujeitas à fiscalização da Anatel, observadas as disposições legais e regulamentares pertinentes, devendo, quando lhe for exigido, permitir aos agentes de fiscalização da Anatel, livre acesso, em qualquer época, às obras, às instalações e aos

equipamentos relacionados à prestação do serviço, bem como aos seus registros contábeis, mantido o devido sigilo.

SIGILO DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

A Prestadora deve zelar pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade dos dados e informações do Assinante, empregando todos os meios e tecnologia necessários para tanto.

A prestadora deve tornar disponíveis os recursos tecnológicos e facilidades necessários à suspensão de sigilo de telecomunicações determinada por autoridade judiciária ou legalmente investida desses poderes, e deve manter controle permanente de todos os casos, acompanhando a efetivação dessas determinações, e zelando para que elas sejam cumpridas, dentro dos estritos limites autorizados.

NÃO RECUSAR ATENDIMENTO QUANDO HOUVER DISPONIBILIDADE TÉCNICA

As PPPs, observadas as condições técnicas e capacidades disponíveis em suas redes, não deverão recusar o atendimento a pessoas cujas dependências estejam localizadas na Área de Prestação do Serviço, nem impor condições discriminatórias, salvo nos casos em que a pessoa se encontrar em área geográfica ainda não atendida pela rede;

Legislação correlata:

- [Resolução nº 426, de 09 de dezembro de 2005.](#)
- [Resolução nº 477, de 07 de agosto de 2007.](#)
- [Resolução nº 581, de 26 de março de 2012.](#)
- [Resolução nº 614, de 28 de maio de 2013.](#)

REGRAS APLICÁVEIS ÀS PPPS DE STFC, SEAC E SMP (INDEPENDENTEMENTE DA QUANTIDADE DE ACESSOS):

SUBSTITUIÇÃO, SEM ÔNUS, DE EQUIPAMENTOS DO USUÁRIO DEVIDO A MODERNIZAÇÃO DA REDE DA PRESTADORA

A prestadora deverá efetuar a substituição, sem ônus, dos equipamentos instalados no endereço do Assinante e necessários à prestação do serviço ou da Estação Móvel do SMP, em caso de incompatibilidade técnica ocasionada por modernização da rede da Prestadora, que impeça a fruição do serviço (inciso XXIX do art. 11 da [Resolução nº 426, de 09 de dezembro de 2005](#); art. 83 da [Resolução nº 477, de 07 de agosto de 2007](#); inciso XXIII do art. 3º da [Resolução nº 488, de 3 de dezembro de 2007](#)).

REGRAS APLICÁVEIS ÀS PPPS DE STFC E SMP (INDEPENDENTEMENTE DA QUANTIDADE DE ACESSOS):

ACESSO GRATUITO AOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE EMERGÊNCIA

A prestadora deve assegurar o acesso gratuito de todos os seus Usuários aos serviços públicos de emergência (art.65-O e 65-Q da [Resolução nº 720 de 25 de novembro de 1998](#); art. 19 da [Resolução nº 477, de 07 de agosto de 2007](#))

REGRAS APLICÁVEIS ÀS PPPS DE SCM (INDEPENDENTEMENTE DA QUANTIDADE DE ACESSOS):

NEUTRALIDADE DE REDE

As Prestadoras de Serviço de Comunicação Multimídia devem respeitar a neutralidade de rede, conforme regulamentação, nos termos da legislação (art. 75 da [Resolução nº 614, de 28 de maio de 2013](#)).

MANTER DADOS CADASTRAIS E REGISTROS DE CONEXÃO E DE CHAMADAS

REGRAS APLICÁVEIS ÀS PPPS DE SCM, STFC, SEAC E SMP (INDEPENDENTEMENTE DA QUANTIDADE DE ACESSOS):

A fim de assegurar a permanente fiscalização e o acompanhamento de obrigações legais e regulatórias, as prestadoras devem manter à disposição da Anatel os dados relativos à prestação do serviço, incluindo, conforme o caso e observada a regulamentação pertinente:

I – documentos de natureza fiscal, dados cadastrais dos assinantes e dados de bilhetagem e das ligações efetuadas e recebidas, bem como data, horário, duração e valor da chamada pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos, nos serviços que permitam a realização de tráfego telefônico; e,

II - registros de conexão à Internet pelo prazo mínimo de 1 (um) ano nos serviços que permitam a conexão à Internet.

(art. 65-J da [Resolução nº 73, de 25 de novembro de 1998](#)).

REGRAS APLICÁVEIS ÀS PPPS DE SEAC (INDEPENDENTEMENTE DA QUANTIDADE DE ACESSOS):

VEICULAÇÃO DE CANAIS OBSERVANDO A CLASSIFICAÇÃO INDICATIVA

A Prestadora não poderá veicular por meio do SeAC qualquer conteúdo sem aviso, antes de sua apresentação, de classificação informando a natureza do conteúdo e as faixas etárias a que não se recomende.

A Anatel oficiará as prestadoras sobre os canais de programação em desacordo com as regras de classificação indicativa do Ministério da Justiça, cabendo a elas a cessação da

distribuição desses canais de programação em até 5 (cinco) dias úteis, contados o recebimento da comunicação.

A Prestadora deve informar aos assinantes cujos planos de serviço contenham Canal de Programação em desacordo com as regras de classificação indicativa do Ministério da Justiça sobre a cessação da distribuição do Canal de Programação antes de sua efetiva exclusão.

A Prestadora deverá ofertar ao Assinante dispositivo eletrônico que permita o bloqueio da recepção dos canais de programação ou dos conteúdos transmitidos.

Legislação correlata:

- [Resolução nº 581, de 26 de março de 2012.](#)

CANAIS DE PROGRAMAÇÃO DE DISTRIBUIÇÃO OBRIGATÓRIA

A Prestadora, em sua Área de Prestação do Serviço, independentemente da tecnologia de distribuição empregada, deverá tornar disponíveis, sem quaisquer ônus ou custos adicionais para seus assinantes, em todos os planos de serviço ofertados os seguintes canais:

- I canais destinados à distribuição integral e simultânea, sem inserção de qualquer informação, do sinal aberto e não codificado, transmitido em tecnologia analógica pelas geradoras locais de radiodifusão de sons e imagens, em qualquer faixa de radiofrequência, nos limites territoriais da área de cobertura da concessão;
- II um canal reservado para a Câmara dos Deputados, para a documentação dos seus trabalhos, especialmente a transmissão ao vivo das sessões;
- III um canal reservado para o Senado Federal, para a documentação dos seus trabalhos, especialmente a transmissão ao vivo das sessões;
- IV um canal reservado ao Supremo Tribunal Federal, para a divulgação dos atos do Poder Judiciário e dos serviços essenciais à Justiça;
- V um canal reservado para a prestação de serviços de radiodifusão pública pelo Poder Executivo, a ser utilizado como instrumento de universalização dos direitos à informação, à comunicação, à educação e à cultura, bem como dos outros direitos humanos e sociais;
- VI um canal reservado para a emissora oficial do Poder Executivo;
- VII um canal educativo e cultural, organizado pelo Governo Federal e destinado para o desenvolvimento e aprimoramento, entre outros, do ensino a distância de alunos e capacitação de professores, assim como para a transmissão de produções culturais e programas regionais;
- VIII um canal comunitário para utilização livre e compartilhada por entidades não governamentais e sem fins lucrativos;

- IX um canal de cidadania, organizado pelo Governo Federal e destinado para a transmissão de programações das comunidades locais, para divulgação de atos, trabalhos, projetos, sessões e eventos dos poderes públicos federal, estadual e municipal;
- X um canal legislativo municipal/estadual, reservado para o uso compartilhado entre as Câmaras de Vereadores localizadas nos Municípios da Área de Prestação do Serviço e a Assembleia Legislativa do respectivo Estado ou para uso da Câmara Legislativa do Distrito Federal, destinado para a divulgação dos trabalhos parlamentares, especialmente a transmissão ao vivo das sessões;
- XI um canal universitário, reservado para o uso compartilhado entre as instituições de ensino superior localizadas no Município ou Municípios da Área de Prestação do Serviço, devendo a reserva atender a seguinte ordem de precedência:
 - a) universidades;
 - b) centros universitários;
 - c) demais instituições de ensino superior.

A Prestadora não terá responsabilidade sobre o conteúdo da programação veiculada nos canais de programação de distribuição obrigatória nem estará obrigada a fornecer infraestrutura para as atividades de produção, programação ou empacotamento.

Estão isentas da distribuição obrigatória as prestadoras que ofertarem apenas modalidades avulsas de conteúdo.

Legislação correlata:

- [Resolução nº 581, de 26 de março de 2012.](#)

2.4 Resumo das Obrigações Relacionadas à Prestação dos Serviços

A fim de facilitar a consulta aos Regulamentos da Agência, aplicáveis às PPPs, que tratam das obrigações relacionadas à prestação dos serviços, foi elaborada a tabela de resumo a seguir:

Obrigação	Regulamento	Art.	Aplicável às PPPs?	
			Mais de 5.000 acessos	Menos de 5.000 acessos
Prévia autorização	RSCM (Resolução nº 614/2013)	10	Sim	Não
Transferências	RSCM (Resolução nº 614/2013)	29;36; Anexo III	Sim	Sim
Responsabilidade pela exploração e execução do serviço.	RSCM (Resolução nº 614/2013)	36	Sim	Sim
Não discriminação	RSCM (Resolução nº 614/2013)	38	Sim	Sim
Itens obrigatórios nos contratos de prestação do serviço	RSCM (Resolução nº 614/2013)	39	Sim	Sim
Livre negociação	RSCM (Resolução nº 614/2013)	45	Sim	Sim
Obrigações gerais	RSCM (Resolução nº 614/2013)	47;74	Em partes	Em partes
Segurança e proteção ao meio-ambiente	RSCM (Resolução nº 614/2013)	55	Sim	Sim
Direitos dos assinantes de SCM	RSCM (Resolução nº 614/2013)	56;74	Sim	Em partes
Adesão prévia à prestação	RSCM (Resolução nº 614/2013)	62	Sim	Sim
Itens obrigatórios nos planos de serviço	RSCM (Resolução nº 614/2013)	63	Sim	Sim
Conexão à internet por meio de um PSCI	RSCM (Resolução nº 614/2013)	64;65	Não	Não
Suspensão sem ônus	RSCM (Resolução nº 614/2013)	67	Sim	Sim

Precificação	RSCM (Resolução nº 614/2013)	68	Sim	Sim
Fidelização	RSCM (Resolução nº 614/2013)	70	Sim	Sim
Fiscalização	RSCM (Resolução nº 614/2013)	71	Sim	Sim
Neutralidade de rede	RSCM (Resolução nº 614/2013)	75	Sim	Sim
Direitos dos assinantes de SCM	RGC (Resolução nº 632/2014)	3	Sim	Sim
Atendimento ao consumidor	RGC (Resolução nº 632/2014)	5	Sim	Sim
Atendimento ao consumidor	RGC (Resolução nº 632/2014)	6;7	Sim	Não
Atendimento ao consumidor	RGC (Resolução nº 632/2014)	8;9	Sim	Não
Atendimento ao consumidor	RGC (Resolução nº 632/2014)	10	Sim	Não
Informações aos assinantes de SCM	RGC (Resolução nº 632/2014)	11	Sim	Não
Atendimento em oferta conjunta	RGC (Resolução nº 632/2014)	12	Sim	Não
Pedidos de rescisão	RGC (Resolução nº 632/2014)	13;14;15;16;17	Sim	Não
Atendimento especial a assinantes com deficiência	RGC (Resolução nº 632/2014)	18	Sim	Não
Atendimento ao consumidor (por internet)	RGC (Resolução nº 632/2014)	21;22; 23	Em partes	Não
Atendimento ao consumidor (por telefone)	RGC (Resolução nº 632/2014)	25	Em partes	Não
Atendimento ao consumidor (por telefone)	RGC (Resolução nº 632/2014)	26	Em partes	Não
Atendimento ao consumidor (por telefone) - rescisão automatizada	RGC (Resolução nº 632/2014)	27	Não	Não
Atendimento ao consumidor (por telefone) - reclamação e rescisão	RGC (Resolução nº 632/2014)	27;28	Sim	Não
Atendimento ao consumidor (no estabelecimento)	RGC (Resolução nº 632/2014)	29;30;31	Sim	Não
Atendimento ao consumidor (no estabelecimento)	RGC (Resolução nº 632/2014)	35;36;37	Não	Não
Atendimento ao consumidor (no estabelecimento)	RGC (Resolução nº 632/2014)	38	Sim	Não

Oferta de serviços	RGC (Resolução nº 632/2014)	41;42;43	Sim	Não
Oferta de serviços - comparação de planos	RGC (Resolução nº 632/2014)	44	Não	Não
Oferta de serviços - transparência	RGC (Resolução nº 632/2014)	45;46;47;48	Sim	Não
Oferta de serviços - transparência à Anatel	RGC (Resolução nº 632/2014)	49	Não	Não
Contratação	RGC (Resolução nº 632/2014)	50;51;52	Sim	Não
Contratação de oferta conjunta	RGC (Resolução nº 632/2014)	53;54;55;56	Sim	Não
Fidelização	RGC (Resolução nº 632/2014)	57;58;59	Sim	Não
Cobrança	RGC (Resolução nº 632/2014)	60;61;62;63;64;65;66	Sim	Não
Pagamento pré-pago	RGC (Resolução nº 632/2014)	67;68;69;70;71;72	Sim	Não
Pagamento pós-pago	RGC (Resolução nº 632/2014)	73	Sim	Não
Pagamento pós-pago	RGC (Resolução nº 632/2014)	74	Em partes	Não
Documento de cobrança	RGC (Resolução nº 632/2014)	75;76;77;78	Sim	Não
Franquia	RGC (Resolução nº 632/2014)	79	Sim	Não
Franquia	RGC (Resolução nº 632/2014)	80	Não	Não
Contestação	RGC (Resolução nº 632/2014)	81;82;83;84	Sim	Não
Devolução de Valores	RGC (Resolução nº 632/2014)	85;86;87;88;89	Sim	Não
Suspensão e rescisão contratual por falta de pagamento	RGC (Resolução nº 632/2014)	91;92;93	Sim	Não
Suspensão e rescisão contratual por falta de pagamento	RGC (Resolução nº 632/2014)	95;96;98;100;101;102;103	Sim	Não
Ônus da prova	RGC (Resolução nº 632/2014)	104	Sim	Não
Ouvidoria	RGC (Resolução nº 632/2014)	104-A;104-B;104-C	Não	Não
Unidade Receptora Decodificadora - URD	RGA (Resolução nº 667/2016)	13-A	Sim	Sim

Central de Intermediação da Comunicação - CIC	RGA (Resolução nº 667/2016)	14; 15; 16; 17	Não	Não
---	-----------------------------	----------------	-----	-----